

INFORME DE
**SUSTENTABILIDAD
CORPORATIVA**

2020





Un mensaje de nuestro Principal Oficial Ejecutivo

Nadie olvidará el año 2020. Cuando Popular se lanzó en su trayecto ambiental, social y de gobernanza (“ESG”, por sus siglas en inglés) en 2019, era difícil comprender el verdadero valor que el contar con una estrategia formal de ESG traería a la Corporación mientras enfrentábamos uno de los momentos sociales y económicos más retadores en la historia. Como institución financiera que lleva operando cerca de 130 años, estamos sumamente conscientes del rol que desempeñamos en el bienestar de nuestras comunidades, y estamos comprometidos a realizar nuestra parte para respaldar a nuestros clientes en tiempos difíciles. Estoy profundamente agradecido a mis colegas, en particular a quienes trabajan en las primeras líneas, quienes están presentes día a día para ofrecer un servicio de excelencia a todos nuestros clientes. Su compromiso es prueba de cómo practicamos nuestros valores corporativos.

UN AÑO DE LECCIONES Y PERSPICACIA

Estoy orgulloso de compartir el segundo Informe de Sustentabilidad Corporativa de Popular, que resalta nuestros esfuerzos corporativos de sustentabilidad y responsabilidad durante 2020. El primer año de implementación de nuestro marco de ESG presentó oportunidades singulares para crecer mientras continuamos aprendiendo más sobre las mejores prácticas de sustentabilidad y cómo se podrían aplicar en nuestros mercados.

Nuestros esfuerzos internos de comunicación demostraron que los empleados están ansiosos por aprender más sobre temas de sustentabilidad y sobre cómo pueden aportar para que Popular sea todavía mejor ciudadano corporativo para nuestros clientes y comunidades, y un mejor lugar para que todos trabajemos.

ACCIONES QUE ADELANTARON NUESTRA VISIÓN ESG

Nuestra estrategia de ESG está enfocada en tres áreas principales de prioridad: **Comunidad**, **Ambiente**, y **Nuestra Gente**.

Algunos de los logros más notables en el área de **Comunidad** incluye nuestro desembolso de más de \$2,100 millones en préstamos, al 15 de junio de 2021, a través del Programa de Protección de Nómina de la Administración de Pequeños Negocios (SBA, por sus siglas en inglés), un esfuerzo que ha sido reconocido con el Premio de Oro de la SBA como resultado de haber financiado el mayor número de préstamos garantizados de la SBA entre los bancos locales en Puerto Rico. En respuesta a los problemas económicos causados por la pandemia, también actuamos proactivamente eximiendo el pago de ciertos cargos y penalidades de cuentas, emitiendo créditos provisionales para cuentas en sobregiro, y ofreciendo moratorias en pagos de préstamos a clientes, entre muchos otros esfuerzos. También continuamos expandiendo nuestro programa de educación financiera, Finanzas en tus Manos, a través de la red de sucursales de Popular. Confrontados con la pandemia del COVID-19, los adiestramientos del



programa se migraron a modalidad virtual, por lo que más de 300,000 individuos se beneficiaron de nuestro currículo de educación financiera. Me enorgullece decir que Popular también fue reconocido por la fundación del American Bankers Association con el Premio de Compromiso Comunitario por el éxito continuo de nuestros esfuerzos de educación financiera.

Consideramos que nuestro avance mayor en 2020 se realizó en el área de **Ambiente**. Revisamos nuestra política y manual de crédito comercial para considerar el impacto potencial social y ambiental de las transacciones en el proceso de análisis de crédito. Esto representa un cambio significativo en nuestro acercamiento a transacciones comerciales, y buscamos entrar en conversaciones con nuestros clientes comerciales sobre cómo sus operaciones pueden impactar sus comunidades y el ambiente. También vimos avances considerables respecto a nuestra huella ambiental física al aumentar el número de sucursales que operan con energía solar, y nuestras plantas combinadas de calor y electricidad comenzaron a funcionar. Durante los

próximos años esperamos continuar realizando mejoras a nuestras instalaciones físicas con miras a reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.

En el área de **Nuestra Gente**, estamos midiendo, siguiendo el rastro y analizando datos en áreas tales como Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI, por sus siglas en inglés), desarrollo de talento y bienestar conforme a los Estándares GRI (Gloriba Reporting Initiative), lo que considero nos hará una compañía más fuerte mientras nos esforzamos por atraer, retener y desarrollar el mejor talento.

El bienestar de nuestros empleados y sus familias es uno de nuestros valores fundamentales y las circunstancias extraordinarias del año 2020 sólo han servido para realzar nuestro sentido de responsabilidad. Desde el inicio de la pandemia, Popular se involucró en esfuerzos para asegurar que cada empleado que pudiera realizar su trabajo de forma remota contara con el equipo para hacerlo y que quienes realizaban sus funciones de forma presencial se sintieran seguros en sus lugares de trabajo. Sin tomar en consideración si podían realizar sus labores de forma remota, continuamos pagando el salario a nuestros compañeros y concedimos dos bonos especiales a los empleados de primera línea que trabajaban presencialmente. Proveímos, y continuamos proveyendo virtualmente, herramientas y recursos para los padres, madres y familias, así como recesos para el bienestar mental y físico, a través del día laboral. También expandimos nuestra cubierta del plan de salud para asegurar que los compañeros que anteriormente no estaban cubiertos, tales como personas recién empleadas en su periodo probatorio y empleados a tiempo parcial, contarán con la seguridad adicional que este beneficio provee.

MIRANDO HACIA ADELANTE - COMPROMETIDOS CON LA ACCIÓN

Nuestros empleados están entusiasmados con liderar nuestros esfuerzos de sustentabilidad corporativa. Mirando hacia el futuro estamos enfocados en los siguientes objetivos para continuar fortaleciendo nuestras prácticas de ESG:

- Educar a nuestros oficiales de relación sobre el valor e importancia de la debida diligencia de ESG.
- Establecer un Marco de Manejo de Riesgo Ambiental y Social (ESRM, por sus siglas en inglés) para guiar nuestro proceso de toma de decisiones mientras consideramos iniciar nuevas relaciones y transacciones financieras en los próximos años.
- Establecer objetivos específicos, rastrear nuestro progreso, y comunicar nuestros resultados regular y transparentemente para todas nuestras prioridades ESG.

Este año pasado ha profundizado mi compromiso de que Popular continúe siendo un ciudadano corporativo responsable como ha sido por los pasados casi 130 años. También ha fortalecido mi determinación de ser un ciudadano corporativo más activo. El mundo ha visto un cambio significativo en los últimos cinco años y esta nueva realidad enfatiza que Popular y otros del sector privado tienen que realizar de forma proactiva diálogos constructivos y desarrollar soluciones innovadoras para beneficio de todos.

Es un gran privilegio contribuir y hacer una diferencia en las vidas de nuestros clientes, compañeros y comunidades.

Ignacio Álvarez

Presidente y Principal Oficial Ejecutivo
Popular, Inc.

Sobre Popular

Popular, Inc. (NASDAQ: BPOP) es una compañía financiera tenedora de acciones y de servicios financieros diversificados, cuyas acciones se trafican en la bolsa de valores. Es la principal institución financiera en Puerto Rico, tanto en activos como en depósitos, y está catalogada entre las cincuenta compañías *holding* más grandes por total de activos en los Estados Unidos.

EN ESTA SECCIÓN

- [Sobre este Informe](#)
- [Perfil de Popular](#)
- [Puntos destacados en el 2020](#)
- [Gobernanza sólida](#)
- [Respuesta de Popular al COVID-19](#)
- [Seguridad cibernética](#)
- [Contratación responsable](#)
- [Mercadeo responsable](#)



Sobre este Informe

La visión de Popular es proveer una experiencia excelente a nuestros clientes ofreciendo soluciones financieras que suplen sus necesidades de forma sencilla. Este informe ilustra cómo hacemos realidad esta visión mediante nuestro negocio, actividades corporativas ciudadanas y nuestro desempeño. Este informe debe revisarse junto con el Informe Anual 2020 de Popular, Inc. y el Proxy Statement 2021, que proveen datos, cifras y análisis adicionales sobre nuestras operaciones. Aunque este Informe de Sustentabilidad Corporativa contiene una explicación de nuestro enfoque para manejar una gama de temas ambientales, sociales y de gobernanza, se puede encontrar información corporativa adicional en nuestras páginas web corporativas www.popular.com y www.popularbank.com y en nuestra página web de la Fundación Banco Popular www.fundacionbancopopular.org.

Este informe contiene información sobre nuestras metas y esfuerzos de sustentabilidad. Estas metas y esfuerzos comprenden ciertos riesgos e incertidumbres, tales como cambios en nuestro negocio, los estándares mediante los cuales se miden los logros, las suposiciones que sustentan una meta particular y nuestra habilidad para reportar con precisión información particular. Los resultados actuales pueden diferir de nuestras metas declaradas o los resultados que esperamos. Además, la conducta actual de nuestras actividades, incluyendo el desarrollo, implementación o continuación de cualquier programa, política o iniciativa discutida o pronosticada en este informe, podría diferir materialmente en el futuro. Los estándares mediante los cuales los esfuerzos de sustentabilidad y asuntos relacionados se miden, incluyendo estándares y métricas usados en la preparación de este informe, no deben ser considerados garantías. Estos estándares y suposiciones podrían variar con el tiempo. Cierta información en este informe relacionada con la Corporación proviene de fuentes

y operaciones terceras fuera de nuestro control. Además, las declaraciones expresadas sobre la Corporación, sus negocios o esfuerzos podrían no aplicar a todas nuestras unidades de negocio. Las declaraciones e información contenida en este informe reflejan solo la situación a la fecha de este informe. No asumimos responsabilidad alguna de actualizar la información de este informe o de continuar reportando sobre cualquier información.

NOTA DE ADVERTENCIA SOBRE DECLARACIONES CON MIRAS AL FUTURO

Este informe contiene declaraciones con miras al futuro dentro del contexto del U.S. Private Securities Litigation Reform Act of 1995 sobre Popular, Inc. (la "Corporación", "Popular", "nosotros", "nuestro"), incluyendo, sin límite, declaraciones sobre los negocios de Popular, su condición financiera, resultados de operaciones, planes, objetivos y desempeño futuro. Estas declaraciones no son garantía de desempeño futuro, están basadas en las expectativas actuales de la gerencia y, por su naturaleza, comprenden riesgos, incertidumbres, estimados y suposiciones. Diversos factores, algunos de los cuales están fuera del control de la Corporación, podrían causar que los resultados actuales difieran materialmente de los expresados en, o insinuados por, esas declaraciones con miras al futuro. Todas las declaraciones expresadas aquí que no son claramente históricas en su naturaleza son con miras al futuro, y las palabras "anticipar", "creer", "continúa", "espera", "estima" "tener la intención", "proyectar", y expresiones similares y verbos futuros o condicionales tales como "podrá", "podría", "debería", "puede" o expresiones similares, así como variaciones o la forma negativa de estas palabras, por lo general tienen la intención de identificar declaraciones con miras al futuro. También puede identificar

declaraciones con miras al futuro por el hecho de que no se relacionan estrictamente con hechos históricos o corrientes. Dichas declaraciones con miras al futuro están basadas en expectativas actuales y comprenden riesgos e incertidumbres intrínsecas, incluyendo factores que podrían retrasar, desviar o cambiar algunas de ellas, y podrían causar que los resultados actuales difieran sustancialmente de las expectativas actuales. Nuestro Informe Anual más reciente en el Formulario 10-K y en los subsiguientes Informes Trimestrales en el Formulario 10-Q sometidos a la Comisión de Valores e Intercambios contienen más información sobre los riesgos e incertidumbres que pudieran afectar los resultados futuros de la Corporación, su situación financiera, planes y objetivos. Los formularios sometidos están disponibles en nuestra página web (www.popular.com) y en la página web de la Comisión de Valores e Intercambio (www.sec.gov). Como resultado de estos y otros factores, podría darse el caso de que en realidad no logremos estos planes, intenciones o expectativas divulgadas en nuestras declaraciones con miras al futuro, y usted no debería depender excesivamente en nuestras declaraciones con miras al futuro. Las declaraciones con miras al futuro contenidas en este informe reflejan nuestros puntos de vista a la fecha de este documento. No asumimos obligación alguna para actualizar cualquier declaración con miras al futuro, sea como resultado de nueva información, eventos futuros o de alguna otra forma, excepto como lo requiere la ley.

Perfil de Popular

Las operaciones de la institución incluyen:

BANCO POPULAR DE PUERTO RICO

Fundado en 1893, Banco Popular de Puerto Rico (BPPR), la principal subsidiaria de Popular, ofrece servicios bancarios a individuos, hipotecarios y comerciales en Puerto Rico y las Islas Vírgenes Estadounidenses y Británicas. Popular también ofrece en Puerto Rico arrendamiento y financiamiento de autos y equipo, banca de inversión y servicios de bróker-dealer y seguros a través de subsidiarias especializadas.

POPULAR BANK

Popular Bank, la subsidiaria bancaria de Popular constituida en Nueva York con oficinas en Nueva York, Nueva Jersey y Florida, provee servicios de banca individual, hipotecaria y comercial.



Operaciones 2020



37 localidades de oficina

222 sucursales

760 cajeros automáticos

Inversión comunitaria 2020



\$8M donativos filantrópicos

\$113M inversión y préstamos comunitarios

Colegas 2020

8,522



Principales entidades legales y segmentos de negocio

Entidad legal primaria

- Popular, Inc.

Principales subsidiarias

- Banco Popular de Puerto Rico
- Popular Bank
- Popular Insurance
- Popular Auto
- Popular Securities

Principales segmentos de negocio

- Banca individual
- Banca comercial
- Crédito a individuos



Información financiera 2020

La información financiera de Popular para el 2020 está disponible en nuestro Informe Anual. Por favor visite la sección de **Para Inversionistas** de nuestra página web para acceder una copia de nuestro [Informe Anual 2020](#).

Puntos destacados en el 2020

ESG

- Factores ambientales y sociales fueron incorporados formalmente en las **políticas de crédito comercial** de las subsidiarias bancarias de Popular para tomarse en consideración como parte del análisis de crédito y el proceso de evaluación de las solicitudes de crédito comercial.
- Se creó el **Comité de Ambiente, Sociedad y Gobernanza** (ESGC, por sus siglas en inglés), un comité gerencial establecido para respaldar la implementación de nuestra estrategia ESG.
- Se hicieron inversiones bajo la **Ley de Reinversión Comunitaria** (CRA, por sus siglas en inglés) por un total de \$68.4 millones.
- Se recibió el reconocimiento del **Premio de Compromiso Comunitario** por parte de la fundación del American Bankers Association y el **Premio de Oro** por parte de la SBA.
- Popular Bank fue nombrado inversionista semilla para el **Newark 40 Acres and a Mule Fund** (NWK FAM Fund). Este nuevo vehículo de inversión tiene como fin empoderar económicamente a dueños de negocio afroamericanos y latinos a través de la ciudad de Newark en Nueva Jersey.
- Se recibió la designación de **Distrito de Desarrollo Bancario** (BDD, por sus siglas en inglés) del Departamento de Servicios Financieros del Estado de Nueva York para la sucursal de Popular Bank en 1620 Pitkin Avenue. La designación resalta aún más el compromiso con la comunidad y las iniciativas de reinversión a través de los vecindarios de Ocean Hill-Brownsville en Brooklyn.

- Se lanzó un nuevo concepto de **sucursal eco-amigable** en Isabela, Puerto Rico, que opera independientemente de servicios de infraestructura, tales como sistemas de electricidad y de agua.
- Se renovaron 25 sucursales con la instalación de generadores de **electricidad más eficientes** y la sustitución de bombillas tradicionales con bombillas LED, mejorando así la resiliencia en caso de desastres naturales.
- Se lanzó una campaña de **educación financiera** para ayudar a los clientes a comprender mejor los estados de cuenta y redujimos la estructura de costo y el impacto ambiental de imprimirlos.

BANCA COMERCIAL

- Fuimos reconocidos con el **Premio de Oro de la SBA** por financiar el mayor número de préstamos de protección de nómina (PPP, por sus siglas en inglés) entre los bancos locales en Puerto Rico. Popular procesó el 69% de todos los préstamos aprobados por la SBA en Puerto Rico durante 2020.
- Se proveyeron más de \$2,100 millones en **préstamos PPP** a más de 50,000 pequeños y medianos negocios, que beneficiaron a más de 278,000 empleados.

BANCA INDIVIDUAL

- Nuestra base de clientes creció por **106,000 nuevos clientes**.
- El porcentaje de cajeros automáticos en sucursales con la funcionalidad de **Depósito Fácil** aumentó a 87%.

- El porcentaje de depósitos recibidos en Popular mediante nuestra **aplicación móvil y los cajeros automáticos** (cajeros ATH) aumentó a 67%.
- Se proveyeron ciertos servicios de cuentas en las sucursales mediante nuestro **Centro de Llamadas**, resultando en un 16% de llamadas atendidas.
- Mejores **servicios de autobanco** al aumentar el límite de las transacciones de depósito a \$10,000.
- El número de **cuentas de depósito** abiertas en línea aumentó por 25%.
- Se lanzó una nueva **tecnología libre de contacto** para la tarjeta ATH Visa débito.

GOBERNANZA CORPORATIVA

- Se enmendó el Certificado de Incorporación de Popular para desclasificar a la Junta de directores a partir de la Reunión Anual de Accionistas de 2023, resultando en que todos los **directores sean elegidos anualmente**.
- Se enmendó el Certificado de Incorporación de Popular para **eliminar los requisitos de votación súper mayoritaria** para que los accionistas puedan enmendar el Certificado de Incorporación de Popular, aprobar fusiones y consolidaciones o la disolución de la Corporación.
- Se enmendaron los estatutos de Popular para conceder a los accionistas que representen el 20% o más de las acciones comunes en circulación el **derecho a solicitar una reunión especial de accionistas**.

Gobernanza sólida

Nuestra Junta de Directores considera que altos estándares de gobernanza corporativa son un componente esencial para el fortalecimiento de nuestra cultura corporativa y para integrar nuestros valores institucionales en el día a día de nuestras operaciones de negocio.

ESTRUCTURA DE LA JUNTA DE DIRECTORES

10.1 Años de permanencia promedio en el cargo

60 Edad promedio

80% Miembros de la junta que son étnicamente diversos

30% Miembros de la junta son mujeres

80% Miembros de la junta que son independientes

3 Nuevos directores en los pasados cinco años

COMITÉ DE AUDITORÍA

Asiste a la Junta en la supervisión de:

- las calificaciones, independencia y desempeño de los auditores externos;
- el desempeño de la función de la auditoría interna de Popular;
- la integridad de los estados financieros de Popular, incluyendo los procesos de contabilidad y finanzas, principios y políticas, la efectividad de los controles internos respecto a los informes financieros y las auditorías; y

- cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios.

COMITÉ DE GOBERNANZA CORPORATIVA Y DE NOMINACIÓN

Es responsable de:

- Ejercer supervisión general respecto a la gobernanza de la Junta;
- Identificar y recomendar a individuos calificados para ser miembros de la Junta y recomendar nominaciones para director y miembros de comités a la Junta;
- Revisar y reportar a la Junta asuntos de gobernanza corporativa y desarrollar y recomendar a la Junta principios de gobernanza corporativa aplicables a Popular;
- Guiar a la Junta y asistir a sus comités en la evaluación anual de desempeño de la Junta, sus comités y los directores individuales; y
- Supervisar la estrategia de sustentabilidad y responsabilidad social, prioridades y prácticas de reportar, incluyendo ambiente, social y gobernanza (ESG) y asuntos públicos que pudieran impactar a Popular, sus accionistas, empleados, clientes y las comunidades en las que opera Popular.

COMITÉ DE MANEJO DE RIESGO

Asiste a la Junta en su supervisión de:

- El programa, prácticas y marco del manejo de riesgo de Popular a nivel de toda la empresa;
- El monitoreo, revisión y aprobación de las políticas y procedimientos que miden, limitan y manejan los principales riesgos de Popular, incluyendo

operaciones, liquidez, tasa de interés, mercado, legal, cumplimiento, cambio ambiental y riesgos de crédito;

- Las actividades de la alta gerencia respecto al manejo de capital, incluyendo el desarrollo del plan anual de capital de Popular; y
- La tecnología de Popular, seguridad de información y asuntos de ciberseguridad, estrategias y programas.

COMITÉ DE TALENTO Y COMPENSACIÓN

Cumple con las responsabilidades relacionadas a:

- La compensación del principal oficial ejecutivo y todos los demás oficiales ejecutivos de Popular;
- La adopción de políticas que gobiernan la compensación y programas de beneficios de Popular;
- La supervisión de planes para el desarrollo del oficial ejecutivo y sucesión;
- La supervisión, en consulta con la gerencia, de asuntos relacionados con cumplimiento con leyes federales, estatales y locales en cuanto afectan temas de compensación;
- La consideración, en consulta con el principal oficial de riesgo, sobre si los incentivos y riesgos que surgen de los planes de compensación para todos los empleados tienen la probabilidad razonable de afectar de manera adversa a Popular y tomar las acciones necesarias para limitar cualquier riesgo identificado como resultado de las revisiones de riesgo; y
- La revisión y discusión con la gerencia de la sección de Discusión y Análisis de Compensación de la declaración de empoderamiento en conformidad con, y al grado, requerido por la ley, reglas y regulaciones aplicables.

Resumen de las Competencias de la Junta

EXPERIENCIA Y HABILIDADES DE LOS DIRECTORES	 CARRIÓN	 ÁLVAREZ	 BACARDÍ	 BALLESTER	 CARRADY	 DIERCKSEN	 FERRÉ	 GOODWIN	 SOTO	 UNANUE
Experiencia de negocios internacionales	•		•		•	•		•	•	•
Tecnología, seguridad de datos y ciberseguridad	•							•	•	
Experiencia en operaciones	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Experiencia de alta gerencia y liderazgo	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Conocimiento de empresas públicas	•	•				•	•	•	•	
Experiencia de auditoría y supervisión de riesgos	•	•				•		•	•	
Servicios financieros, inversiones y fusiones, y adquisiciones	•	•				•		•		
Comprensión de los principales mercados geográficos de Popular	•	•	•	•	•		•			•

INDEPENDENCIA DE LOS DIRECTORES

Las Guías de Gobernanza Corporativa de Popular disponen que por lo menos dos terceras partes de la Junta consista en directores que la Junta ha determinado que no tienen relación material con Popular y quienes son de cualquier otra forma “independientes” bajo los estándares de NASDAQ sobre la independencia de directores. La Junta, con la asistencia del Comité de Gobernanza Corporativa y de Nominación, lleva a cabo una revisión anual de cualquier relación relevante que

cada director pudiera tener con Popular y si cada director cumple con los estándares de independencia de NASDAQ. La Junta ha determinado que todos sus directores y nominados, excepto el Sr. Carrión, quien es nuestro pasado CEO y Presidente Ejecutivo, y el Sr. Álvarez, quien es el Presidente y CEO actual, cumplen con los estándares de independencia de la NASDAQ.

Respuesta de Popular al COVID-19



CLIENTES

- Proveímos **servicios bancarios esenciales sin interrupción** a través de la pandemia, manteniendo abiertas el 85% de las sucursales.
- **Eliminamos ciertos cargos** bancarios durante los primeros meses de la pandemia, tales como cargos por retiros en cajeros automáticos, el recargo por uso de cajeros automáticos a no clientes de BPPR, el recargo por uso de cajeros automáticos que no eran de BPPR, y el cargo de penalidad por retiro anticipado de Certificados de Depósito.
- Ofrecimos una amplia gama de **servicios digitales**, eliminando algunos cargos y flexibilizando límites de transacciones selectas para promover el uso de alternativas convenientes y seguras en vez de visitar sucursales.
- Concedimos \$8,300 millones en ayuda por **diferidos de pagos** a aproximadamente 132,000 cuentas elegibles de clientes que fueron impactados por la pandemia.
- Ayudamos a clientes comerciales a aprovechar la **asistencia federal** bajo la nueva ley CARES, incluyendo los préstamos PPP de la SBA.
- Popular Bank se asoció con la Oficina del Contralor de la Ciudad de Nueva York para participar en un taller de tres partes para promover conocimiento y **asesoramiento a negocios de mujeres y minorías** impactados por la crisis de salud del COVID-19, incluyendo a quienes buscaban ayuda para solicitar los préstamos PPP de la SBA.
- Facilitamos el **procesamiento de subvenciones** por un total de \$100,000 a 14 organizaciones sin fines de lucro y pequeños negocios mediante el Programa de Subvenciones de Recuperación de Pequeños Negocios (SBRG, por sus siglas en inglés) en asociación con el Federal Home Loan Bank de Nueva York.
- Lanzamos un **programa especial de asistencia hipotecaria** en Puerto Rico, que proveyó moratoria a aproximadamente 47,000 clientes afectados por la pandemia y otras opciones adicionales luego de la moratoria para quienes continuaban con dificultades sin resolver.
- Desarrollamos y lanzamos una **aplicación web** como parte de un programa especial de asistencia hipotecaria para proveer a los clientes una alternativa sin contacto y de servicio por uno mismo.
- Emitimos un **crédito provisional** de 30 días por cuentas sobregiradas para permitir a los clientes usar la cantidad completa del pago de incentivo de la ley CARES - esto evitó el uso de los fondos del incentivo para pagar cargos por sobregiro.

EMPLEADOS

- **Continuamos pagando** a nuestros empleados, aun cuando estaban en sus hogares sin poder trabajar.
- Ofrecimos dos **bonos especiales** a nuestros empleados de primera línea que trabajaban en sus espacios tradicionales de trabajo.
- Implementamos **arreglos alternativos de trabajo** para más de la mitad de nuestra base de empleados.
- Proveímos **equipo, tecnología y adiestramiento continuo** para empleados que estaban usando arreglos alternativos de trabajo.
- Apalancamos nuestra **clínica interna de salud** y eliminamos los copagos por las pruebas de COVID-19 y las visitas a las salas de emergencia.
- Extendimos la **cubierta del plan de salud** a empleados nuevos que estaban todavía en el periodo probatorio regular de tres meses, así como a los empleados a tiempo parcial.
- Fomentamos el bienestar emocional de nuestros compañeros, ofreciendo servicios tales como el **Programa de Asistencia al Empleado** y cursos en línea en vivo sobre concientización.



COMUNIDADES

- Establecimos un fondo de \$1 millón para complementar los continuos **esfuerzos de alivio de negocios** durante la pandemia.
- Donamos **equipo de protección personal** (PPE, por sus siglas en inglés) a personal médico y respaldamos proyectos de investigación y de manejo de datos locales relacionados con el COVID-19.
- Respaldamos pequeños y medianos negocios mediante **subvenciones a socios sin fines de lucro** que proveen orientación, *coaching* y subvenciones de emergencia y ofrecen talleres virtuales en áreas pertinentes, tales como planificación financiera, adquisición de clientes a través de los medios sociales y el manejo de recursos humanos en un ambiente virtual.
- Ofrecimos un **módulo sencillo en línea de educación financiera** que permite a las personas evaluar su situación financiera y provee orientación y herramientas de planificación financiera.
- Proveímos **subvenciones de emergencia a organizaciones sin fines de lucro** para asegurar la continuidad de sus servicios y mejorar su capacidad tecnológica para permitirles ofrecer servicios remotamente.



Seguridad cibernética

Protegiendo la información confiada a Popular

SALVAGUARDANDO LOS ACTIVOS DE CLIENTES Y LA INFORMACIÓN EN LA ERA DIGITAL

Los riesgos de seguridad de información para grandes instituciones financieras como Popular han aumentado significativamente en años recientes. Este es el resultado de la proliferación de nuevas tecnologías y canales, tales como la banca móvil y la conexión remota al trabajo, así como el aumento en sofisticación y actividades de crimen organizado, hackers, terroristas, estados-naciones, hacktivistas y otras partes. Popular maneja sus riesgos mediante la combinación de procesos de gobernanza, contar con el personal correcto y selección de la tecnología apropiada, mientras se utiliza el seguro cibernético como opción de transferencia de riesgo.

SUPERVISIÓN DE RIESGO

Popular está comprometido con mantener la información personal y financiera de nuestros clientes protegida y segura mediante prácticas responsables de recopilación, procesamiento y uso. El Comité de manejo de riesgo (RMC, por sus siglas en inglés) de la Junta de directores es responsable de supervisar el desarrollo, implementación y mantenimiento del programa de ciberseguridad de Popular.

Hacia esos fines, el RMC ha promulgado una **Política Corporativa de Seguridad de Información** (la política de InfoSec) y establecido un comité y estructura gerenciales



“Toda relación está basada en la confianza. Nuestro equipo llega a trabajar todos los días para asegurarse que la información que es confiada a Popular por nuestros clientes y colegas es salvaguardada con los más altos niveles de seguridad y responsabilidad. Nosotros nos preocupamos, para que ellos no tengan que hacerlo”.

Betina Castellví
Vicepresidenta ejecutiva,
Grupo de Seguridad Corporativa

para juntos delinear el manejo de los riesgos cibernéticos. La política de InfoSec asegura el cumplimiento con las leyes, regulaciones y directrices aplicables de ciberseguridad, entre otras cosas. El Comité de supervisión de riesgo, un comité gerencial que incluye miembros de nuestro equipo sénior de gerencia, es responsable de supervisar y asegurar el despliegue y monitoreo apropiado de las estrategias de ciberseguridad a nivel corporativo y a través de todas las subsidiarias de Popular. Los programas de seguridad y privacidad de la Corporación son dirigidos y supervisados por la Oficina de seguridad corporativa de la Corporación, a través del principal oficial de seguridad de información y el Principal oficial de privacidad. Nuestro enfoque defensivo emplea personas, procesos y tecnología para manejar y mantener las capacidades de reducir riesgos de ciberseguridad. También usamos una diversidad de herramientas preventivas y de detectar para monitorear, bloquear y proveer alertas relacionadas con

actividad sospechosa, así como para identificar amenazas sospechosas, avanzadas y persistentes. Popular también implementa herramientas y estrategias de prevención y detección de fraude que nos permiten prevenir y rechazar transacciones de alto riesgo antes de que se aprueben y ejecuten. Las transacciones se clasifican según el riesgo para indicar el nivel de riesgo considerando los patrones de transacciones típicas de clientes, tendencias de fraude y tácticas observadas.

La División de seguridad cibernética (“DSC”) está encargada de supervisar el cumplimiento con la política de InfoSec. Además, la DSC implementa la estrategia y objetivos de seguridad de datos, evalúa el efecto de amenazas o incidentes de seguridad contra la institución financiera y nuestras líneas de negocio y procesos, y evalúa y determina cuán apropiada y efectiva es nuestra preparación del programa de seguridad de información. El programa de seguridad de información se presenta todos

los años a la Junta de directores para su aprobación, junto con estrategias identificadas y la ruta para implementarlo. La DSC también es responsable de reportar sobre asuntos de ciberseguridad a diversos comités gerenciales y provee al RMC actualizaciones sobre el progreso, iniciativas y otros asuntos significativos de ciberseguridad al menos trimestralmente.

NAVEGANDO EL PANORAMA DIGITAL

Evaluamos y refinamos nuestros programas de seguridad y privacidad continuamente para mantenernos actualizados en un ambiente de amenazas nuevas y en evolución. Protegemos la información implementando seguridad de datos y políticas de privacidad y programas que delinear roles, responsabilidades y medidas usadas para identificar, evaluar, manejar y mitigar riesgos de seguridad de privacidad y de información. Estos también gobiernan nuestras actividades remediadoras en caso de filtración de datos o interrupciones de servicio. Nuestra función independiente de Auditoría interna realiza regularmente exámenes de las líneas de negocio y funciones de riesgo para asegurar cumplimiento con políticas, estándares y requisitos legales aplicables.

Los controles de seguridad de información de Popular están alineados con el Marco para mejorar la infraestructura crítica de ciberseguridad (Marco de ciberseguridad) del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST, por sus siglas en inglés). Medimos nuestro progreso de madurez utilizando la Herramienta de Evaluación Ciber (CAT, por sus siglas en inglés). El Consejo Federal de Examen a Instituciones Financieras (FFIEC, por sus siglas en inglés) desarrolló la herramienta CAT para ayudar a los bancos y cooperativas a identificar riesgos de ciberseguridad y determinar cuán preparados están, y esta herramienta también está basada en NIST. Por eso, el Marco NIST ha sido integrado en nuestros programas de seguridad y privacidad y estos, a su vez, han sido diseñados para implementar marcos basados en riesgos internos que se alinean con NIST y la herramienta

CAT. Proactivamente revisamos nuestros controles de seguridad y su eficacia mediante procesos de monitoreo y evaluación para asegurar que los riesgos cibernéticos son identificados y mitigados apropiadamente. Como parte del proceso continuo de evaluación de riesgo, evaluamos cómo los cambios internos, nuevos productos o el despliegue tecnológico, así como eventos externos y la evolución de amenazas impactan nuestros controles de seguridad y presentan necesidad de recursos, tecnología o procesos adicionales. Las mejoras y actualizaciones de los sistemas también se evalúan para minimizar la introducción de nuevos riesgos. Más aún, continuamente escaneamos nuestra infraestructura digital y llevamos a cabo pruebas anuales de penetración para asegurar que las vulnerabilidades se identifican y mitigan, conforme a un enfoque basado en el riesgo. Además, se realizan evaluaciones de aplicaciones y vendedores de productos nuevos y suplidores, que se actualizan continuamente, conforme a su nivel de riesgo.

Para atender los riesgos de ciberseguridad, fraude y privacidad, Popular también ha implementado campañas de adiestramientos y concientización para nuestros clientes y empleados, ajustadas a sus roles, respondiendo a, y atendiendo, las amenazas al ritmo en que evolucionan continuamente. Además, se realizan adiestramientos mensuales sobre phishing para toda la base de empleados. También se realizan regularmente, por lo menos anualmente, ejercicios de respuesta a incidentes desde el mismo lugar de trabajo cubriendo amenazas y eventos tales como cibersecuestro de datos (ransomware, en inglés), fraude de clientes y filtración de datos, con la participación de empleados clave y proveedores de servicios, para mejorar y validar los manuales de estrategia existentes y planes de respuesta a incidentes. Además, hemos implementado otras medidas proactivas para asegurar la resiliencia de los negocios y una pronta recuperación, si llegara a ocurrir algún evento de interrupción.



Como parte de un proceso de evaluación continua de riesgo, Popular regularmente evalúa si los cambios internos, productos nuevos o despliegue de tecnología, así como eventos externos y la evolución de amenazas, impactan nuestro marco de control y la necesidad de contar con recursos adicionales, tecnología o procesos ameritan modificar o mejorar nuestros niveles de defensa o de investigar y remediar cualquier vulnerabilidad de seguridad de información. Las mejoras y actualizaciones al sistema también se evalúan para revisar los riesgos asociados con la implementación de nuevos sistemas y el integrarlos a los que ya existen y los requisitos apropiados se desarrollan para minimizar la introducción de nuevos riesgos

PREPARACIÓN DE EMPLEADOS Salvaguardando los activos de clientes en la era y datos digitales



8,962 Empleados adiestrados sobre ciberseguridad

9,240 Empleados que han recibido adiestramientos sobre protección financiera de cliente

Contratación responsable

En Popular comprendemos el impacto que nuestro poder adquisitivo tiene en las economías de las regiones que servimos. Este entendimiento guía nuestra continua búsqueda de suplidores locales que cumplan con nuestros criterios y necesidades. Nuestro objetivo es que las prácticas de compra de Popular respalden a los empresarios locales y contribuya al desarrollo de comunidades vibrantes.

Durante la emergencia del COVID-19, Popular implementó una estrategia de compras diseñada a respaldar nuestras operaciones en los Estados Unidos continentales desde Puerto Rico adquiriendo aproximadamente \$1.2 millones en equipo de protección personal a suplidores con base en Puerto Rico y exportándolos a nuestras oficinas en los Estados Unidos.

Compras en 2020 a suplidores locales



78%

del total comprado en la región de Puerto Rico e Islas Vírgenes

24%

del total comprado en la región de Estados Unidos continentales

Popular mantiene un proceso estructurado de contratación que evalúa diversos criterios que incluyen calidad, flexibilidad, precio razonable, diversidad, tamaño de la operación y localización, así como las prácticas y reputación del suplidor basado en su amplitud de servicios y productos. Como parte de nuestro compromiso de mantener y crecer una base de suplidores diversa y responsable, compartimos con nuestros suplidores el código de ética para suplidores de Popular, así como nuestro requisito de patrono de igualdad de oportunidades para suplidores. Además, nuestro equipo de compra regularmente lleva a cabo esfuerzos de educación y de concientización para nuestros

manejadores de relación con suplidores en temas como nuestra política de compras, procedimientos y nuestras prácticas de diversidad para suplidores. Nuestro plan de diversidad para suplidores incluye acercarnos a nuestros suplidores para crear y promover concientización sobre los beneficios de certificación con el Consejo de desarrollo de suplidores minoritarios de Puerto Rico (PRMSDC, por sus siglas en inglés).

Como parte de nuestro objetivo de crear conciencia sobre el PRMSDC, en 2020 Popular patrocinó la Convención de diversidad para suplidores de la PRMSDC y fue el anfitrión del primer foro virtual de Popular sobre diversidad para suplidores, que incluyó un panel de líderes claves de compras de la industria local, así como la participación del Concilio nacional de mujeres empresarias y el Consejo de diversidad para suplidores de Puerto Rico. Los asistentes al evento incluyeron clientes comerciales y corporativos de Popular, así como suplidores actuales. Popular realiza monitoreos regulares de sus compras a suplidores diversos para comprender y mejorar sus esfuerzos de inclusión de empresas minoritarias en eventos de compra.

Puntos destacados del 2020 sobre compras a suplidores diversos

\$14M

en bienes y servicios adquiridos de 73 negocios certificados como propiedad de mujeres y/o minorías

\$51M

en bienes y servicios de otros 542 suplidores que se identificaron como propiedad de mujeres y/o minorías pero que no están certificados como tales



Mercadeo responsable

Estamos comprometidos a fortalecer el bienestar social y financiero de nuestras diversas comunidades y clientes, a la vez que activamente ayudamos a construir un futuro más sustentable. Nuestro objetivo es ofrecer productos y servicios relevantes y convenientes que mejoren la vida de nuestros clientes de una forma sencilla.

Como parte del mercadeo (publicidad, promoción y medios sociales) de nuestros productos y servicios, nos aseguramos de que nuestras comunicaciones cumplen con prácticas justas y éticas y no incluyen contenido perjudicial, ilegal, inmoral, irresponsable o engañoso. Contamos con procesos y procedimientos diseñados a proveer a los clientes actuales o potenciales, incluyendo comunidades diversas, información que les permita tomar decisiones informadas y tener acceso a nuestro contenido a través de nuestras sucursales, centros de servicio, páginas web, canales tradicionales y digitales, incluyendo emails y medios sociales.



Acatamos los siguientes principios generales de mercadeo responsable:

Las comunicaciones de mercadeo son precisas, ciertas y transparentes.

Nos regimos por los estándares y niveles de seguridad más altos en nuestros esfuerzos de mercadeo, siguiendo las leyes y reglamentaciones, y evaluando el contenido para evitar prejuicios y otras prácticas discriminatorias.

Practicar el uso responsable de la información para desarrollar esfuerzos con contenido relevante mediante el canal correcto en el momento correcto para mejorar la experiencia del cliente.

Popular no vende la información del cliente. Los datos sólo se comparten con afiliadas para negocios de todos los días o para propósitos de mercadeo. Los esfuerzos de mercadeo se desarrollan basados en las percepciones de los clientes asegurando que los mensajes son relevantes para nuestros clientes, a la vez que seguimos las directrices de la privacidad de información y guías de seguridad establecidas por el Grupo de seguridad corporativa.

Monitoreo regulatorio continuo.

La gerencia provee insumo al contenido y el mismo luego es revisado por las unidades de apoyo correspondientes. Se llevan a cabo revisiones externas y auditorías desde el punto de vista regulatorio para evaluar los procedimientos existentes relacionados con políticas y guías de mercadeo.



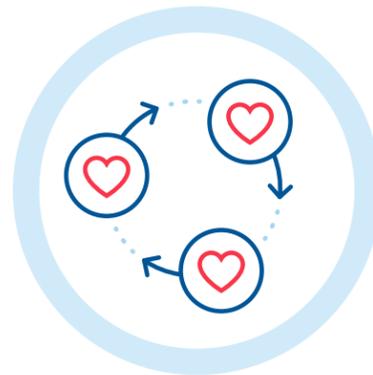
Nuestro marco estratégico ambiental, social y de gobernanza

Como compañía de servicios financieros que opera en diversos mercados geográficos, Popular maneja una amplia gama de esfuerzos de ESG. Este informe se enfoca en esas áreas que identificamos como más relevantes para nuestro negocio y de mayor interés para nuestros accionistas.

Nuestras prioridades de ESG ayudan a definir como aseguramos un crecimiento responsable y contribuimos a nuestras economías locales. También reflejan nuestros valores y nos permiten asumir responsabilidad por nuestro progreso al crear nuevas oportunidades de negocio e historias de éxito con nuestros clientes y comunidades.

VISIÓN ESG

Desde nuestra fundación en 1893, el hacer lo correcto ha sido parte integral de quienes somos. Hoy, Popular continúa siendo un socio activo en la creación de un mundo más sostenible y próspero para futuras generaciones - mediante nuestro ofrecimiento medular de servicios y en la forma en que operamos.



Comunidad

Nos esforzamos por mejorar el bienestar social y económico de nuestros empleados, clientes y comunidades.

- Poniendo en práctica la banca inclusiva
- Apalancando la tecnología para aumentar el acceso a servicios financieros
- Proveyendo educación financiera robusta
- Acelerando el empresarismo
- Creando oportunidades mediante la educación de jóvenes



Ambiente

Buscamos crear un futuro más sustentable.

- Reduciendo el impacto ambiental de nuestras operaciones
- Promoviendo activamente las finanzas sustentables
- Apoyando la resiliencia de nuestras comunidades y empleados, y ayudándolos cuando ocurre un desastre
- Tomando en consideración los impactos sociales y ambientales en nuestros procesos de crédito



Nuestra Gente

Nuestra meta es ser un gran lugar para trabajar.

- Construyendo una cultura basada en el desempeño que valora la diversidad e inclusión
- Promoviendo la transparencia y la responsabilidad
- Invirtiendo en el desarrollo de talento y oportunidades para el avance profesional
- Promoviendo el bienestar del empleado
- Fomentando el compromiso social y voluntariado

Comunidad

Estamos comprometidos a ayudar a fortalecer el bienestar social y económico de nuestros empleados, comunidades y clientes. Como compañía de servicios financieros, estamos sumamente conscientes del rol crucial que la banca desempeña en la vitalidad de nuestros mercados, y buscamos impulsar responsablemente el crecimiento de las metas personales y financieras de nuestros clientes.

EN ESTA SECCIÓN

- Poniendo en práctica la banca inclusiva
- Vivienda asequible
- Financiamiento de comunidad
- Tecnología inclusiva
- Impulsando el poder del pequeño negocio
- Echar Pa'Lante
- Crecimiento financiero personal
- Creando oportunidades mediante la educación de jóvenes



Poniendo en práctica la banca inclusiva

El crecimiento inclusivo ocurre cuando más personas participan de las recompensas de una economía próspera. En Popular, reconocemos que nuestro futuro está inextricablemente vinculado a la prosperidad y resiliencia de nuestros clientes y mercados. Como banco comercial, nuestro rol es asegurar que ofrecemos una cartera de productos y servicios que supla las necesidades y excedan las expectativas de nuestros clientes sin importar su nivel de ingresos. Estamos comprometidos a ayudarlos a crecer.

PRÉSTAMOS A PEQUEÑOS NEGOCIOS

Los siguientes son préstamos realizados a pequeños negocios durante 2020 en los cuales el total de la cantidad del préstamo era \$1 millón o menos:



10,685 préstamos

Saldo pendiente: \$649M

9,097 líneas de crédito

Saldo pendiente: \$55M

54,586 tarjetas

de crédito comerciales

Saldo pendiente: \$41M

PRÉSTAMOS PARA DESARROLLO COMUNITARIO



73 préstamos

Saldo pendiente: \$113M

85 líneas de crédito

Saldo pendiente: \$656K

APOYANDO A CLIENTES DE ESCASOS Y MODERADOS RECURSOS

Cuando comenzaron a sentirse los efectos de la pandemia del COVID-19, en Popular estábamos deseosos de hacer nuestra parte para salvaguardar los intereses y la seguridad económica de nuestros clientes. Una parte fundamental de nuestros esfuerzos económicos durante el 2020 fue el rol que asumimos en el despliegue de préstamos a través del **programa federal de protección de nómina** (PPP, por sus siglas en inglés) mediante el cual, al 15 de junio de 2021, pudimos desembolsar más de \$2,100 millones en préstamos a más de 50,000 pequeños y medianos negocios con más de 278,000 empleados.

Nuestra presencia y alto nivel de accesibilidad es uno de los diferenciadores principales de Popular en Puerto Rico e Islas Vírgenes. En 44 de las 78 municipalidades en Puerto Rico, Popular es el único banco comercial con una sucursal física. En todos nuestros mercados, a pesar de que el COVID-19 ha afectado la forma en que interactuamos físicamente con nuestros clientes, continuamos presentes dónde y cuándo nuestros clientes más nos necesitan.

Sucursales en áreas de escasos y moderados recursos

	Sucursales en LMI	
PR	44	27%
IV ESTADOUNIDENSES	4	50%
EE.UU.	27	54%
IV BRITÁNICAS	N/A	N/A



Vivienda asequible

La vivienda asequible y la seguridad de una vivienda son pilares de toda comunidad creciente. El acceso a la vivienda asequible provee estabilidad crucial a familias e individuos, aumenta los ahorros, conduce a resultados educativos mejorados, libera recursos que se pueden usar para alimentos y cuidado de la salud, entre otros numerosos impactos en familias y comunidades. El compromiso de Popular es siempre esforzarnos para financiar la creación y preservación de unidades de vivienda asequible donde sea posible.



153
unidades de vivienda asequible creadas

484
unidades de vivienda asequible preservadas

En Puerto Rico, Popular recibió \$703,540 para el proyecto El Zorzal Apartments como parte de la ronda competitiva del Programa de Vivienda Asequible (“AHP”, por sus siglas en inglés). Con estos fondos, Lucha Contra el SIDA, una organización sin fines de lucro y desarrolladora del proyecto, rehabilitará 24 unidades de vivienda para personas de muy bajos ingresos con diversas necesidades especiales en San Juan, Puerto Rico.

Prestamos hipotecarios originados bajo la Ley de Divulgación Hipotecaria Residencial

	Número	Monto
Administración de Vivienda Federal	568	\$87 millones
Administración de Asuntos de Veteranos	149	\$28 millones
Servicio de Vivienda Rural	303	\$37 millones

PROMOVIENDO LA COMPRA DEL PRIMER HOGAR

Reconocemos que el adquirir el primer hogar es un paso grande en la vida de una persona, y estamos comprometidos a ofrecer programas que ofrezcan soluciones reales a los futuros dueños mediante un servicio de excelencia y la asistencia apropiada.

Durante el 2020, Popular asistió a 19 individuos a través de programas para la compra del primer hogar totalizando \$1.3 millones en préstamos con un promedio de préstamo de \$70,316.



Financiamiento de comunidad

POPULAR MEZZANINE FUND

El Popular Mezzanine Fund LLC (“PMF”, o el “Fondo”) es un fondo de bienestar público creado en conformidad con las estipulaciones de la Ley de Fondos de Capital Privado. El Fondo contribuye al desarrollo de Puerto Rico y busca facilitar la creación de trabajo financiando e invirtiendo en negocios elegibles y proyectos de desarrollo con acceso limitado, o sin acceso, a financiamiento sénior tradicional de la banca.

El contribuir a suplir las necesidades de crédito de comunidades locales, incluyendo vecindarios de ingresos bajos y moderados, forma parte esencial del mandato de PMF. Para realizarlo, el Fondo ofrece una variedad de estructuras de financiamiento que tienen la flexibilidad de suplir las necesidades de negocios locales, incluyendo diversos tipos de inversión y de términos de inversión mayormente abarcando de dos a cinco años. La cartera del Fondo está diversificada a través de diversas industrias, incluyendo manufactura, energía, cuidado de la salud, bienes raíces comerciales y servicios de *software*.

En 2020, Popular aumentó el capital del Fondo de \$50 millones a \$100 millones para maximizar su impacto.

Ejemplos de financiamientos recientes

Máximo Solar

En marzo de 2018, el Fondo realizó un préstamo a término de \$5 millones a Máximo Solar Industries, una empresa de energía solar multiservicio, que provee servicios de diseño, ingeniería e instalación, y ofrece procesos y productos innovadores. Los fondos fueron utilizados para adquirir inventario y para propósitos generales de capital de trabajo.

Puerto Rico Women’s and Children’s Hospital

En diciembre de 2018, el Fondo proveyó un préstamo subordinado de \$10 millones al Puerto Rico Women’s and Children’s Hospital, localizado en Bayamón. Las ganancias de la instalación respaldaron la adquisición y rehabilitación del hospital por parte del Grupo Quirós.

BLUHAUS SMALL BUSINESS FUND

En 2020, Popular se comprometió a invertir \$2.5 millones en un fondo de un tercero con base en Puerto Rico para respaldar el desarrollo de pequeños negocios. El Bluhaus Small Business Fund es una compañía de inversión en pequeños negocios (SBIC, por sus siglas en inglés).

POPULAR COMMUNITY CAPITAL (PCC)

Popular Community Capital, LLC (PCC) es una subsidiaria de Banco Popular de Puerto Rico, creada y certificada en 2015 como una Entidad de Desarrollo Comunitario (CDE, por sus siglas en inglés) por el Fondo de Instituciones Financieras para el Desarrollo Comunitario establecido por el Tesoro de los Estados Unidos (CDFI Fund, por sus siglas en inglés). La misión de PCC es proveer capital con tasas y términos flexibles a negocios o proyectos localizados en, o que beneficiarán directamente a, comunidades de bajos ingresos (LIC, por sus siglas en inglés), principalmente en áreas donde Popular está representado.

Desde 2017, PCC ha obtenido dos asignaciones de Crédito Contributivo por Nuevos Mercados (NMTC, por sus siglas en inglés), por un total de \$120 millones, y actualmente el 100% de los fondos ha sido desplegado. Las áreas de enfoque de PCC incluyen educación, turismo, nutrición, manufactura y cuidado de la salud, y se enfoca en proyectos que:



- crean oportunidades de empleo significativas con acceso a adiestramiento en trabajo y servicios de colocación en áreas altamente desaventajadas y de alto nivel de desempleo;
- estimulan el desarrollo económico;
- aportan bienes y servicios clave a la comunidad;
- operan en áreas impactadas por desventajas económicas o desastres naturales en Puerto Rico y las Islas Vírgenes Estadounidenses; y
- operan en comunidades con alta población latina en Nueva York y Florida.

El financiamiento mejorado de NMTC de PCC ha ayudado a negocios con y sin fines de lucro con su equipo y capital de trabajo, y ha provisto el financiamiento requerido para hacer posible ciertos proyectos de bienes raíces. Desde 2017, nuestro desembolso de NMTC por \$120 millones ha ayudado a 21 negocios/proyectos calificados con un costo total de proyecto de \$292.1 millones que les han generado \$51.3 millones en beneficios netos.

En 2020, PCC cerró las siguientes dos transacciones:

Ponce Health Science University (PHSU)

PCC proveyó una asignación de \$10 millones para la construcción de la nueva instalación de 125,000 pies cuadrados en Ponce, Puerto Rico, que, una vez completada, ofrecerá programas de maestría, doctorados y certificación en el ámbito de las ciencias de salud, así como clínicas de salud y dental para la comunidad. El proyecto reemplazará las instalaciones existentes que sufrieron grandes daños debido al huracán María, y aumentará el número de profesionales médicos y de la salud que proveen cuidado a comunidades desatendidas. PHSU tiene una matrícula de aproximadamente 1,262 estudiantes al año y se espera que retenga a 256 empleados a tiempo completo, cree 242 empleos nuevos permanentes y cree 165 empleos de construcción. Además, las instalaciones operarán una clínica de cuidados primarios y salud mental que dará servicio a 22,400 pacientes sin duplicar al año, de los cuales se espera que por lo menos el 75% sea de bajos ingresos. Se anticipa que la matrícula de estudiantes aumente de 1,261 a 3,163 para el 2026.

Biomass Green Fuels (BGF)

BGF es un negocio establecido en Puerto Rico que construirá una instalación de purificación, la primera de su clase en Puerto Rico, que convertirá el gas de vertederos en gas natural renovable. PCC proveyó una asignación de \$7.5 millones para la construcción de una instalación de purificación, que, cuando se complete, reducirá la contaminación del aire local por un 90%, creará y retendrá empleos en Humacao, Puerto Rico, y producirá gas natural y CO2 para vender a negocios locales. Se espera que el proyecto genere 18 empleos de calidad permanentes, 20 empleos de construcción, e impactará el espectro educativo desarrollando un currículo que se ofrecerá mediante el Fideicomiso de Ciencias, Tecnología e Investigación de Puerto Rico, la Universidad de Puerto Rico, Humacao y Mayagüez.



Tecnología inclusiva

En un mundo de tecnologías que evolucionan constantemente y ofrecimientos digitales aparentemente infinitos, Popular está comprometido con la innovación incesante de nuestra cartera digital y el apalancamiento de la tecnología para aumentar el acceso a los servicios financieros.

A principios de 2021, Popular hizo una inversión de etapa temprana en Greenwood Financial, una entidad fundada y liderada por minorías, que ofrece una plataforma de banca digital diseñada especialmente para clientes negros y latinos.

1M

clientes activos de Mi Banco, la plataforma bancaria en línea de Popular

80%

dispositivos activos con la aplicación móvil Mi Banco de Popular

Cajeros automáticos por región

118

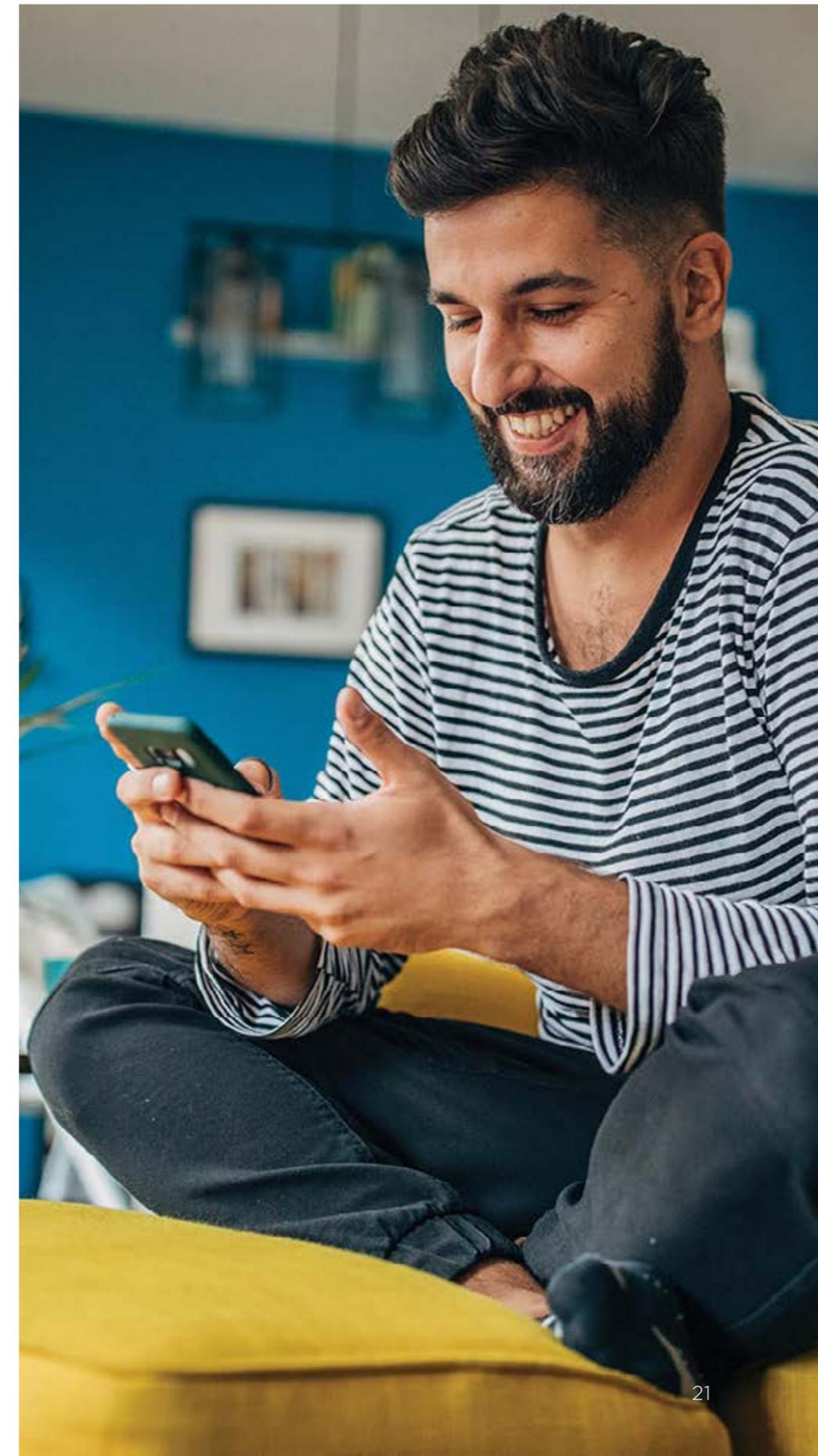
Estados Unidos

619

Puerto Rico

23

Islas Vírgenes



Impulsando el poder del pequeño negocio

Los negocios pequeños y medianos son la médula de economías prósperas y vibrantes. La pandemia del COVID-19 hizo esto más relevante puesto que numerosos negocios tuvieron que cerrar debido a los requerimientos de salud pública. Sin embargo, Popular mantuvo sus operaciones comerciales, buscando con entusiasmo formas de respaldar a nuestros clientes de pequeños y medianos comercios.



Préstamos SBA desembolsados en 2020
(excluyendo PPP)

128 préstamos

\$20M cantidad provista



Préstamos SBA PPP desembolsados
(al 15 de junio de 2021)

50,000 préstamos

\$2,000M cantidad originada



Como parte de nuestra respuesta al COVID-19, Popular concedió \$300,000 a tres organizaciones sin fines de lucro en Puerto Rico para proveer tutoría, asesoramiento y subvenciones de emergencia a empresarios: Grupo Guayacán, Causa Local y el Centro para Emprendedores.

Grupo Guayacán - \$100,000 para el Guayacán COVID-19 Small Cash Grants Program para proveer capital de emergencia y asistencia técnica a 17 negocios *startups*.

Causa Local - \$100,000 para proveer subvenciones y orientación a dueños de pequeños negocios. La organización proveyó subvenciones de emergencia en efectivo a 16 dueños de negocio y ofreció asesoría y asistencia técnica a más de 200 dueños de negocios.

Centro para Emprendedores - \$100,000 para proveer subvenciones, asistencia técnica y videos de talleres educativos dirigidos a dueños de pequeños negocios. La organización concedió subvenciones de emergencia en efectivo a 38 dueños de pequeños negocios y dirigió 591 sesiones de tutoría a 297 empresarios.

STARTUP POPULAR

StartUp Popular es un programa singular diseñado para promover el empresarismo, estimular el desarrollo económico y dar apoyo a los negocios locales con el desarrollo de nuevas ideas. Desde sus inicios, el programa ha aprobado **\$4.1 millones en préstamos a 130 clientes**.

El programa tiene tres componentes principales: financiamiento de ideas de negocio probadas operando por menos de dos años, capacitación y red de contactos.

- El **financiamiento** opera a base de propuestas, y los préstamos varían entre \$2,000 y \$50,000.
- Los clientes de StartUp Popular tienen derecho a **capacitación de negocios** complementaria durante el término del préstamo o mientras estén participando en el programa.
- El programa también patrocina eventos para el desarrollo de una **red de contactos** como una oportunidad para que los clientes conecten, aprendan de las experiencias de otros empresarios y establezcan alianzas.

Los clientes pueden escoger qué temas trabajar durante la capacitación, incluyendo, pero sin limitarse a: contabilidad, ventas, desarrollo de negocio, exportación, mercadeo, y recursos humanos.



6 préstamos aprobados en 2020
\$213K cantidad total provista

Debido a la continua emergencia creada por la pandemia del COVID-19, los compañeros de StartUp Popular no estuvieron activos luego de febrero de 2020, puesto que fueron asignados a dar respaldo a la distribución de fondos de los préstamos de protección de nómina (PPP) a los clientes comerciales que necesitaban asistencia.

Echar Pa'Lante

Durante 2020, el movimiento Echar Pa'Lante (EPL), una alianza multisectorial impulsada por Popular para fomentar el empresarismo, migró con efectividad a un sistema digital todos sus esfuerzos, lo que resultó en la colaboración de una amplia gama de expertos internacionales y la participación de una población más diversa de todas las áreas de Puerto Rico en sus programas de desarrollo de capacidad, logrando un impacto aún mayor.

Más de 2,000 educadores y practicantes de apoyo empresarial participaron en el programa de EPL de desarrollo de capacidad en emprendimiento e innovación (E&I), contribuyendo a que el programa llegara a la masa crítica de 801 profesores universitarios y 304 practicantes que están desarrollando sistemas empresariales. Los certificados manejados por EPL han sido reconocidos y validados por el Consejo internacional para pequeños negocios (ICSB, por sus siglas en inglés). Alentadoramente, los primeros 56 compañeros profesores universitarios completaron sus requisitos de certificación.

Además, el equipo de profesores universitarios voluntarios que ofrecieron el adiestramiento **Emprende 100x100** a directores de escuela y maestros aumentó a más de **150 profesores** que presentaron el módulo básico en forma digital a más de **1,200 maestros de escuelas públicas de kínder a duodécimo grado**.



La colaboración con el **Fideicomiso de Ciencias de Puerto Rico** facilitó la integración de un programa robusto de Resiliencia y Continuidad tanto para los practicantes de apoyo y dueños de negocio. Además, más de **100 maestros de escuela superior** se convirtieron en facilitadores y comenzaron a ofrecer en línea el Youth Start-Up Experience (Experiencia Juvenil de Start-Up).

Las siete universidades aliadas, con 40 recintos universitarios, continuaron implementando agendas sistemáticas a través de su personal especialmente adiestrado para estimular el empresarismo dentro de sus recintos y sus comunidades vecinas.

Los beneficios de EPL se están comenzando a reflejar en las métricas de emprendimiento registradas por el Monitor de Emprendimiento Global encabezado por la UPR. Específicamente, la intención de incursionar en actividad empresarial en los próximos tres años ha aumentado significativamente de **13.1% en 2013 a 23.9% en 2019**. Mientras EPL se prepara para celebrar su décimo aniversario en 2022, también se está preparando para transformarse en una comunidad de aprendizaje y colaboración en conformidad con las prácticas protagonistas del siglo XXI.

Subvenciones corporativas

CONCEDIDAS A ORGANIZACIONES QUE RESPALDAN A PEQUEÑOS EMPRESARIOS

Popular se mantiene determinado a continuar expandiendo nuestro apoyo a la inceptión, desarrollo y financiamiento de empresas pequeñas y medianas, nuevas y existentes, y hacia ese fin aumentará su nivel de inversión en esta área en 2021. Estos son nuestros beneficiarios de apoyo del 2020:

Causa Local - \$50,000

En 2020 Causa Local impactó 102 dueños de pequeños negocios y desembolsó \$1 millón a través de los préstamos Kiva. También lanzó Causa Rural y Causa Creativa para ayudar a agricultores locales y dueños de pequeños negocios a aumentar el nivel de exposición de sus productos y servicios, y a aumentar sus ingresos diversificando los mercados a los que les venden.

Grupo Guayacán - \$97,500

Esta cantidad total refleja la suma del apoyo de Popular a las diversas iniciativas del Grupo Guayacán dirigido a empresarios que comienzan. Entre los programas a los que se les concedieron fondos estaban Idea Seed Fund, el EnterPRize Business Competition para el cual Popular ha patrocinado el Social Enterprise Special Track Prize con capital inicial de \$10,000 desde 2016, el Guayacán Venture Accelerator para patrocinar el 50% del costo de participación para un cliente de Popular, y el Guayacán Endowment Fund.

COFFECC (Corporación para el Financiamiento Empresarial del Comercio y de las Comunidades) - \$15,000

Subvención concedida para cubrir el costo de producir y ofrecer el primer programa de la Academia Práctica durante el 2021. Este consiste en un programa de capacitación con duración de cinco meses, atado directamente a micropréstamos para sus participantes al completar la Academia.

Grameen Bank - \$100,000

Financiamiento concedido en apoyo al programa de micropréstamos de Grameen enfocado en empresarias locales de bajos ingresos. En abril de 2020, Grameen lanzó el Paquete de Alivio Económico y Recuperación de Miembros (Member Economic Relief & Recovery Package), reduciendo las tasas de interés en todos los préstamos a 0%, cubriendo las cuotas de repago a suplidores digitales, y ofreciendo extensiones de préstamos que acortan a la mitad los repagos de los miembros. También ofrece asistencia de repago a miembros con mucha ansiedad y sin poder hacer sus repagos semanales. Desafortunadamente, Grameen tuvo que cerrar sus operaciones en Puerto Rico a fines de 2020.



Crecimiento financiero personal

El conocimiento financiero es una herramienta importante para ayudar a manejar mejor las finanzas personales a fin de poder lograr las metas a largo plazo. Como institución bancaria responsable, sentimos gran orgullo en nuestro programa propietario de educación financiera, **Finanzas en Tus Manos**, y en la dedicación genuina que nuestros compañeros ponen al ofrecerlo.

FINANZAS EN TUS MANOS

Finanzas en Tus Manos fue lanzado por Popular en 2010 y desde entonces ha mejorado el bienestar financiero de individuos y negocios a través de Puerto Rico. La misión de Finanzas en Tus Manos es transferir conocimiento y destrezas de manejo de finanzas personales desde la niñez con miras a transformar y mejorar la salud financiera de nuestras comunidades.

El programa de educación financiera está diseñado para todas las audiencias, desde escuelas primarias y secundarias hasta universidades, dueños de negocios, corporaciones, agencias gubernamentales y una diversidad de otras organizaciones. El programa se enfoca en enseñar las mejores prácticas para desarrollar hábitos de ahorro y manejo de finanzas personales, y empoderar a individuos para asumir su concienciación personal con la ayuda de expertos bancarios de Popular.

Impacto en el 2020

1,785

participantes en 39 talleres de educación financiera

366,000

individuos impactados por medio de videos asincrónicos de educación financiera en línea



Kenneth Pabón, portavoz de Finanzas en Tus Manos, e Ignacio Álvarez con el Premio de Compromiso Comunitario 2020.

El éxito continuo de este programa logró para Popular el Premio de Compromiso Comunitario 2020 de la fundación del American Bankers Association, un premio que reconoce y promueve las numerosas formas valiosas en que los bancos de todo tamaño contribuyen al crecimiento económico, desarrollo comunitario y mejoramiento de la calidad de vida en sus comunidades - y una verdadera medalla de honor para un banco.

CREDIT BUILDER

Para nuestros clientes en los Estados Unidos continentales que necesitan ayuda para edificar su crédito personal, Popular Bank ofrece Credit Builder, un producto de ahorros que sirve como colateral para nuestro préstamo Credit Builder Loan.

Cómo funciona: Se pone en retención un producto de ahorro hasta que la cantidad del préstamo se repaga en su totalidad. Una vez repagado, se remueve la retención, y el cliente tiene acceso al balance de ahorro con el interés ganado.

En 2020, los préstamos Credit Builder representaron para Popular en su mercado estadounidense el 35% de todas las originaciones de préstamos personales y líneas de crédito.



Creando oportunidades mediante la educación de jóvenes

Creemos que la educación es un pilar indispensable para una sociedad justa y próspera, y apoyamos organizaciones y proyectos que promueven la excelencia en la educación, así como el acceso a una educación de calidad.



Donativos a programas educativos

54 (\$1,660,271)	12 (\$110,000)	11 (\$787,484)
Fundación Banco Popular	Popular Foundation	Donativos corporativos

FUNDACIÓN BANCO POPULAR

Durante 2020, [Fundación Banco Popular](#) estratégicamente se enfocó en fortalecer las relaciones al ser receptivos a las necesidades de las organizaciones sin fines de lucro donatarias con el fin de que estas tuvieran máxima flexibilidad para responder a la crisis en curso. Esto incluyó extender la fecha límite del programa de inversión social, convertir subvenciones basadas en proyectos a respaldo sin restricciones, coordinar evaluaciones telefónicas en vez de visitas al lugar, y periódicamente consultar a todas las organizaciones donatarias sobre las necesidades de su población y retos operacionales. También, adaptamos con éxito las ceremonias de reconocimiento de programas propietarios tales como [Aceleración Musical](#), [Premio a la Excelencia Académica](#) y la actividad de entrega del [Programa de Becas Rafael Carrión, Jr.](#) a experiencias innovadoras en modalidad virtual.

Además, [Fundación Banco Popular](#) estableció un fondo de respuesta a emergencias por COVID-19 de \$200,000 que fueron otorgados a 14 socios clave sin fines de lucro para proveer ayuda a personas sin hogar, niños de edad escolar y personas de edad avanzada.

\$3.5M Inversión total de Fundación Banco Popular
\$2M Programa de inversión social
18,439 Individuos impactados

El espacio de co-trabajo localizado en las oficinas centrales de Fundación Banco Popular, la [Comunidad de Colaboración e Innovación Social](#), continúa promoviendo la colaboración y ofreció apoyo a distancia a las 30 organizaciones sin fines de lucro que son miembros de la Comunidad y operan desde ese espacio. El espacio de trabajo compartido fue habilitado y operó para un número limitado de miembros con urgencia de tener acceso al internet.

Fondo de Becas Rafael Carrión, Jr.

El Fondo de Becas Rafael Carrión, Jr. aprobó \$422,000 en becas para 262 hijos de empleados y jubilados de Popular.



POPULAR FOUNDATION

En los Estados Unidos continentales, Popular Foundation fue establecida en 2004 con la misión de fortalecer el bienestar social y económico de las comunidades que servimos. Popular Foundation se enfoca en las áreas de educación y juventud, salud y vivienda asistida, y desarrollo comunitario. Promueve la integración de los empleados de Popular Bank en la comunidad, requiriendo que los beneficiarios tengan un enlace que sea voluntario activo de Popular. Además, las decisiones de conceder subvenciones se basan en la recomendación de comités regionales de evaluación compuestos por empleados de Popular.

25 subvenciones concedidas
\$391K cantidad provista

CORPORATE DONATIONS

Además de las subvenciones que proveen nuestras fundaciones corporativas, Popular también otorga donativos corporativos a entidades sin fines de lucro en las áreas de educación, desarrollo económico, arte y cultura y patrocinio de eventos que buscan mejorar la calidad de vida de las comunidades que servimos.

107 subvenciones concedidas
\$5M cantidad provista



CASA DE NIÑOS POPULAR

La Casa de Niños Popular (CNP) es una escuela preescolar Montessori sin fines de lucro fundada en 2016 y propulsada por Banco Popular con el fin de proveer la calidad de educación más alta a niños de empleados de Popular y de comunidades vecinas. Durante 2020, la escuela pudo transferirse con éxito en una modalidad en línea y continuó ofreciendo su currículo.

23 estudiantes
\$334K cantidad invertida por Popular
3 becas concedidas

Ambiente

En Popular, estamos profundamente conscientes de que los negocios y las corporaciones no existen de forma aislada de los lugares y las comunidades donde operan. Reconocemos que el ritmo acelerado del cambio climático y sus efectos plantean un riesgo considerable no sólo a nuestro negocio, sino a nuestros clientes y las comunidades donde vivimos y trabajamos. Como institución financiera con una presencia de mercado significativa en Puerto Rico y las Islas Vírgenes estadounidenses y británicas, así como operaciones en Florida, Nueva York y Nueva Jersey, reconocemos nuestra responsabilidad de ayudar a mitigar los efectos del cambio climático y de lograr la resiliencia climática.

EN ESTA SECCIÓN

- Mejorando la eficiencia de nuestras operaciones
- Impulsando el financiamiento sustentable



Mejorando la eficiencia de nuestras operaciones

La sustentabilidad ambiental es básica para asegurar el futuro de la salud de nuestro planeta y consistentemente estamos buscando formas de salvaguardar nuestros recursos naturales.

Para Popular, el ser sustentables con el medioambiente requiere que realicemos nuestra parte para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones en los mercados donde operamos. Nuestra División de bienes raíces corporativas tiene la encomienda de limitar el impacto ambiental de nuestras dependencias y mejorar la eficiencia energética de sus operaciones. Con esa meta en mente, continuamente exploramos y consideramos nuevas alternativas y tecnología para ayudarnos a limitar aún más nuestro impacto ambiental mientras nos esforzamos por lograr una mejora constante de la huella ambiental de nuestras operaciones.



CONSUMO DE ENERGÍA

2.2M KWH
(solar)

Consumo total de combustible proveniente de fuentes renovables

57.8M KWH
(total no solar)

Consumo total de combustible proveniente de fuentes no renovables

57.8M KWH

Consumo total de electricidad

60M KWH

Consumo total de energía



USO DEL AGUA

244,950 m³ Uso total de agua



MANEJO DE DESPERDICIOS Y RECICLAJE

1,287 toneladas Papel triturado y reciclado

Esto representa los siguientes beneficios ambientales:

1,863,731 lbs de emisiones de CO2 evitadas

180 autos fuera de las carreteras

6,436 yardas cúbicas conservadas en vertederos



Impulsando el financiamiento sustentable

Con el propósito de integrar consideraciones sociales y ambientales en los procesos de crédito de Popular, durante 2020, las políticas de crédito comercial de Banco Popular de Puerto Rico y Popular Bank fueron enmendadas para incorporar formalmente factores sociales y ambientales en el proceso de análisis y aprobación de crédito comercial. Estas enmiendas fueron complementadas con la creación del **Comité de ambiente, social y de gobernanza (ESGC)**, un comité gerencial establecido para apoyar la implementación de nuestra estrategia de ESG. Aunque el ESGC no realiza una evaluación de crédito, ni se enfoca en asuntos de administración de crédito, sí busca complementar el proceso de aprobación de crédito con una evaluación de consideraciones relacionadas con potenciales impactos sociales y ambientales adversos. Como resultado de estos cambios, ciertas solicitudes de crédito comercial podrían estar sujetas a un proceso más profundo de análisis que requiera la aprobación del ESGC.

Para proveer claridad y transparencia adicional sobre cómo Popular enfoca los riesgos ambientales y sociales, durante 2021 esperamos desarrollar un **Marco de manejo de riesgo ambiental y social (ESRM)**, por sus siglas en inglés. Esta estructura ayudará a Popular a lograr crecimiento responsable, permitiéndonos continuar invirtiendo en nuestros compañeros, clientes, comunidades y ambiente.

FINANCIANDO LA ENERGÍA SOLAR EN RESIDENCIAS

Como parte de los esfuerzos de Popular de ayudar a nuestros clientes a depender menos en combustibles fósiles, desde 2018 Popular ofrece soluciones para ayudar a financiar mejoras de eficiencia energética en sus hogares. Actualmente, ofrecemos financiamiento para los siguientes tipos de productos:

- generadores eléctricos
- interruptores de transferencia
- baterías
- paneles solares
- inversores



Financiamiento otorgado en 2020
115 préstamos = \$3M

APOYANDO LA SUSTENTABILIDAD MEDIANTE EL CRÉDITO COMERCIAL

Popular busca ser un participante activo en la transición a una economía menos dependiente del carbono. Por consiguiente, buscamos financiar proyectos comerciales que integran la sustentabilidad en sus operaciones o prácticas de negocio. Durante 2020, Popular concedió **6 préstamos por un total de \$151 millones** a proyectos comerciales que identificamos que cumplen con esas características.



FORTALECIENDO COMUNIDADES RESILIENTES

La localización geográfica de nuestros mercados significa que estamos muy familiarizados con eventos climatológicos severos y desastres naturales tales como huracanes, inundaciones, sequías y temblores. Conscientes de estos retos, Popular busca asegurar que nuestros empleados, clientes y comunidades estén preparados y equipados para resistir y recuperarse de tales eventos.

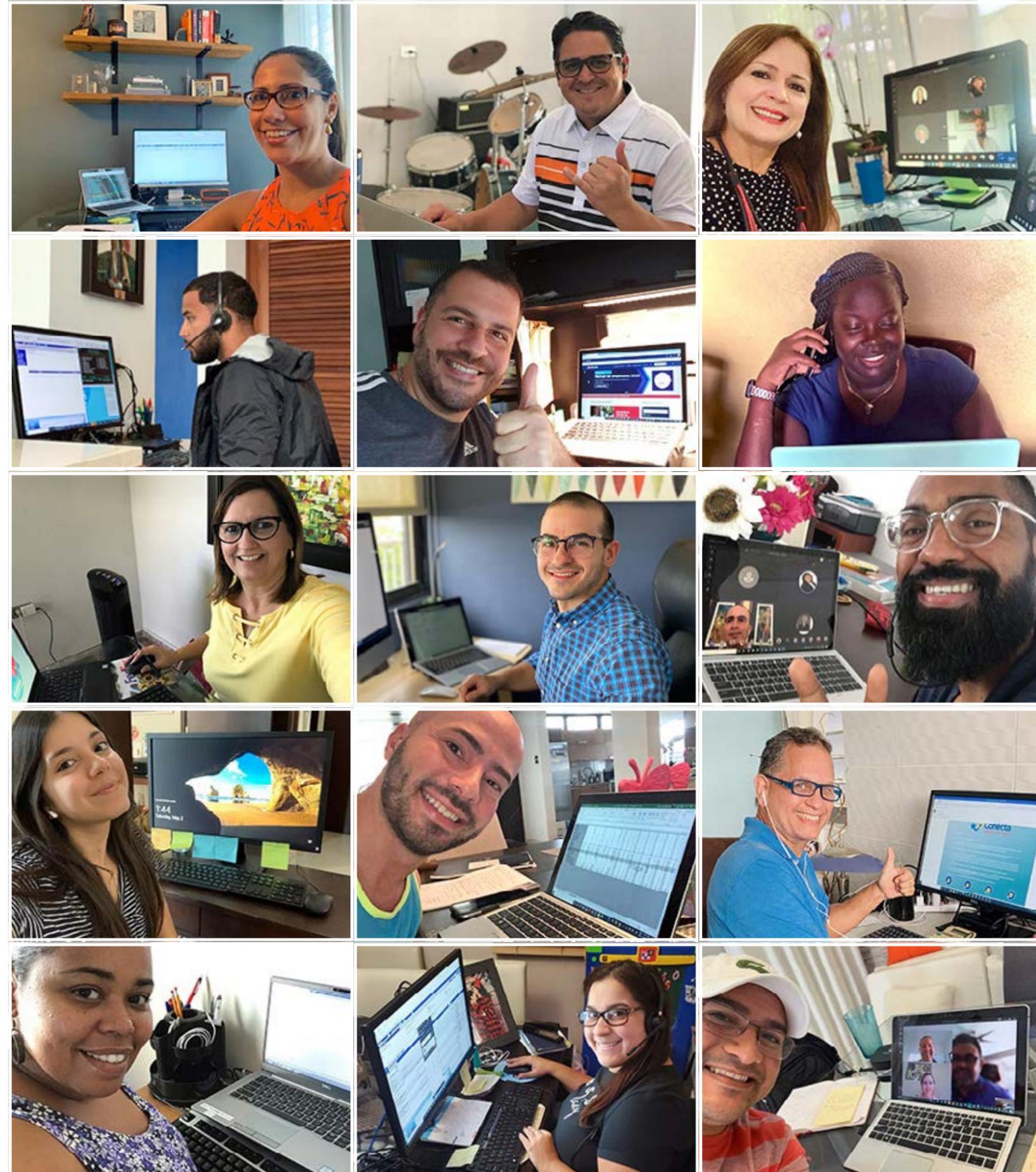
Luego de los terremotos de enero 2020 en la parte suroeste de Puerto Rico, Popular donó \$250,000 a Fundación Banco Popular para asistir a comunidades y organizaciones impactadas. Internamente, también respondimos con rapidez para asegurar la seguridad y bienestar de nuestra gente mediante apoyo emocional a través de nuestras sucursales y edificios, ofreciendo orientación sobre qué hacer durante y luego de un terremoto, y entregando artículos esenciales a empleados afectados.

Nuestra Gente

En Popular reconocemos que nuestra habilidad de lograr nuestras metas de proveer una experiencia excelente a nuestros clientes e impulsar el crecimiento económico y bienestar de nuestros clientes, comunidades y accionistas depende de nuestra capacidad de proveer una experiencia de trabajo gratificante y significativa para quienes lo hacen posible, nuestros empleados. La estrategia a largo plazo de Popular comprende en propulsar una cultura de alto desempeño atrayendo, desarrollando y reteniendo el mejor talento en un ambiente que promueve el bienestar, crecimiento e inclusión. Ese es nuestro compromiso a nuestros más de 8,600 empleados y sus familias en Puerto Rico, Islas Vírgenes y los Estados Unidos continentales.

EN ESTA SECCIÓN

- Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)
- La experiencia del empleado
- Prácticas justas de empleo
- El talento correcto en el lugar correcto
- Invirtiendo en el desarrollo de destrezas técnicas y humanas
- Programas de desarrollo de liderazgo
- Planificando la fuerza laboral
- Esfuerzos de alcance
- Programas de formación
- Paga competitiva
- Bienestar
- Salud y bienestar
- Compromiso del empleado



Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

En Popular fomentamos un ambiente diverso, equitativo e inclusivo. Mantenemos un consejo multidisciplinario de diversidad, dirigido por nuestro oficial corporativo de diversidad, para desarrollar e implementar iniciativas que respalden nuestras metas y estrategia de diversidad, equidad e inclusión. Para más información, favor de referirse a la [Política de diversidad, equidad e inclusión de Popular](#), disponible en el sitio web de nuestra compañía.

Desglose de la fuerza laboral por género

34% Masculino **66%** Femenino

Desglose de la fuerza laboral por edad

Menor de 25	350	4.0%
25-34	2,578	29.6%
35-44	2,582	29.7%
45-54	1,987	22.8%
55-64	1,096	12.6%
65 y mayores	102	1.2%

En 2020, encaminamos nuestros esfuerzos DEI hacia escuchar e identificar las necesidades de nuestra fuerza laboral llevando a cabo y analizando los resultados de grupos focales de empleados. Los resultados impulsaron el desarrollo de esfuerzos dirigidos que ahora forman parte de nuestra estrategia de diversidad, equidad e inclusión.

Nuestro compromiso genuino de proveer un ambiente de respeto, inclusión y aceptación para todos los miembros de nuestras comunidades es reforzado a través de nuestros canales de comunicación internos y externos.

EMPLEADOS VETERANOS Y MILITARES

Este año, se celebró una conferencia virtual para nuestros empleados veteranos y militares para promover los beneficios que el Departamento de Asuntos del Veterano le ofrece a ellos y sus familiares.

El evento fue ofrecido por un veterano de combate y especialista en programas de alcance para veteranos, quien brindó una orientación sobre los servicios ofrecidos por Vet Center, unos centros de consejería de base comunitaria con una amplia gama de servicios sociales y psicológicos, incluyendo consejería de ajuste profesional para veteranos elegibles, miembros de servicio activo y sus familias.



“El cambio social se está moviendo a un paso sin precedentes y nos queremos asegurar que Popular continúa siendo un gran lugar de trabajo para todos. El año pasado nos dio una gran lección en empatía radical mientras trabajábamos para asegurar que nuestros colegas estuvieran bien, física y mentalmente, y para asegurar que estábamos haciendo todo lo posible para ofrecer espacios de trabajo seguros a colegas trabajando en nuestras facilidades. Mirando hacia el futuro, estamos enfocados en nuestra estrategia de DEI y en retornos en aquellas áreas donde podemos crecer”.

Mariemi Sierra

Vicepresidenta sénior, División Nuestra Gente

EQUIDAD SALARIAL

Popular es una organización comprometida con la equidad salarial y anualmente analiza su estrategia de ajuste salarial para corregir brechas. Como parte de este compromiso, invertimos cerca de \$400,000 para cerrar brechas salariales por género en 2020, para un total de \$2.5 millones invertidos en los últimos nueve años. Como resultado, nuestra brecha salarial por género es menor al promedio nacional, según datos del Negociado del Censo de los Estados Unidos.





La experiencia del empleado

La meta de Popular es proveer una experiencia extraordinaria para atraer y retener el talento correcto, a la vez que le inspira a ofrecer a nuestros clientes y comunidades el mejor servicio posible.

COMPROMISO DEL EMPLEADO

Por cuarto año consecutivo, nuestros empleados nos ofrecieron valiosa retroalimentación a través de la encuesta de compromiso de Great Places to Work (GPTW). Los resultados de la encuesta nos permiten identificar áreas de oportunidad y desarrollar planes de acción para mejorar su experiencia. Desde la primera vez que se utilizó la encuesta en 2016, hemos visto un aumento continuo en el compromiso de nuestra gente. Esta encuesta es sólo una de las numerosas herramientas que Popular utiliza para escuchar a nuestros empleados y mejorar su experiencia.



Porcentaje de empleados que recibió una evaluación de desempeño de forma regular

Por género

Masculino	96.50%
Femenino	96.80%

Por categoría de empleado

Apoyo y servicio	97.24%
Administrativo y técnico	96.35%
Profesional y especializado	96.48%
Supervisor	97.71%
Gerencial	95.93%

Número y tasa de movimiento de empleados

Por grupo de edad

Menor de 25	89	23.00%
25-34	335	12.90%
35-44	111	3.60%
45-54	47	3.10%
55-64	34	3.30%
65 y mayores	8	8.60%

Por género

Masculino	345	6.80%
Femenino	796	7.40%

Por región

PR/IV	519	6.5%
EE.UU.	104	15%

Prácticas justas de empleo

Popular promueve un ambiente en el que todas las personas se sientan seguras, valoradas, respetadas y protegidas. No toleramos el discrimen ilegal o el acoso por o en contra de nuestros empleados, solicitantes, clientes, consultores, suplidores o visitantes, tal como está establecido en nuestras políticas ampliamente diseminadas y consistentemente cumplidas. Estamos comprometidos con ofrecer oportunidades iguales de empleo y cumplir con la amplia gama de prácticas de empleo justo y las leyes antidiscrimen.

Número y porcentaje de empleados nuevos

Por género

Masculino	274	43%
Femenino	359	57%



Por región

PR	564	89%
IV	16	3%
EE.UU.	53	8%

El talento correcto en el lugar correcto

MENTALIDAD DE DESARROLLO

Popular tiene un marco robusto de aprendizaje y desarrollo que ofrece oportunidades de crecimiento a nuestros líderes y profesionales a la vez que suplente las necesidades del negocio. Nuestra meta es nutrir la mentalidad de crecimiento y fortalecer a nuestros empleados con las destrezas y capacidades necesitadas ahora y en el futuro.

Ofrecer oportunidades para el crecimiento, sea a través de promociones, cambios laterales o nuevas oportunidades para desarrollo de la carrera, tiene una gran importancia para la experiencia de nuestra gente. Por lo tanto, promover la movilidad interna y la participación en adiestramientos es de alta prioridad para nosotros.

41% movilidad interna

Promedio de horas de adiestramiento



Por género

Masculino	12.5
Femenino	12.5

Por categoría de empleado

Apoyo y servicio	13.8
Administrativo y técnico	10.0
Profesional y especializado	11.6
Supervisor	15.2
Gerencial	15.9
Ejecutivo	18.5



Invirtiendo en el desarrollo de destrezas técnicas y humanas

En respuesta a la pandemia del COVID-19, los cursos presenciales dirigidos por un instructor fueron rápidamente migrados a una entrega virtual. Nuestro primer catálogo de cursos virtuales incluyó más de **150 sesiones rediseñadas y más de 20 cursos nuevos**. A través del año tuvimos más de 11,800 participaciones en cursos dirigidos por un instructor y más de 183,000 participaciones en adiestramientos virtuales.

Para promover un ambiente de aprendizaje de toda la vida, se espera que líderes y empleados esbocen un plan de desarrollo durante el proceso anual de establecer metas, y estén de acuerdo en realizar acciones concretas que incluyan experiencias de adiestramiento y desarrollo. Gracias a los ofrecimientos de academia abierta disponibles mediante nuestra plataforma de manejo de la experiencia humana, los empleados tienen el poder y la responsabilidad de tomar acción para cerrar las brechas de destrezas técnicas y humanas. Estas academias se revisan y actualizan contantemente para asegurar que incluimos las destrezas más relevantes en el mercado.

Nos enorgullece ser patrocinadores oficiales del Registro Nacional de Educación Continua Profesional (CPE, por sus siglas en inglés) de la Asociación Nacional de las Juntas Estatales de Contabilidad (NASBA, por sus siglas en inglés), una asociación que promueve el calibre más alto de educación profesional continua e innovadora para el aprendizaje de toda la vida y mentalidad de desarrollo. Todos nuestros ofrecimientos son cursos acreditados de educación continua.

Algunas de las academias ofrecidas por Popular para desarrollar las destrezas técnicas y humanas son:

- La **Academia profesional**, dirigida a todos nuestros empleados, provee alternativas para desarrollar y fortalecer competencias, conocimiento, destrezas y habilidades requeridas en el nivel organizacional y funcional. Se ofrecen cursos sobre excelencia analítica, productividad y comunicación efectiva.
- La **Academia de bienestar** apoya a todos los empleados a crear su propia autoconciencia, autoconfianza e independencia para que puedan usar nuevas experiencias como una fuente de aprendizaje. Además, los ayudamos a desarrollar sus propias herramientas para manejar el tiempo, los límites y el bienestar mental para reforzar la resiliencia.
- La **Academia del inglés** provee a los empleados de habla en español adiestramiento en el lenguaje del inglés para apoyo en destrezas de comunicación y escritura, ajustado para satisfacer tanto las metas de desarrollo profesional como las necesidades del negocio. También ofrecemos un programa de lenguaje en español para los hablantes de inglés.
- La **Academia de la innovación** dirigida a proveer capacidades claves, tales como pensamiento ágil, al grano y de diseño, y proveer un claro entendimiento sobre cómo lograr la excelencia y agregar valor a la organización y sus clientes.
- La **Academia de analítica** enfocada en desarrollo de conocimiento técnico y análisis de datos para empleados que frecuentemente (por lo menos una vez a la semana) trabajan importando datos, transformación y análisis.



Programas de desarrollo de liderazgo

Nuestros líderes desempeñan un rol fundamental apalancando y sustentando una mentalidad de desarrollo entre nuestro talento. Los programas de desarrollo de liderazgo de Popular están diseñados para proveer a nuestros líderes el conocimiento, las destrezas y las herramientas que necesiten para nutrir el aprendizaje dentro de sus equipos.

Popular ofrece dos programas robustos de desarrollo de liderazgo, la **Academia de liderazgo** (para ejecutivos) y la **Academia gerencial** (para gerentes y supervisores), dirigidas a fortalecer y desarrollar destrezas de liderazgo y el manejo efectivo del talento a nivel personal y de equipo. En vista de la pandemia, ofrecimos sesiones especiales enfocadas en cómo liderar a través del ambiente actual, desarrollar destrezas relacionadas con solución de problemas complejos y cambios organizacionales, y motivar y apoyar equipos - no sólo durante circunstancias extraordinarias sino también en el futuro.



Cohorte de academia gerencial - Esta nueva cohorte fue lanzada en 2020 para un grupo seleccionado de gerentes y supervisores de alto potencial para desarrollar las capacidades críticas necesarias para liderar en un mundo de creciente incertidumbre y volatilidad.

Adiestramientos anuales requeridos de todos los empleados:

- Código de ética
- Actos o prácticas injustas, engañosas o abusivas (UDAAP)
- Eventos sísmicos en el lugar de trabajo
- Herramientas para evitar que se propague el Coronavirus
- Asuntos de cumplimiento del consumidor y concientización de quejas
- Fortaleciendo el valor de conocer al cliente
- Antilavado de dinero (AML)
- Financiamiento contra terrorismo
- Cumplimiento con la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC)
- Seguridad cibernética
- Prevención de explotación financiera
- Prevención de acoso sexual
- Préstamos justos
- CRA: An Overview (Popular Bank)

Es importante notar que otros adiestramientos están disponibles y son requeridos dependiendo de los roles y responsabilidades de un empleado.



Planificando la fuerza laboral

Para continuar ofreciendo a nuestros clientes las soluciones financieras innovadoras que nos distinguen, es imprescindible retener el mejor talento con las destrezas y competencias correctas. Popular está comprometido con mantener un ambiente de trabajo que promueve el atraer y retener al personal correcto, les promueva el deseo de crecer y desarrolle sus destrezas.

Popular introdujo la metodología de la planificación de la fuerza laboral en 2019 para asegurar una mejor comprensión de las necesidades de la contratación de personal y sus destrezas. En 2020, los análisis de la oferta y demanda se realizaron en segmentos enfocados de nuestra fuerza laboral. A nivel de la corporación, los empleados ahora pueden documentar sus destrezas en nuestra plataforma de manejo de la experiencia humana. Los segmentos enfocados también tienen habilitada una herramienta para clasificar cuán competentes son sus destrezas y se les invita a completar evaluaciones de sus destrezas. Con esa información, estamos creando planes de acciones estratégicas para asegurar la preparación de talento.

Esfuerzos de alcance

Nuestros esfuerzos de alcance están dirigidos a establecer contacto y atraer candidatos de alto potencial relacionándonos con universidades y siendo anfitriones o participando en actividades para universitarios, graduados recientes y otros grupos de talento. Algunos de los esfuerzos llevados a cabo en 2020 incluyeron:

- Patrocinar un curso y reto en línea sobre Power BI para estudiantes de ingeniería
- Acercarnos a más de 800 estudiantes en ferias de empleo patrocinadas por universidades
- Continuar asociados con una plataforma de primer orden para profesionales que están en los inicios de sus carreras
- Establecer relaciones con otras cuatro universidades altamente competitivas en los Estados Unidos continentales y Puerto Rico



Programas de formación

Mediante nuestros programas internos de formación, invertimos en nuestra gente para desarrollar o ampliar sus destrezas para puestos de alta demanda y que son difíciles de llenar. Los empleados son provistos con una experiencia de aprendizaje optimizada, acelerada y enfocada en un proyecto de 16 semanas de duración. El **Programa de análisis de datos** desarrolla la capacidad de analizar datos estratégicos para impulsar el desempeño del negocio. El **Programa de manejo de proyectos**, lanzado en 2020, imparte las destrezas para realizar con éxito proyectos corporativos desde su comienzo hasta su conclusión. Los candidatos son nominados por sus líderes sénior. Todos los empleados son elegibles.

Otros programas de desarrollo que ofrecemos en 2020:

Programa de Asociados por Departamento: busca identificar a graduados recientes de diversas disciplinas para fortalecer nuestra red de talento. A través de asignaciones especiales, rotaciones y proyectos, evalúan retos actuales en la corporación y se espera que provean recomendaciones sobre cómo abordarlos. En 2020, estos asociados completaron proyectos claves relacionados con los pilares organizacionales de Popular. En 2021, este programa evolucionará a un programa rotativo de tres años para desarrollar una nueva generación de talento vanguardista con habilidades analíticas, destrezas digitales y agilidad estratégica.

Programa de Asociados de Sucursales: diseñado para desarrollar empleados que quieren dedicarse a una carrera en administración de sucursales. El empleado debe mostrar dominio en el enfoque en el cliente, aprendizaje y agilidad analítica, colaboración, comunicación y competencias de liderazgo. En 2020, los asociados de sucursales completaron dos proyectos relacionados con iniciativas bancarias claves de banca individual.

Paga competitiva

El mantener una ventaja competitiva de compensación es de suma prioridad para Popular. Monitoreamos con regularidad nuestro ofrecimiento de recompensas y nuestros componentes de paga fijos y variables para asegurar su nivel de competitividad en el mercado. Los salarios individuales podrían revisarse para reconocer la aportación de cada empleado conforme a su desempeño. En 2020, se concentraron los esfuerzos en implementar un sistema que permitirá mantener recompensas consistentes, equitativas y transparentes. Popular establece su salario mínimo conforme al costo de vida en sus regiones, entre diversos otros factores.

Salario mínimo federal: \$7.25

Salario mínimo en Popular por región:

\$18 NY/NJ	\$16 SFL	\$13 IV	\$11 PR
----------------------	--------------------	-------------------	-------------------

Bienestar

Popular provee a nuestros empleados un programa de beneficios valioso y extenso que complementa nuestra compensación monetaria regular. Buscamos ofrecer beneficios atractivos que se adaptan a las necesidades de salud y bienestar de nuestra gente. Los empleados regulares a tiempo parcial también participan en la mayor parte del programa de beneficios.

Beneficio	Tiempo completo	Tiempo parcial
Plan de salud, farmacia y dental	● ○ ◎	● ○
Programa asistencia al empleado	● ○ ◎	● ○ ◎
Seguro de vida básico	● ○ ◎	● ○
Seguro de muerte accidental y desmembramiento	● ○ ◎	● ○
Seguro de vida por viaje de negocios	● ○ ◎	● ○ ◎
Seguro compensación al trabajador	● ○ ◎	● ○ ◎
Programa de entrenamiento físico y deportes	● ○ ◎	● ○ ◎
Programas familiares	● ○ ◎	● ○ ◎
Programa de planificación financiera y finanzas personales	● ○ ◎	● ○ ◎
Plan de ahorros e inversión	● ○ ◎	● ○ ◎
Plan de participación en ganancias	● ○ ◎	● ○ ◎
Becas Rafael Carrión, Jr.	● ○ ◎	● ○ ◎
Tiempo para vacaciones, enfermedad y personal	● ○ ◎	● ○ ◎
Tiempo de servicio a la comunidad	● ○ ◎	● ○ ◎
Licencia de padres	● ○ ◎	● ○ ◎
Duelo	● ○ ◎	● ○ ◎
Tiempo para servir en jurado	● ○ ◎	● ○ ◎
Día de salud y bienestar	● ○ ◎	
Seguro de vida suplementario	● ○ ◎	
Incapacidad a corto plazo	● ○ ◎	◎
Incapacidad a largo plazo	● ○ ◎	
Otras licencias requeridas por ley local o federal, según aplicable	● ○ ◎	● ○ ◎

● Puerto Rico ○ Islas Vírgenes ◎ EE.UU.



En 2020, en Puerto Rico nuestro beneficio de salud, farmacia y dental fue extendido por primera vez a empleados a tiempo parcial y a sus dependientes.

LICENCIA PARENTAL

Nuestro beneficio de licencia parental incluye maternidad, adopción y tiempo de apego, y varía según la región.

Licencia por maternidad

En todas nuestras regiones, las madres de un recién nacido pueden recibir **ocho semanas consecutivas** de tiempo libre con paga. Las madres en Puerto Rico e Islas Vírgenes que adopten un menor tienen derecho a ocho semanas consecutivas de tiempo libre con paga. Las madres en otras regiones que adoptan un menor también tienen derecho a tiempo libre con paga conforme a las leyes y reglamentos locales.

Licencia por apego

Las madres y los padres en cualquiera de nuestras regiones pueden disfrutar de **cuatro semanas consecutivas** de tiempo libre con paga para establecer apego con su recién nacido o niño menor recién adoptado (para un total de hasta 12 semanas de licencia parental pagas para madres).

Empleados con derecho a licencia parental

2,911 Masculino **5,751** Femenino

Empleados que usaron la licencia parental

88 Masculino **186** Femenino

Empleados que regresaron al trabajo luego de finalizada la licencia parental

83 Masculino **176** Femenino

Empleados que regresaron al trabajo al finalizar la licencia parental y que continuaban empleados 12 meses después de regresar al trabajo

83 Masculino **176** Femenino

Tasas de regreso al trabajo y retención de empleados que tomaron la licencia parental

94% Masculino **95%** Femenino



Salud y bienestar

Ahora, más que nunca, el bienestar físico, emocional y financiero de nuestros empleados es de primera prioridad para Popular. Al inicio de la pandemia del COVID-19, rápidamente pusimos casi el 50% de nuestra fuerza laboral a trabajar de forma remota, intensificamos nuestras medidas de seguridad en todas nuestras instalaciones y establecimos protocolos basados en las recomendaciones del Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades, la Organización Mundial de la Salud y los departamentos locales de salud. A continuación, resaltamos las iniciativas tomadas para proteger la seguridad de los empleados y promover su bienestar.

- Reunimos un **equipo de análisis de casos** para asegurar el monitoreo de casos confirmados o sospechados, proveyendo a los empleados apoyo desde el diagnóstico hasta la recuperación.
- Lanzamos una **plataforma de registro diario** para identificar prontamente y ofrecer apoyo a empleados con posibles síntomas de, o exposición a, COVID-19.
- Eliminamos lo **copagos** para pruebas de COVID-19 y visitas a salas de emergencia.
- Extendimos la **cubierta del plan de salud** a nuevos empleados que estaban en su periodo de prueba.
- Implementamos un **programa de apoyo emocional** con charlas virtuales todas las semanas ofrecidas por profesionales de salud mental.
- Ofrecimos **sesiones virtuales de concienciación** para ayudar a los empleados a manejar el estrés.
- Ofrecimos aproximadamente 700 **eventos virtuales de aptitud física** para promover el bienestar y reducir los malestares físicos relacionados con una alta carga de trabajo.

- Lanzamos el **programa de cuidadores héroes** para apoyar a empleados que son cuidadores de seres queridos de edad mayor.
- Facilitamos el acceso a **pruebas de COVID-19** mediante acuerdos con establecimientos de pruebas.
- Continuamos operando nuestro propio **centro de salud y bienestar** en Puerto Rico para proveer a los empleados una alternativa sencilla para recibir evaluaciones y referidos médicos.
- Continuamos pagando a nuestros empleados sus **salarios regulares**, aún cuando trabajaban menos horas o no podían trabajar debido a restricciones gubernamentales locales.
- Recompensamos a los empleados de primera fila que trabajaban en su lugar de trabajo con un **bono especial** de \$1,000 y concedimos un segundo bono especial de \$750 a empleados de sucursales.
- Proveímos **equipo, tecnología y adiestramiento continuo** para empleados que usaban arreglos de trabajo alternos.
- Instalamos **protectores de acrílico** en las sucursales y limitamos el número de personas en espacios compartidos.
- Colocamos **mejores filtros e hicimos mejoras al sistema HVAC** en la mayoría de nuestras instalaciones, maximizando la calidad de aire para aproximadamente el 99% de la fuerza laboral. Esto, combinado con los protocolos de seguridad y las medidas implantadas, tales como uso de mascarilla, distanciamiento físico y sistemas de filtración, reduce el perfil de riesgo en nuestros espacios e inspira confianza entre nuestra gente de que estamos salvaguardando su salud.

Apoyando los cambios de vida

EXTENDIENDO LA MANO EN TIEMPOS DE NECESIDAD

En 2004 la Fundación Banco Popular estableció el **Fondo de emergencia para empleados** mediante el cual empleados de Popular pueden solicitar asistencia económica durante momentos inesperados de emergencia.



8

Empleados que recibieron asistencia económica de emergencia

\$33K

Cantidad total desembolsada a través del Fondo de Emergencia para Empleados

PROGRAMAS PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES

Nuestro compromiso con el bienestar de nuestros empleados se extiende a sus familias. En 2020, adaptamos nuestros programas para la familia, ofreciendo sesiones virtuales enfocadas en apoyar a los padres a manejar cambios repentinos ocasionados por la pandemia. Además, se ofrecieron dos actividades diseñadas específicamente para entretener a los hijos de empleados: (1) una ceremonia virtual de cierre de verano con acróbatas, magos, bailes y teatro, y (2) una obra de Navidad virtual en vivo. En total, se ofrecieron más de 30 sesiones que llegaron a más de 1,500 participaciones.

PREPARACIÓN PARA EL RETIRO

Popular se preocupa por ayudar a nuestros empleados a lograr sus metas financieras y ofrece diversas herramientas y beneficios para promover los ahorros para el futuro y apoyar un retiro adecuado. Las aportaciones de los empleados al **Plan de ahorros e inversiones** son pareadas hasta el 4% de su compensación total monetaria, sujeto a límites legales. (Debido a la pandemia del COVID-19 y por un tiempo limitado, el pareo fue reducido a 3%; el pareo de 4% ya ha sido reinstalado).

Los empleados tienen acceso a una plataforma en la que pueden manejar sus inversiones y acceder herramientas y recursos educativos. A través del año, se ofrecen cursos y talleres de adiestramiento para educar a nuestros empleados sobre la planificación e inversión para un futuro económico seguro. En 2020, se ofrecieron talleres especiales sobre el impacto de la pandemia con relación a las inversiones en el plan 401(k).

Compromiso del empleado

CONTRIBUCIÓN MONETARIA VOLUNTARIA

77% PR

64% EE.UU.

Porcentaje de empleados que hicieron contribuciones monetarias voluntarias a las fundaciones

\$789K PR

\$110K EE.UU.

Cantidad total contribuida por empleados

VOLUNTARIADO

352 empleados

2,389 horas

Empleados que proveyeron horas de servicio voluntario usando el Tiempo Libre de Comunidad

265 empleados

1,722 horas

Empleados que dedicaron horas de servicio voluntario en su propio tiempo



Índice de sustentabilidad

Este Índice refleja nuestro informe en conformidad con los estándares industriales emitidos por la Junta de Estándares de Contabilidad de Sustentabilidad (SASB, por sus siglas en inglés) y la Iniciativa Global de Reportaje (GRI, por sus siglas en inglés). Nuestras divulgaciones bajo los estándares de SASB están basadas en las dos industrias dentro del sector financiero que están aliadas más estrechamente con nuestra diversidad de negocios: Bancos Comerciales (CB, según sus siglas en inglés) y Financiamiento a Individuos (CF, según sus siglas en inglés) A menos que se señale de alguna otra forma, todos los datos y descripciones se

reportan como de Popular, Inc. sobre una base consolidada donde sea aplicable, y no sólo los negocios o segmentos relevantes a la industria particular. Actualmente no divulgamos todas las métricas incluidas en estos estándares, pero continuaremos evaluándolos en el futuro. Nuestro compromiso es proveer a nuestras partes interesadas información de sustentabilidad útil, relevante y significativa, y podríamos evolucionar nuestras divulgaciones sobre estos estándares a la larga. Toda información reportada es al año y por el año finalizado el 31 de diciembre de 2020, a menos que se indique algo contrario.

Tema	Estándar	Industria	Métrica	Código	Respuesta
Seguridad de datos	SASB	CB, CF	Descripción del acercamiento para identificar y atender riesgos de seguridad de datos	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3	Favor de referirse a la página 12 de este informe.
Privacidad del cliente	SASB	CF	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de pleitos legales asociados con la privacidad del cliente	FN-CF-220a.2	Para una descripción de los pleitos legales materiales de la Corporación durante el año fiscal terminado el 31 de diciembre de 2020, favor de referirse a la Nota 23 de los Estados Financieros Consolidados en el Informe Anual de la Corporación en el Formulario 10-K para el año que terminó el 31 de diciembre de 2020.
Inclusión financiera y desarrollo de capacidad	SASB	CB	Número y cantidad de préstamos vigentes calificados a programas designados a promover pequeños negocios y desarrollo de la comunidad	FN-CB-240a.1	<p>BPPR: Pequeños negocios Balance vigente: \$577 millones Número de préstamos: 72,669</p> <p>Préstamos de desarrollo comunitario Balance vigente: \$443 millones Número de préstamos: 1,040</p> <p>PB: Pequeños negocios Balance vigente: \$168 millones Número de préstamos: 1,699</p> <p>Préstamos de desarrollo comunitario Balance vigente: \$196 millones Número de préstamos: 37</p>

Tema	Estándar	Industria	Métrica	Código	Respuesta
	SASB	CB	Número y cantidad de préstamos vencidos y no acumulativos calificados para programas diseñados a promover pequeños negocios y desarrollo de la comunidad	FN-CB-240a.2	BPPR: Pequeños negocios Balance vigente vencido/ no acumulativo: \$13 millones Número de préstamos: 659 Préstamos de desarrollo comunitario Balance vigente vencido/ no acumulativo: \$15 millones Número de préstamos: 21
	SASB	CB	Número de cuentas de cheques sin costo a individuos provistas a clientes no bancarizados o subbancarizados	FN-CB-240a.3	Banco Popular y Popular Bank no ofrecen cuentas de cheques sin costo a individuos. Ofrecemos, sin embargo, diversas opciones de cuentas de cheques a bajo costo a individuos. Más información aquí.
	SASB	CB	Número de participantes en iniciativas financieras introductorias para comunidades no bancarizadas, subbancarizadas o desatendidas	FN-CB-240a.4	1,785 participantes en 39 talleres de educación financiera 366,000 personas impactadas por medio de vistas completas de videos asincrónicos de educación financiera en YouTube
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis de crédito	SASB	CB	Descripción del acercamiento para incorporar factores ESG en el análisis de crédito	FN-CB-410a.2	Favor de referirse a la página 30 de este informe.
Ética del negocio	SASB	CB	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de pleitos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, comportamiento anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia profesional, u otras leyes o reglamentos de la industria financiera	FN-CB-510a.1	Para una descripción de los pleitos legales materiales de la Corporación durante el año fiscal terminado el 31 de diciembre de 2020, favor de referirse a la Nota 23 de los Estados Financieros Consolidados en el Informe Anual de la Corporación en el Formulario 10-K para el año que terminó el 31 de diciembre de 2020.
	SASB	CB	Descripción de políticas sobre personas que denuncian situaciones ilegales y procedimientos	FN-CB-510a.2	Favor de referirse al Código de Ética de Popular , revisado anualmente por la Junta de directores de Popular.

Tema	Estándar	Industria	Métrica	Código	Respuesta
Manejo de riesgo sistemático	SASB	CB	Descripción del acercamiento para la incorporación de resultados de pruebas de estrés mandatorias y voluntarias en cuanto a planificación de suficiencia de capital, estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades de negocio	FN-CB-550a.2	<p>Aunque la Corporación no está sujeta a las pruebas de estrés mandatorias según la ley Dodd Frank, se ha establecido como parte de un proceso anual de planificación de capital interno, un marco comprensivo e integrado que incluye hacer pruebas de estrés similares a los que se llevan a cabo para cumplir con la ley Dodd Frank (conocido en inglés como DFAST). El objetivo principal de planificación de capital y las pruebas de estrés es determinar el nivel de capital que Popular necesita para poder absorber el impacto de situaciones hipotéticas que afecten el negocio, y seguir proveyendo crédito en nuestros mercados. La cantidad de capital que la Corporación y sus subsidiarias necesitan para operar es una función de: (1) el perfil de riesgo de la Corporación, (2) su enfoque estratégico, (3) los ambientes en donde opera, y (4) otros factores que afectan materialmente su capital.</p> <p>Luego de realizar un análisis extenso del riesgo de Popular y su posición de capital, nuestra junta de directores y gerencia entienden que nuestras metas de capital son adecuadas y prudentes. Los factores considerados en nuestro análisis incluyen los resultados de nuestras pruebas, las prácticas de distribución de capital de nuestros pares y los factores incluidos en la carta de supervisión 09-4 de la Junta de directores de la Reserva Federal (“SR 09-4”).</p>

Tema	Estándar	Industria	Métrica	Código	Respuesta
Métricas de SASB de actividad de bancos comerciales	SASB	CB	Número y valor de cuentas de cheques y ahorros por segmento: (a) personal y (b) pequeños negocios	FN-CB-000.A	<p>PR/IV</p> <p>Cheques personales Número de cuentas: 1,482,589 Cantidad: \$9,920 millones</p> <p>Ahorro personal Número de cuentas: 807,665 Cantidad: \$5,758 millones</p> <p>Cheques pequeños negocios Número de cuentas: 102,538 Cantidad: \$4,102 millones</p> <p>Ahorro pequeños negocios Número de cuentas: 5,763 Cantidad: \$426 millones</p> <p>EE.UU.</p> <p>Cheques personales Número de cuentas: 80,505 Cantidad: \$64 millones</p> <p>Ahorro personal Número de cuentas: 57,126 Cantidad: \$1,485 millones</p> <p>Cheques pequeños negocios Número de cuentas: 10,455 Cantidad: \$569 millones</p> <p>Ahorro pequeños negocios Número de cuentas: 189 Cantidad: \$3 millones</p>
	SASB	CB	Número y valor de préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeños negocios, y (c) corporativo	FN-CB-000.B	<p>Comercial \$14,000 millones</p> <p>Individual Hipoteca: \$7,980 millones Consumo: \$6,950 millones</p>

Tema	Estándar	Industria	Métrica	Código	Respuesta
Prácticas de venta	SASB	CF	(1) Número de quejas sometidas al Negociado de Protección Financiera al Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con alivio monetario o no monetario, (3) porcentaje disputado por el consumidor, y (4) porcentaje que resultó en investigación del CFPB	FN-CF-270a.4	De acuerdo con el sitio web de CFPB, Popular recibió el siguiente número de quejas: 1. BPPR 125 quejas 2. PB 35 quejas 3. BPPR 115 quejas resueltas con explicación; 8 quejas con alivio monetario; y 2 quejas con alivio no monetario. PB 35 quejas resueltas con explicación (100%); ninguna fue resuelta con alivio monetario o no monetario. 4. BPPR ninguna PB ninguna
	SASB	CF	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de pleitos legales asociados con la venta y servicio de productos	FN-CF-270a.5	Para una descripción de los pleitos legales materiales de la Corporación durante el año fiscal terminado el 31 de diciembre de 2020, favor de referirse a la Nota 23 de los Estados Financieros Consolidados en el Informe Anual de la Corporación en el Formulario 10-K para el año que terminó el 31 de diciembre de 2020.
Métricas de la SASB de actividad financiera del consumidor	SASB	CF	Número de consumidores singulares con (1) cuenta de tarjeta de crédito activa y (2) cuenta de tarjeta de débito prepagada activa	FN-CF-000.A	Número de consumidores singulares con una cuenta de tarjeta de crédito activa: 289,890 Popular, Inc. no ofrece productos de tarjeta de débito prepagada.
	SASB	CF	Número de (1) cuentas de tarjetas de créditos y (2) cuentas de tarjetas de débito prepagadas	FN-CF-000.B	Número de cuentas de tarjetas de crédito: 535,794 Popular, Inc. no ofrece productos de tarjeta de débito prepagada.

ÍNDICE DE MÉTRICAS DE LA INICIATIVA GLOBAL DE REPORTAR (GRI)

Tema	Métrica	Código	Respuesta
Prácticas de compra	Descripción del acercamiento	GRI 103	Favor de referirse a la página 14 de este informe.
	Porcentaje del presupuesto de compras utilizado para locales de operación significativos que se utiliza en suplidores locales de esa operación	GRI 204-1a	Puerto Rico e Islas Vírgenes: 78% EE.UU. continentales: 24%
Energía	Descripción del acercamiento	GRI 103	Favor de referirse a la página 29 de este informe.
	Consumo total de combustible de fuentes no renovables	GRI 302-1a	57.8 MM KWH (total no solar) Nota: Generadores de reserva para emergencias operan con diésel, que se estima es menos del 1% del consumo total anual de energía.
	Consumo total de combustible de fuentes renovables	GRI 302-1b	2.2 MM KWH (solar) Nota: La producción es aproximadamente 80% de la capacidad.
	Consumo total de electricidad	GRI 302-1c-i	57.8 MM KWH
	Consumo total de energía	GRI 302-1e	60 MM KWH
	Estándares, metodologías, suposiciones, y/o herramientas de cálculo usadas	GRI 302-1f	ANSI, Energy STAR, códigos locales e internacionales, entre otros.
	Fuente de los factores de conversión usados	GRI 302-1g	ANSI, Energy STAR, códigos locales e internacionales, entre otros.
Agua y efluentes	Consumo total de agua	GRI 303-5a	244,950 metros cúbicos
Empleo	Descripción del acercamiento	GRI 103	Favor de referirse a la página 31-32 de este informe.
	Número total y tasa de rotación de empleados durante el periodo de informe por grupo de edad, género y región	GRI 401-1b	Favor de referirse a la página 33 de este informe.
	Número total de empleados con derecho a licencia parental, por género	GRI 401-3a	Masculino: 2,911 Femenino: 5,751
	Número total de empleados que usaron la licencia parental, por género	GRI 401-3b	Masculino: 88 Femenino: 186

Tema	Métrica	Código	Respuesta
	Número total de empleados que regresaron al trabajo luego de que terminara la licencia parental, por género	GRI 401-3c	Masculino: 83 Femenino: 176
	Número total de empleados que regresaron al trabajo luego de que terminara la licencia parental, que estaban empleados aún 12 meses luego de regresar al trabajo, por género	GRI 401-3d	Masculino: 83 Femenino: 176
	Tasas de regreso al trabajo y retención de empleados que tomaron la licencia parental, por género	GRI 401-3d	Masculino: 94% Femenino: 95%
Adiestramiento y educación	Descripción del acercamiento	GRI 103	Favor de referirse a la página 35 de este informe.
	Promedio de horas de adiestramiento tomadas por empleados, por género y categoría de empleado	GRI 404-1a	Masculino: 12.5 horas Femenino: 12.5 horas Apoyo y servicio: 13.8 horas Administrativo y técnico: 10.0 horas Profesional y especializado: 11.6 horas Supervisor: 15.2 horas Gerencial: 15.9 horas Ejecutivo: 18.5 horas
	Tipo y alcance de programas implementados y asistencia provista para fortalecer destrezas de empleados	GRI 404-2a	Favor de referirse a la página 35-36 de este informe.
	Porcentaje del total de empleados por género y categoría de empleado que recibieron evaluación regular de desempeño y desarrollo de carrera	GRI 404-3a	Masculino: 96.5% Femenino: 96.8% Apoyo y servicio: 97.2% Administrativo y técnico: 96.3% Profesional y especializado: 96.5% Supervisor: 97.7% Gerencial: 95.9%
Diversidad e Igual Oportunidad	Descripción del acercamiento	GRI 103	Favor de referirse a la página 32 de este informe.
	Porcentaje de individuos dentro de los cuerpos de gobernanza de la organización, por género	GRI 405-1a-i	Favor de referirse a la página 8 de este informe.
	Porcentaje de empleados por categoría de empleado por género y grupo de edad	GRI 405-1b	Favor de referirse a la página 32 de este informe.

Tema	Métrica	Código	Respuesta
Evaluación social del proveedor	Descripción del acercamiento	GRI 103	Favor de referirse a la página 14 de este informe.
Mercadeo y rotulación	Descripción del acercamiento	GRI 103	Favor de referirse a la página 15 de este informe.
Privacidad del cliente	Descripción del acercamiento	GRI 103	Favor de referirse a la página 12-13 de este informe.

