



**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2017**



**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD**



MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

El 2017 fue un año de significativos avances donde aceleramos la evolución del negocio con importantes esfuerzos en la estrategia centrada en clientes, la transformación cultural, la optimización de la conectividad y los procesos, y la consolidación del enfoque en sostenibilidad y reputación.

El compromiso con el desarrollo sostenible se mantiene como eje central de nuestro accionar. El pasado año agotamos un importante proceso de revisión y reestructuración de nuestra estrategia de sostenibilidad

que esperamos desplegar y poder compartir con ustedes durante el siguiente año. Esta nueva visión dará aun mayor rigor y estructura a nuestros compromisos con el desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades donde operamos y la sociedad dominicana.

En este informe les presentamos nuestros avances dentro del camino hacia la transformación del negocio, sobre nuestras prácticas de sostenibilidad y el desempeño frente a los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

GUSTAVO ARIZA
Vicepresidente Ejecutivo

PARÁMETROS DEL INFORME

G4-17 | G4-22 | G4-28 | G4-29 | G4-30 | G4-31 | G4-32

Este informe corresponde a la sexta publicación que realiza la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) para comunicar su desempeño económico, social y ambiental utilizando el marco del Global Reporting Initiative (GRI). Está alineado a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 del Global Reporting Initiative (GRI), opción de conformidad esencial, y utiliza el Suplemento Sectorial para el Sector Financiero.

La información presentada corresponde a las operaciones de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos dentro de su Oficina Principal y otras 51 localidades en el territorio de la República Dominicana, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2017 y el 31 de diciembre del 2017.

La producción editorial del informe fue realizada por la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas de APAP.

La elaboración del contenido y la aplicación de la Guía G4 fue realizado con la asesoría de One Ahead Consulting, S.R.L.



El diseño fue realizado por Elías Roedán y los créditos fotográficos son de Fernando Calzada. Para cualquier comentario, información o sugerencia, favor ponerse en contacto: +1 (809) 689.0171 ext. 2315 Asociación Popular de Ahorros y Préstamos Ave. Máximo Gómez esq. Ave. 27 de Febrero Santo Domingo, República Dominicana

www.apap.com.do

GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

TRANSFORMACIÓN DE LA VISIÓN DE SOSTENIBILIDAD

G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-24 | G4-25 | G4-26 | G4-27

Durante el 2017 fue llevado a cabo el proceso de formulación de la Estrategia de Sostenibilidad de APAP en consonancia con su Plan Estratégico.

El proceso incluyó la continuación de las sesiones de trabajo con la alta gerencia y los mandos medios iniciadas el año anterior para identificar los temas de mayor importancia para la institución, tanto a nivel estratégico como operativo. De igual forma se identificaron las expectativas de los principales grupos de interés externos.

Con el resultado de este proceso y tras una revisión de idoneidad sectorial y estratégica fueron delimitados los principales focos de sostenibilidad y sus objetivos estratégicos. El proceso final de aprobación de la estrategia está pautado para el primer trimestre del 2018, seguido por un proceso de socialización e inicio de implementación del plan de acción.

Debido a la espera de este proceso de revisión de la estrategia, el reporte de sostenibilidad del 2017 está limitado a la estructura del modelo de sostenibilidad anterior, el cual fue el vigente durante el año. Como tal, solo serán reflejadas las iniciativas y acciones estipuladas dentro de dicho modelo. Algunos compromisos de sostenibilidad que se habían realizado y comunicado dentro del informe del 2016 han sido reformulados y/o han cambiado sus cronogramas de implementación. G4-24 | G4-25 | G4-26 | G4-27

PRINCIPALES ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS ASOCIADOS:

ASPECTO	GRUPO DE INTERÉS
Acceso Financiero	Alta Gerencia, Socios Ahorrantes, Sociedad
Anticorrupción	Gobierno Corporativo, Alta Gerencia, Colaboradores, Organismos Reguladores, Sociedad
Consumo Energético	Alta Gerencia
Educación Financiera	Socios Ahorrantes, Sociedad
Ética	Todos los grupos
Inclusión (Financiera, Laboral)	Sociedad
Prácticas de seguridad	Colaboradores, Socios Ahorrantes
Privacidad de Información de Clientes	Alta Gerencia, Socios Ahorrantes
Relaciones Laborales	Alta Gerencia, Colaboradores
Salud y Seguridad Laboral	Colaboradores
Transparencia	Gobierno Corporativo, Alta Gerencia, Organismos Reguladores

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO EC1

	MILLONES (MM) DE RDS
Valor económico generado	
- Ingresos	5,068.5
Valor económico distribuido	
- Gastos operativos	2,192.4
- Sueldos y prestaciones de los empleados	1,713.3
- Pagos a los gobiernos	63.2
- Inversiones en comunidades	55.6
Valor económico retenido	1,044.0

NEGOCIOS

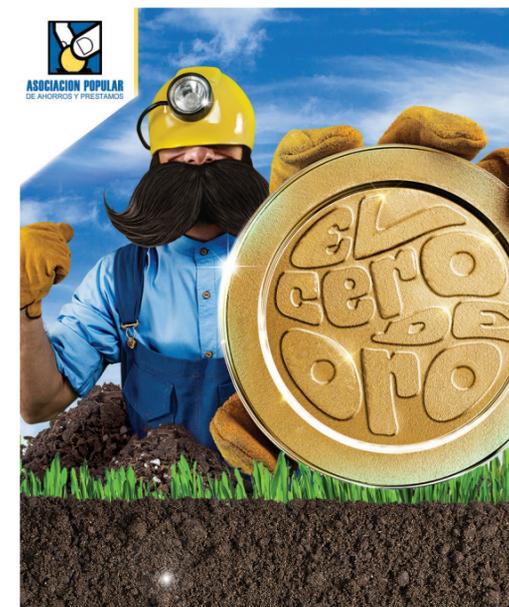
APAP ofrece soluciones financieras a la familia dominicana para que puedan materializar sus objetivos de vida. La institución ha desarrollado productos y servicios especializados de acuerdo con las necesidades de los segmentos que atiende. Una de las principales necesidades sociales, la obtención de una vivienda, es atendida mediante los préstamos hipotecarios los cuales representaron el 47% de todos los créditos desembolsados por la institución en el 2017. FS1

Se implementaron iniciativas de negocios enfocadas en segmentos de especial interés. Para la pequeña y mediana empresa fue implementado un piloto de banca corporativa soportado en una solución diseñada por la Corporación Financiera Internacional (IFC). El piloto logró una captación de RD\$143 MM dentro de un segmento cada vez más neurálgico para la economía local.

La tarjeta de crédito Familiar, destinada al bienestar familiar mediante descuentos en localidades clave,

representó el 5.57% del portafolio de tarjetas, mientras la tarjeta Primeriz@ enfocada en jóvenes sin historial crediticio alcanzó el 2.25%. FS6 | FS7

Entre otros nuevos productos lanzados durante el año se encuentra la Tarjeta Distribución Ochoa, dirigida a empresas y profesionales del sector industrial y de la construcción, y la tarjeta débito Gold para clientes en búsqueda de una experiencia superior.



El Cero de Oro logró un crecimiento de cartera de RD\$1,352MM, siendo el mejor desempeño en toda la historia de la promoción.

CUMPLIMIENTO DE PRÁCTICAS DE MERCADEO Y PUBLICIDAD

Durante el 2017 fueron realizados ajustes en el contenido y despliegue de la información de los tarifarios acorde con las solicitudes de la Superintendencia de Bancos. Estas mejoras van de la mano con el cumplimiento de las políticas de actividades promocionales, los procedimientos de actividades feriales y colocación de publicidad, así como los procedimientos de aprobación de promoción y publicidad.

APAP ha dado alta importancia a la comunicación transparente hacia el público por lo que evita divulgar información falsa y ofrece medios para solicitud de más información y aclaraciones. La institución se ha adherido y cumple con el Reglamento de Protección al Usuario y en especial con su sección sobre publicidad engañosa. En el 2017 no se presentó ningún incidente de incumplimiento con las normas de mercadeo y publicidad aplicables. DMA-Información sobre el enfoque de gestión | DMA-Comunicaciones de marketing | DMA-Cumplimiento | G4-PR2 | G4-PR3 | G4-PR4 | G4 - PR7 | G4-PR9

EDUCACIÓN FINANCIERA

EscuelAPAP, el programa de capacitación financiera para niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos llevó a cabo diez actividades en centros educativos e igual número de charlas en empresas, alcanzando a 4,691 niños y adolescentes y 515 jóvenes y adultos, con el propósito de realizar concientización y educación de finanzas personales a clientes y no clientes.

Adicionalmente, APAP participó en "The Wedding Workshop" donde se ofreció orientación y conceptos básicos para iniciar el manejo de finanzas en pareja.

Como parte del programa Un Techo por Nuestra Gente, más de 100 colaboradores recibieron capacitación financiera a manos de personal voluntario interno que participó como capacitadores y asesores financieros.

SEGURIDAD DE INFORMACIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDES

Se implementaron nuevas herramientas para la mitigación del riesgo de fraudes en los productos de tarjeta de débito y tarjetas Visa (*Visa Risk Manager/Visa Advanced Authorization*).

Se cumplió con el nuevo programa de cuentas comprometidas de MasterCard y con los requerimientos de Visa sobre las notificaciones de transacciones a los clientes. Fue implementado el modelo de monitoreo 24/7 365 días del año para la detección del fraude transaccional y se implementó la gestión del riesgo en transacciones de rechazos de tarjetas. [DMA-Privacidad de los clientes](#)

La Gerencia de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Fraude continuó con la implementación y monitoreo de los procedimientos y controles de prevención, detección e investigación que procuran mitigar el riesgo por pérdidas de fraude. [DMA-Lucha contra la corrupción](#)

Durante el 2017 fueron evaluadas 24,273,152 transacciones para identificar su riesgo de fraude. De estas, el 0.06% se catalogaron como sospechosas y fueron manejadas acorde a los procedimientos de Prevención y Control de Fraude. [GS-S04](#)

Para diseminar el conocimiento sobre las medidas de prevención de fraude fueron realizadas actividades de comunicación y capacitación a empleados de la escuela de negocios y gerentes de sucursales de nuevo ingreso. Un grupo de 50 empleados del área de negocios recibió capacitación especial en los procedimientos de prevención de fraudes. [G4-S03](#)

Hacia el público externo se llevó a cabo una campaña de comunicación por redes sociales, correo electrónico y SMS con mensajes de orientación frente a ciertos tipos de fraudes en productos y servicios.

Para más información sobre la gestión de prevención de fraude y lucha contra la corrupción, ver el Informe de Sostenibilidad 2016

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

Los servicios de seguridad privada son tercerizados. Con el objetivo de sensibilizar al personal de seguridad, mediante la práctica de un enfoque humanista y apegado a la norma ética e irrestricto respeto de los derechos humanos, en el 2017 fueron impartidas capacitaciones en derechos humanos, seguridad física, manejo de conflictos y relaciones humanas.

Estos entrenamientos surgen como requerimiento interno hacia las empresas proveedores quienes debieron mostrar evidencia de la participación de los vigilantes.

Para más información sobre la gestión de las prácticas de seguridad, ver Informe de Sostenibilidad 2016

COLABORADORES



1,211
EMPLEADOS



88%
CLIMA LABORAL

MOVIMIENTO DE EMPLEADOS

ENTRANTES	SALIENTES
316	242



19.3%
ÍNDICE DE ROTACIÓN

8.46%
ÍNDICE DE ROTACIÓN VOLUNTARIA

10.84%
ÍNDICE DE ROTACIÓN INVOLUNTARIA

TIPO DE CONTRATO



TIEMPO COMPLETO
1,168



TEMPORERO
43

EDAD

ENTRE 18 Y 30 AÑOS
560 46%

ENTRE 30 Y 50 AÑOS
581 48%

MAYORES 50 AÑOS
70 6%

GÉNERO



FEMENINO
60%



MASCULINO
40%

NIVEL

3%
ALTA GERENCIA
38

11%
GERENCIA MEDIA
132

86%
ADMINISTRATIVOS/
OPERATIVOS
1,041



32,952
HORAS DE
CAPACITACIÓN IMPARTIDAS

ENFOQUE EN SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

DMA-Salud y seguridad ocupacional

En el mes de abril APAP obtuvo la certificación formal en Seguridad y Salud en conformidad al Reglamento 522-06 del Ministerio de Trabajo por la implementación de su Programa de Seguridad y Salud, así como las iniciativas en materia de prevención.

Con el objetivo de fortalecer esta gestión e implementar las mejores prácticas a nivel internacional se realizó el proyecto de implementación de acciones para la certificación Empresa Saludable, con el fin de ejecutar las acciones requeridas acorde a los requisitos identificados por la Asociación Española de Normalización (AENOR) para poder lograr la certificación como Empresa Saludable.

Estas acciones llevaron al desarrollo de iniciativas en apoyo al bienestar de los colaboradores en diferentes ámbitos, siendo más marcados el físico y emocional.

Producto de la demanda y las necesidades de atención de los colaboradores fue ampliado el horario de atención de la doctora ocupacional, extendiendo el servicio a las sucursales a nivel nacional bajo una programación previa, y fue implementado el servicio de consultas con una psicóloga.

Entre las iniciativas de prevención ejecutadas en respuesta a las necesidades de salud y seguridad surgidas durante el año estuvo la campaña de prevención de la conjuntivitis, el plan de emergencia por el paso de dos huracanes y las recomendaciones de cara a las enfermedades y epidemias relacionadas a dichos eventos.

Se realizaron más de 10 conferencias sobre bienestar a través de la modalidad de difusión multimedia en tiempo real "Radio APAP", equivalentes a 1,600 horas de escucha, y se iniciaron los esfuerzos del plan de ergonomía dentro del lugar de trabajo.

Otra iniciativa realizada fue las capacitaciones de salud y seguridad ocupacional en-línea con la participación de 1,063 colaboradores y 1,000 horas impartidas. Se realizó un taller de primeros auxilios y se

impartieron talleres de evacuación de emergencia para brigadistas.

El Comité Mixto de Seguridad y Salud, estructurado de acuerdo con lo establecido por el Reglamento 522-06 y que tiene como propósito impulsar y monitorear el cumplimiento de la política, objetivos y metas establecidos en materia de prevención dentro del Programa de Seguridad y Salud en el lugar de Trabajo, continuó liderando los esfuerzos en esto aspectos. [G4-LA5](#)

Gracias a las estructuras de soporte del Comité Mixto, que incluye un coordinador y un suplente para cada localidad, la participación directa de la empleomanía dentro de las estructuras de seguridad y salud es de un 8%. Esto permite una retroalimentación directa y confiable sobre los intereses, expectativas y necesidades de los comités de supervisión y todos los niveles de colaboradores. [G4-LA8](#)

Los resultados del enfoque en salud, seguridad y bienestar quedan constatados dentro de los indicadores de Salud y Seguridad Ocupacional. Se registró una tasa de lesiones laborales de 0.08% para colaboradores masculinos y 0.49% para femeninas. La tasa de enfermedades laborales fue de 0%, una consecuencia directa de la implementación de los servicios de la doctora ocupacional. La tasa de ausentismo registró 6.72%, siendo todos los casos ausentismo justificado, y no se reportaron fatalidades relacionadas al trabajo incluyendo a empleados subcontratados. [G4-LA6](#)

	EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO		SUBCONTRATADOS	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Lesiones laborales	1	6	1	0
Tasa de lesiones laborales	0.08%	0.49%	0.08%	0%
Tasa de enfermedades laborales	0%	0%		
Tasa de ausentismo	6.72%			
Fatalidades relacionadas al trabajo	0%	0%	0%	0%

El 2% de los colaboradores internos realizan actividades con alto riesgo de incidentes o de enfermedades específicas debido a sus funciones mientras que gran parte de los trabajos de alto riesgo que impactan la infraestructura son subcontratados. [G4-LA7](#)

Dentro del Programa de Seguridad y Salud está contemplado que los empleados deben informar de manera inmediata a un supervisor directo sobre cualquier situación, con motivos razonables, que pueda representar un peligro inminente para la vida o salud de ellos o

de algún compañero. En el caso de los contratistas, estos deben cumplir con los requisitos establecidos en el permiso de trabajo de acuerdo con la labor a realizar y reciben una charla de prevención de riesgos por parte del Asesor Técnico de Seguridad y Salud.



DESARROLLO DE HABILIDADES Y CRECIMIENTO

DMA-Capacitación y educación

Durante el 2017 APAP impartió 32,952 horas de formación entre todos los niveles del personal con el fin de desarrollar las competencias organizacionales identificadas en la estrategia institucional y promover el desarrollo y aprendizaje de los colaboradores.

PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Posiciones ejecutivas	749	1,338	2,087
Posiciones directivas no ejecutivas	2,134	3,009	5,143
Posiciones operacionales	9,835	15,483	25,319
Otra categoría (Temporeros)	180	224	404

El programa de desarrollo corresponde a los resultados del proceso de Detección de Necesidades de Entrenamiento que se realiza cada año y el cual es atendido mediante distintos tipos de entrenamientos según la necesidad de los participantes: seminario, curso, conferencia o taller. El alcance de dichos programas va desde aspectos conductuales o técnicos hasta desarrollo sobre aspectos regulatorios, renovación de conocimiento y habilidades personales.

[G4-LA9](#) | [G4-LA10](#)


1,310
CASOS Y CONSULTAS
MÉDICAS
ATENDIDOS POR
LOS DOCTORES
OCUPACIONALES
RESIDENTES

En el 2017 se dio continuidad a los programas de apoyo a carreras y maestrías en reconocidas universidades como PUCMM, UNIBE, INTEC y UNAPEC. De manera especializada se mantuvo el programa de becas de MBA en Barna Business School.

Las medidas de evaluación del desempeño y de oportunidades de crecimiento interno se mantienen como fundamentos del desarrollo del talento. El 91% de los colaboradores recibió evaluación de desempeño durante el año mientras fueron realizadas 112 promociones internas, correspondiente a las rutas de carrera que se han desarrollado para el personal. [G4-LA1](#) | [G4-LA11](#)



PERFIL DE COLABORADORES

DMA-Empleo

El perfil de los 1,211 colaboradores de APAP permanece similar a los años anteriores, donde destaca un 60% de participación de las mujeres y una creciente población menor a 30 años que asciende al 46.2%. [DMA-Empleo](#) | [DMA-Diversidad e igualdad de oportunidades](#)

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR NIVEL: [G4-10](#)

CATEGORÍA	TIEMPO COMPLETO		MEDIO TIEMPO		TEMPORERO		TOTAL	PORCENTAJE
	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO		
Posiciones Ejecutivas	16	22					38	3.1%
Posiciones Directivas No Ejecutivas	49	83					132	10.9%
Posiciones Operacionales	397	599	1	1	17	26	1041	86%
TOTAL	462	704	1	1	17	26	1211	
Porcentajes	38.2%	58.1%	0.08%	0.08%	1.4%	2.1%		

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR EDAD: [G4-10](#)

RANGO DE EDAD	TIEMPO COMPLETO		MEDIO TIEMPO		TEMPORERO		TOTAL	PORCENTAJE
	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO		
<30 años	237	288	1	1	12	21	560	46.2%
30 - 50 años	199	372			5	5	581	47.9%
> 50 años	26	44					70	5.8%
TOTAL	462	704	1	1	17	26	1211	

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS EN ÓRGANOS DE GOBIERNO: [G4-10](#)

RANGO DE EDAD	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
> 50 años	5	10	15
30 - 50 años	11	12	23
TOTAL	16	22	38



En el 2017 se incorporaron 316 nuevos colaboradores, mientras 242 dejaron la institución. El índice de rotación para el año fue de 19.3%. [G4-LA1](#)

RANGO DE EDAD	ENTRANTES		SALIENTES	
	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO
<30 años	99	131	61	72
30 - 50 años	38	46	70	33
> 50 años	1	1	3	3
TOTAL	138	178	134	108

	2017	2016	2015
Índice de rotación	19.30%	16.40	14.80
Índice de rotación voluntaria	8.46%	8.68	7.80
Índice de rotación involuntaria	10.84%	7.70	7.00

El cumplimiento a las políticas de bienestar sobre el regreso y retención de colaboradores con permisos parentales fue de 100%. [G4-LA3](#)

	HOMBRE	MUJER
Total de empleados que les correspondió permiso parental	10	30
Total de empleados que tomaron permiso parental	10	30
Total de empleados que regresaron a sus trabajos luego de permiso parental	10	30
Total de empleados que regresaron a sus trabajos luego de permiso parental y que aun laboran en la empresa 12 meses después	10	30
TASA DE REGRESO 100%		
TASA DE RETENCIÓN 100%		

RETRIBUCIÓN

DMA-Presencia en el mercado

La relación entre la menor escala salarial dentro de APAP y el salario mínimo correspondiente por ley fue de 1.12 para los hombres y 1.07 para las mujeres. La disminución en esta relación corresponde al aumento por ley realizado al sueldo mínimo aplicable. G4-EC5

Por nivel, la relación entre el salario promedio por género fue: G4-LA13

	RELACIÓN SALARIO HOMBRES A MUJERES
Posiciones Ejecutivas	1.17
Posiciones Directivas No Ejecutivas	1.06
Posiciones Operacionales	1.08
Temporeros	0.93

La disparidad en los salarios de las posiciones ejecutivas corresponde al salario del Vicepresidente Ejecutivo que es hombre. Todos los miembros de la Alta Gerencia y de las posiciones gerenciales en las sucursales son ocupadas por miembros de la comunidad local. G4-EC6

La Política de Beneficios y la diferencia de paquetes de compensación entre empleados de tiempo completo y temporeros permanece igual a los años anteriores y puede ser encontrada en el Informe de Sostenibilidad 2016. G4-LA2

CLIMA ORGANIZACIONAL

DMA-Presencia en el mercado

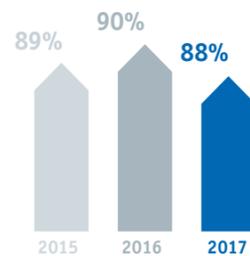
APAP se mantuvo dentro de Los Mejores Lugares para Trabajar™ del área del Caribe y República Dominicana, tras el diagnóstico de clima organizacional realizado por el Instituto Great Place To Work.

La gestión del talento y satisfacción del personal es certificada a través de una auditoría de los procesos y prácticas de recursos humanos, así como las opiniones de los colaboradores sobre las condiciones en las que desempeñan sus funciones.

La cultura organizacional está caracterizada por la accesibilidad de los líderes y la manera abierta y ética en que dirigen el negocio. Se busca que los colaboradores marquen la diferencia a través de sus distintos roles y metas, sean ellos mismos y tengan un sentido de familia y orgullo.

La inclusión, diversidad, valores y empoderamiento trascienden a través de las campañas internas y la participación del personal en el desarrollo de los procesos, prácticas y políticas.

NIVEL DE CLIMA LABORAL



Los procesos de gestión de la cadena de abastecimiento fueron fortalecidos mediante la restructuración de las unidades de Compras, la actualización de las políticas y procesos y la elaboración de su matriz de riesgos.

Estas medidas responden a la importancia dada por la institución al manejo ético y eficiente de la cadena de abastecimiento, ya que es uno de los fundamentos estratégicos para la operatividad y el manejo de riesgos. En consecuencia, la revisión a la estrategia de sostenibilidad realizada durante el año asignó una alta relevancia a la implementación de una cadena de abastecimiento sostenible para incorporar consideraciones adicionales en los aspectos sociales, laborales y ambientales. G4-DMA Prácticas de adquisición | G4-12 | G4-DMA Evaluación ambiental de los proveedores | G4-DMA Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores | G4-DMA Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos | G4-DMA Evaluación de la repercusión social de los proveedores | G4-HR10 | G4-HR11

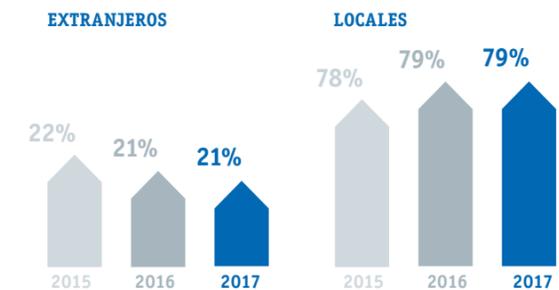
Asumiendo el cumplimiento con las disposiciones normativas y regulatorias, continuó la aplicación y robustecimiento de los procesos de verificación de corrupción, fraude, lavado y terrorismo, logrando un alto desempeño sin incidentes ni incumplimientos normativos.

En línea con los compromisos con el desarrollo social, las prácticas de adquisición mantuvieron su enfoque en la incorporación de suplidores locales los cuales representaron el 96% de la cadena de abastecimiento. G4-EC9

PORCENTAJE DE SUPLIDORES LOCALES Y EXTRANJEROS



PORCENTAJE DE GASTO OTORGADO A SUPLIDORES LOCALES



MEDIO AMBIENTE Y EFICIENCIA OPERATIVA

DMA-Energía | DMA-General | G4-EN6 | G4-EN31

APAP se ha comprometido con reducir su huella de carbono y el impacto ambiental de sus operaciones. Dentro de los objetivos estratégicos de la institución se encuentran lineamientos hacia la gestión medioambiental y la eficiencia operativa, las cuales se han sostenido dentro de una planificación que ha sido desplegada durante los últimos seis años y que a partir del 2018 empezará a tomar forma dentro de un Sistema de Gestión Ambiental.

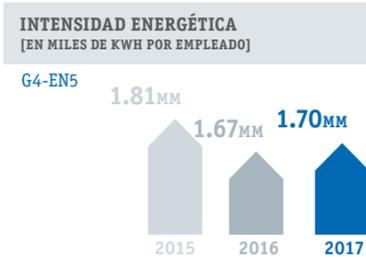
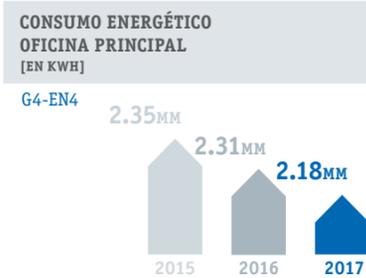
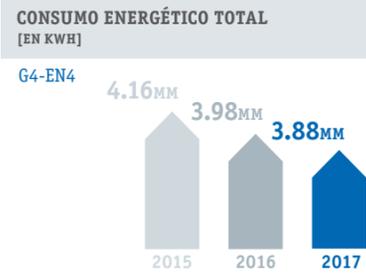
Una de las principales iniciativas es el Building Management System (BMS) que ha sido instalado gradualmente y que logró en el 2017 la cobertura del 88% de las localidades (46). Mediante el BMS se puede monitorear y controlar los equipos clave de las localidades para poder garantizar un alto rendimiento y eficiencia.

En este año fue implementado con éxito el piloto de energía fotovoltaica. Instalado en cuatro localidades, este cambio a sistemas de energía alternativa limpia es uno de los principales proyectos en la búsqueda de reducir el impacto ambiental resultado de la generación de energía.

Junto a esto, se ha continuado el enfoque en iniciativas enfocadas en la reducción de consumo, como lo ha sido el importante proyecto de reemplazo de equipos de acondicionamiento de aire por nuevos modelos de alta eficiencia y de uso de refrigerantes ecológicos, proyecto el cual se ha ido implementando de forma escalonada durante los últimos años.

El consumo energético de APAP disminuyó por tercer año consecutivo como resultado de estas iniciativas. Los 3.88MM kWh de consumo para el 2017 representan una disminución de 2.5% con relación al año anterior y de 8.5% contra la línea base del 2014. El incremento de consumo en las sucursales corresponde a la instalación de circuitos de servicio energético de 24 horas.

G4-EN4 | G4-EN6



El consumo de combustible para generación eléctrica disminuyó por tercer año consecutivo. Tras el incremento de localidades a circuito de 24 horas, lo cual reduce la necesidad de uso de generadores eléctricos, y junto a la sustitución de generadores de alta eficiencia, se logró una reducción anual de 17% en el uso de combustible, representando un 59% menos que el 2014.

Como resultado de la reducción de consumo energético y del uso de combustibles fósiles, las emisiones de CO2 de la institución cayeron a 2,403 toneladas. Esto es resultado de iniciativas que se han implementado en los años anteriores y el monitoreo adecuado de las emisiones a través del BMS para detectar y corregir a tiempo cualquier anomalía. DMA-Emissiones | G4-EN16 | G4-EN19

CONSUMO COMBUSTIBLE PARA GENERACIÓN ELÉCTRICA G4-EN3
[GALONES DE DIESEL]

	2015	2016	2017
Oficina Principal	3,333	2,670	4,160
Sucursales	20,911	17,996	12,926

EMISIONES G4-EN16
[TONELADAS CO²]

	2015	2016	2017
Oficina Principal	1,424	1,399	1,324
Sucursales	1,098	1,009	1,079

INTENSIDAD ENERGÉTICA G4-EN18
[TONELADAS DE CO² POR EMPLEADO]

	2015	2016	2017
Total	2.45	2.11	1.98

AGUA G4-EN8
[GALONES]

	2015	2016	2017
Oficina Principal	1,499,000	1,454,000	1,460,000
Sucursales	2,977,000	2,899,000	2,890,000

Para más información sobre la gestión de los residuos, efluentes y agua, ver el Informe de Sostenibilidad 2016.

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

En el marco del cumplimiento con las normas y leyes ambientales, APAP ha acatado todas las recomendaciones dadas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en relación con la construcción del proyecto de nuevos edificios de la institución. Las recomendaciones dadas se encuentran en el Informe de Sostenibilidad 2016. DMA-Cumplimiento regulatorio | G4-EN29



RECONOCIMIENTO SELLO RD INCLUYE, CATEGORÍA ORO CONADIS



PREMIO INTERNACIONAL EN LA CATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TEMENOS (SUIZA)



PREMIO AL CIVISMO ACTIVO CÁMARA JUNIOR INTERNACIONAL DE REPÚBLICA DOMINICANA

55.6MM

PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL



CAJAS ACCESIBLES

8



4.2MM

PARA VIVIENDA "UN TECHO POR NUESTRA GENTE"

1^{ER} PASANTE SORDO DALE UN CHANCE

12 PASANTES DALE UN CHANCE COMO EMPLEADOS FIJOS

3+1

3 PASANTES DISCAPACITADOS REMUNERADOS Y 1 EMPLEADA FIJA CON DISCAPACIDAD

140 HRS

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA DALE UN CHANCE

450 HRS

DE VOLUNTARIADO EN ASESORÍA FINANCIERA



1,024 HRS DE TALENTO SOLIDARIO

CULTURA INCLUSIVA

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) reconocieron a la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos con el "Sello RD Incluye", por ser la entidad que mayor cantidad de buenas prácticas empresariales implementa para la inclusión de personas con discapacidad. APAP fue la única empresa del país en obtener la calificación "ORO" en todas las categorías de buenas prácticas inclusivas para personas con discapacidad.

DMA-No Discriminación | FS1 | FS7 | FS14 | EC8

La inclusión financiera para personas con discapacidad forma parte de los objetivos estratégicos. APAP Todos es el programa de inclusión financiera y accesibilidad de la institución y el primer proyecto con carácter diferenciador de servicios a personas con discapacidad del sector financiero en la República Dominicana.

Parte del principio de accesibilidad universal y trato igualitario establecido en la Política de Igualdad y No Discriminación de las Personas que rige la entidad en el marco de su modelo de Gobierno Corporativo.

A través del programa se gestiona el compromiso de la alta gerencia en la toma de decisiones estratégicas para la integración al negocio y fomenta la participación del voluntariado corporativo en las iniciativas que desarrolla.

La relevancia de APAP Todos, visto en su contexto social, normativo y empresarial, es la contribución que hace a la capacidad jurídica que tienen las personas con discapacidad de acceder de manera autónoma e independiente a los servicios y productos financieros.

El programa impulsa iniciativas alineadas en cinco ejes estratégicos:

1. INFRAESTRUCTURA
2. NEGOCIOS INCLUSIVOS
3. POLÍTICAS Y PROCESOS
4. INSERCIÓN LABORAL
5. CULTURA INCLUSIVA

La red de sucursales accesibles APAP fue expandida a ocho oficinas estratégicas distribuidas en cinco municipios del país. La adecuación de infraestructura busca mejorar la experiencia de servicio de los clientes y facilitar las operaciones de personas con discapacidad, principalmente físico motriz. Un modelo de sucursal accesible fue presentado dentro de la Semana Económica y Financiera, contando con la visita del gobernador del Banco Central, Héctor Valdez Albizu. FS13



EL SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS INTEGRÓ LA ATENCIÓN INCLUSIVA Y PREFERENCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.



Los canales de servicios fueron ampliados y adecuados para hacerlos más inclusivos. CitasAPAP, el primer servicio del sector financiero de programación digital de reuniones con ejecutivos de negocios, ofrece la modalidad de videoconferencia en lengua de señas destinados al público con discapacidad auditiva.

Los procedimientos de evacuación de las localidades fueron revisados y modificados para incluir el manejo de personas con discapacidad. Se llevó a cabo un taller de evacuación en emergencias para brigadistas o socorristas con el fin de capacitarlos en estos procedimientos.

El modelo de experiencia de APAP Todos está fundamentado en alianzas estratégicas con las principales organizaciones que promueven la integración plena de las personas con discapacidad en el país, garantizando el acompañamiento y la asesoría técnica y profesional para la implementación de prácticas inclusivas.

- La entidad firmó un **convenio con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)** para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad a sus servicios financieros, de acuerdo con la Ley 5-13 de Igualdad de Derecho de las Personas con Discapacidad y el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.
- En apoyo al eje de inserción laboral, durante el mes de julio la institución **abrió sus puertas a dos miembros de la Fundación Manos Unidas por Autismo** con la primera Pasantía laboral inclusiva.
- Con apoyo del Consejo Nacional de Discapacidad y la Fundación ProBien, la entidad ha realizado **15 talleres de sensibilización y cultura inclusiva**, en los que han participado 264 colaboradores.
- APAP **auspició la participación de la Master Chef no vidente Christine Ha en el Taste-HUB Santo Domingo 2017**, el principal encuentro gastronómico internacional del país. El apoyo a esta iniciativa organizada por la Fundación Francina Hungría es parte de la promoción del eje de cultura inclusiva y la visibilización de emprendedores con discapacidad y su inserción laboral en sectores productivos.
- APAP también **dio apoyo a la campaña #BastonBlancoRD** que lleva a cabo esta misma Fundación, la cual pone en manos de las personas con discapacidad visual un bastón para contribuir a que se desplacen de manera más segura por su entorno.
- Los Talentos Solidarios APAP participaron en la excursión **“The Whale Muse Seek Project”**, una de las iniciativas de innovación social de la Fundación María Batlle en la que participaron 50 estudiantes del Instituto de Ayuda al Sordo, entre otros centros.
- Otras iniciativas apoyadas dentro del programa APAP Todos fue la organización de la conferencia **“Estrategias y alianza público – privada para la inclusión laboral de personas con discapacidad”** y el patrocinio del III Congreso de Turismo Accesible.



DALE UN CHANCE

160 HRS DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA OTORGADAS

RD\$7.4MM EN FONDO DE BECAS

EDUCACIÓN Y EMPLEO

Dale un Chance, programa de la Obra Social APAP que atiende el eje social estratégico de educación, cumplió su séptimo año y logró superar la cifra de 100 beneficiarios.

Además de promover la movilidad social de jóvenes talentos, Dale un Chance contribuye a crear capital social para la industria financiera. Este modelo de inversión social crea un círculo virtuoso que abre oportunidades a estudiantes de excelencia académica de escasos recursos y les garantiza el primer empleo, la posibilidad de una beca para educación superior y la oportunidad de ser contratados y continuar su

desarrollo en caso de que se integren a la institución.

El Fondo de Becas, que en este año destinó RD\$7.4 millones, es manejado a través de convenios con las universidades INTEC, PUCMM y UNAPEC para la cobertura 100% de las becas otorgadas a los jóvenes meritorios que aprueban la pasantía laboral de 12 semanas en la entidad financiera.

Entre los diecinueve bachilleres meritorios que formaron parte del programa 2017, y en consonancia con la cultura inclusiva que promueve la institución, la promoción integró al primer estudiante sordo.



ACCESO A TECHOS DIGNOS

El programa “Un Techo por Nuestra Gente” continuó promoviendo el empoderamiento de los colaboradores en sus finanzas personales, en especial para aquellos que aspiran adquirir una vivienda.

Originado sobre la base de mejorar las condiciones de vida de los empleados, el programa se ha transformado hasta ser un catalizador del conocimiento financiero y el logro

de los objetivos de vivienda propia a bases del buen manejo de las finanzas personales.

Más de 100 colaboradores y candidatos completaron los módulos presenciales de educación financiera. Voluntarios de Talento Solidario APAP fueron capacitados en las metodologías y herramientas de metodología financiera para luego brindar asesorías financieras a sus

compañeros con la finalidad de apoyares a mejorar sus finanzas personales y adquirir una vivienda.

APAP destinó RD\$4.2 MM para el programa y desembolsó nueve iniciales de vivienda entre los participantes que lograron sus objetivos financieros.



4.2MM

DESTINADOS PARA INICIALES DE VIVIENDA

APAP RECIBIÓ EL PREMIO INTERNACIONAL EN LA CATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN RECONOCIMIENTO A SUS PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL, POR PARTE DE LA EMPRESA SUIZA TEMENOS, LÍDER DE SOFTWARE PARA INSTITUCIONES FINANCIERAS DE TODO EL MUNDO.



CONVIRTIENDO LA VOLUNTAD EN TRANSFORMACIÓN SOCIAL

Los programas de la Obra Social de APAP cuentan con el respaldo de los colaboradores que desean aportar al desarrollo social que la institución persigue. El programa Talento Solidario APAP les permite convertir sus esfuerzos y tiempo en resultados tangibles que mejoran la vida de los demás. En el 2017, más de 1,000 horas de voluntariado fueron destinadas por los 75 voluntarios activos de la institución.

GRI ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ENFOQUE DE GESTIÓN (DMA) E INDICADORES	PÁGINA O REFERENCIA EXTERNA / OMISIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
--	---------------------------------------	------------------------

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1	93	
------	----	--

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3	La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) es una institución financiera privada, de carácter mutualista, establecida con el objetivo de promover la captación de ahorros para el financiamiento de la compra, construcción y/o mejoramiento de la vivienda familiar. Creada mediante la Ley No. 5897, inició sus operaciones el 29 de julio de 1962, convirtiéndose en la primera entidad financiera de naturaleza mutualista en la República Dominicana.	
G4-4		
G4-5		
G4-6		
G4-7		
G4-8	9, 10	
G4-9	3, 100	
G4-10	100	Principio 6
G4-11	La institución no cuenta con sindicatos	Principio 3
G4-12	103	
G4-14	El principio de precaución no procede para la institución	
G4-16	Asociación de Constructores de Vivienda (ACOPROVI), Asociación de Jóvenes Empresarios (ANJE), Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAMDR), Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS), Fundación para el Mejoramiento Humano (PROGRESSIO), Liga Dominicana de Asociaciones de Ahorros y Préstamos (LIDAAP), Acción Empresarial por la Educación (EDUCA), Great Place to Work, Instituto Mundial de Cajas de Ahorros (IMCA), International Union for Housing Finance (IUHF), Pacto Global de las Naciones Unidas, Unión Interamericana para la Vivienda (UNIAPRAVI), Young Presidents Organization.	

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17	94	
G4-18	94	
G4-19	94	
G4-20	94	
G4-21	94	
G4-22	94	
G4-23	Ninguno.	

ENFOQUE DE GESTIÓN (DMA) E INDICADORES	PÁGINA O REFERENCIA EXTERNA / OMISIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	94	
G4-25	Resultado del levantamiento de información para el mapa de materialidad	
G4-26	94	
G4-27	94	
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	94	
G4-29	94	
G4-30	94	
G4-31	94	
G4-32	94	
G4-33	Se ha optado por no verificar externamente el informe.	
GOBIERNO		
G4-34	Informe de Gobierno Corporativo, acápite II.B. Órganos de Administración	
G4-38	Informe de Gobierno Corporativo, acápites II.B.1.2. Composición; II.B.3. Comités de Apoyo de la Junta de Directores	
G4-39	La persona que preside la Junta de Directores no ocupa un puesto ejecutivo.	
G4-40	Informe de Gobierno Corporativo, acápite II.B.1.7. Políticas de nombramiento, reelección y cese de sus miembros	
G4-41	Informe de Gobierno Corporativo, acápite II.B.1.6.A. Conflictos de interés	
G4-49	Informe de Gobierno Corporativo, acápite I.G. Oficina de Atención al asociado	
G4-51	Informe de Gobierno Corporativo, acápite II.B.1.8. Política de remuneración	
G4-52	Informe de Gobierno Corporativo, acápite II.B.1.8. Política de remuneración	
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	42, 43	
G4-57	42, 43	
G4-58	42, 43	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ENFOQUE DE GESTIÓN (DMA) E INDICADORES	PÁGINA O REFERENCIA EXTERNA / OMISIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
CATEGORÍA: ECONOMÍA		
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO		
G4-EC1	94	
G4-EC4	Ninguna.	
ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO		
G4-DMA	102	
G4-EC5	102	
G4-EC6	102	
ASPECTO: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS		
G4-DMA	107	
G4-EC8	107	
ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
G4-DMA	103	
G4-EC9	103	
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE		
ASPECTO: ENERGÍA		
G4-DMA	104	
G4-EN3	105	Principio 7, Principio 8
G4-EN4	104	Principio 7, Principio 8
G4-EN5	104	Principio 7, Principio 8
G4-EN6	104	Principio 7, Principio 8
ASPECTO: AGUA		
G4-DMA	105	
G4-EN8	105	Principio 7, Principio 8
G4-EN9	Ninguno.	Principio 8

ENFOQUE DE GESTIÓN (DMA) E INDICADORES	PÁGINA O REFERENCIA EXTERNA / OMISIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
ASPECTO: EMISIONES		
G4-DMA	105	
G4-EN16	105	Principio 7, Principio 8
G4-EN18	105	Principio 7, Principio 8
G4-EN19	105	Principio 7, Principio 8
ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS		
G4-DMA	No significativo.	
G4-EN22	No significativo.	Principio 7, Principio 8
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
G4-DMA	105	
G4-EN29	105	
ASPECTO: GENERAL		
G4-DMA	104	
G4-EN31	No significativo.	Principio 9
ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES		
G4-DMA	103	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
ASPECTO: EMPLEO		
G4-DMA	100	
G4-LA1	100, 101	Principio 6
G4-LA2	102	
G4-LA3	101	
ASPECTO: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
G4-DMA	98	
G4-LA5	98	
G4-LA6	98	
G4-LA7	99	

ENFOQUE DE GESTIÓN (DMA) E INDICADORES	PÁGINA O REFERENCIA EXTERNA / OMISIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN		
G4-DMA	99	
G4-LA9	99	Principio 6
G4-LA10	99, 100	
G4-LA11	100	Principio 6
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
G4-DMA	86, 100	
ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
G4-DMA	102	
G4-LA13	102	Principio 6
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES		
G4-DMA	103	
GA-LA16	103	
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS		
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN		
G4-DMA	86, 107	Principio 2
G4-HR3	Ninguno.	Principio 6
G4-HR10	103	
G4-HR11	103	
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS		
G4-DMA	103	Principio 2
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD		
ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES		
G4-DMA	106, 110	
G4-S01	106, 110	Principio 1
ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
G4-DMA	96	
G4-S03	96	Principio 10
G4-S04	96	Principio 10
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES		
G4-DMA	103	

**ENFOQUE DE GESTIÓN
(DMA) E INDICADORES**

PÁGINA O REFERENCIA EXTERNA / OMISIÓN

**PRINCIPIO
PACTO GLOBAL**

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-DMA Includido dentro de la sección: "Salud, Seguridad y Bienestar", pág 98.
La gestión para colaboradores aplica de igual forma para clientes.

G4-PR1 Includido dentro de la sección: "Salud, Seguridad y Bienestar", pág 98.
La gestión para colaboradores aplica de igual forma para clientes.

G4-PR2 **95**

ASPECTO: INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

G4-DMA **95**

G4-PR3 **95**

G4-PR4 **95**

G4-PR5 **9**

ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING

G4-DMA **95**

G4-PR7 **95**

ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-DMA **96**

G4-PR8 Ninguna.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO

G4-DMA **95**

G4-PR9 **95**

SUPLEMENTO SECTORIAL: SERVICIOS FINANCIEROS

FS1 **95, 107**

FS6 **95**

FS7 **95, 107**

FS13 **107**

FS14 **107**

MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES

LAWRENCE HAZOURY TOCA **Presidente**

LUIS LÓPEZ FERREIRAS **Vicepresidente**

DAVID FERNÁNDEZ WHIPPLE **Secretario**

GUSTAVO ARIZA PUJALS **Miembro y Vicepresidente Ejecutivo**

MANUEL E. FERNÁNDEZ ALFAU **Miembro**

PEDRO ESTEVA TRONCOSO **Miembro**

MÓNICA ARMENTEROS DE TORRÓN **Miembro**

JOSÉ MARCELINO FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ **Miembro**

VICEPRESIDENTES

GUSTAVO ARIZA PUJALS **Vicepresidente Ejecutivo**

ADALGIZA DE JESÚS GARCÍA **Vicepresidente Auditoría**

AMELIA PROTA MARTÍNEZ **Vicepresidente Desarrollo Corporativo**

CARLO SARUBBI ROSA **Vicepresidente Operaciones y Administración**

JESUS CORNEJO BRAVO **Vicepresidente Riesgos**

JINNY ALBA FELIZ **Vicepresidente Tesorería**

NURYS MARTE JIMÉNEZ **Vicepresidente Negocios**

DIRECTORES

ALBERICH PUJOLS BATISTA
Director Infraestructura y Producción TI

ALFREDO MARÍNEZ ZABALA
Director Regional

CARMEN ALINA VICTORIO GONZALEZ
Directora Negocios Tarjetas de Crédito

CAROLINA MARIA VARGAS ORTIZ
Directora – Senior Trader Mesa de Dinero

CLARA ALTAGRACIA JOSEFINA PEGUERO SENCION
Directora Consultor Jurídico

DARIO FRANCISCO PIMENTEL BALCACER
Director Riesgos Financieros

GISELLE MARIE COTT LOPEZ
Director - Senior Trader Mesa de Cambio

GUIDO ANTONIO CASTILLO TAVERAS
Director-Senior Trader Mesa de Título Institucional

HERENIA BETANCES PEREZ
Directora Control Financiero

HUASCAR RAFAEL PEREZ SARRAFF
Director Protección Integral

ICELSA ISABEL DIAZ DAUHAJRE
Directora Canales Alternos

IVANNIA MASSIEL MITCHELL SANCHEZ
Directora Operaciones Tarjetas

JORGE ARBAJE MONEGRO
Director Banca Personal y Empresarial Zona Norte

JOSE ANDRES OROZCO ENCARNACION
Director Estrategia y SPMO

JOSEFINA MARIA MORALES GONZALEZ
Directora Administrativo

LEANDRO GABRIEL SEBELE MILOWSKI
Director Mercadeo y Productos

MAITE GONZALEZ PUIG
Director-Senior Trader Mesa de Títulos Retail

MARI ROSA CISNEROS DE PELLERANO
Directora Operaciones Canales y Captación

MARIA LUISA CONCEPCION MATEO FELIZ
Directora Operaciones Prestamos y Tesorería

MARIA RAMONA MARTE TAVAREZ
Directora Negocios de Sucursales

MARTA ROSA SANCHEZ PEREZ
Directora Fábrica de Crédito

MILDRED JOSEFINA MINAYA MEJIA
Directora Comunicaciones y RRPP

NANCY ABREU DE UREÑA
Directora Compras

NEIT RAFAEL NIVAR JORGE
Director Banca Empresarial

OTTO JUSTO KUNHARDT
Director Calidad y Excelencia Organizacional

PABLO ROSARIO DE LA CRUZ
Director Auditoría Operativa y Financiera

RAYMIR ANTONIO ABREU PEÑA
Director Riesgo Operacional y Control Interno

ROSA ANAYMA ORTEGA PINEDA
Directora Talento y Cultura

ROSANNA MARIANELA CASTRO MERCEDES
Directora Recuperación de Crédito

SAMUEL ALBERTO GUERRA RODRIGUEZ
Director Auditoría Sistemas

SANDY YANIBEL MEJIA MEDINA
Oficial Cumplimiento Regulatorio y PLAFT

DIRECTORIO DE OFICINAS, SUCURSALES Y AGENCIAS

REGIÓN CENTRAL

BRAVO
República de Colombia
Tel. 809.922.7300
809-922- 7400
Fax. 809.922.7500

CRISTO REY
Av. Nicolás de Ovando
No. 425
Tel. 809.472.7011/7012
Fax. 809.472.7013

DUARTE I
Av. Duarte No. 451
esq. C/Diego Velásquez
Tel. 809.681.3426
809.684.1421
Fax. 809.681.7027

DUARTE II
Av. Duarte No. 206
Tel. 809.536.8806
809.536.6414
Fax. 809.536.6126

GAZCUE
Av. Independencia
No. 157, Condominio 65,
1er. nivel
Tel. 809.221.5353
809.221.5539
Fax. 809.221.8422

LA CATÓLICA
Isabel La Católica
No.6 esq. Mercedes
Tel. 809.685.4141
Fax. 809.685.4144

MÉXICO
Av. México esq. José Reyes,
1er. nivel, Villa Francisca
Tel. 809.688.4022
809.688.2912
Fax. 809.221.8422

SAMBIL
Av. John F. Kennedy
Plaza Sambil
Tel. 809.567.8054
809.565.3880
Fax. 809.262.0042

SIRENA VILLA MELLA
Av. Charles de Gaulle
esq. Hermanas Mirabal,
Centro Comercial la Sirena,
Villa Mella, Sto. Dgo. Norte
Tel. 809.568.9767
809.568.9796
Fax. 809.569.9320

TRINITARIA
C/Josefa Brea No. 74
esq. Tte. Amado García,
La Trinitaria
Tel. 809.689.1715
809.688.9674
Fax. 809.682.0266

VILLA CONSUELO
Eusebio Manzueta No. 157
Tel. 809.536.1908
809.536.0844
Fax. 809.536.3933

VILLA MELLA
Av. Hermanas Mirabal
esq. Gral. Modesto Díaz,
Urb. Máximo Gómez,
Villa Mella
Sto. Dgo. Norte
Tel. 809.568.4949
Fax. 809.569.8891

REGIÓN ESTE

CHARLES DE GAULLE
Av. Charles de Gaulle
esq. Calle José Fco.
Peña Gómez y Ramón
J. Bautista, Villa Carmen
Tel. 809.595.8169
809.595.8145
Fax. 809.595.8013

EL BRISAL
Carretera Mella Km. 7 1/2,
Residencial del Este,
Plaza del Este,
local 7A, 1er. nivel
Tel. 809.591.5199
809.591.5311
Fax. 809.591.5383

LOS MINA
Pdte. Estrella Ureña
No.104, Los Mina
Tel. 809.594.8361
809.594.7464
Fax. 809.594.1109

MEGACENTRO
Carretera Mella casi
Esq. San Vicente de Paul,
local 57-A
Tel. 809.692.1084
809.692.1080
Fax. 809.692.1081

HIGÜEY
MultiPlaza Higüey
C/José A. Santana,
Carretera La Romana-Higüey,
locales 406 y 407, 1er. Nivel
Tel. 809.933.3149
Fax. 809.933.3130

MENDOZA
Av. San Vicente de Paul
No. 140, Carretera de Mendoza,
Palmas de Alma Rosa
Tel. 809.593.4016
809.596.9296
Fax. 809.594.9672

OZAMA
Sabana Larga No. 114,
esq. Curazao
Tel. 809.594.3706
809.594.6471
Fax. 809.594.0111

ROMANA
C/Francisco del Castillo
Márquez No. 56,
esq. Eugenio A. Miranda
Tel. 809.813.2645
809.813.5112/2803
Fax. 809.556.9747

SIRENA SAN ISIDRO
Autopista San Isidro,
Multicentro La Sirena
Tel. 809.788.6503
809.788.6511
Fax. 809.596.8225

VERÓN
Centro Comercial
VerónCenter, local A1,
Carretera Higüey-
Punta Cana,
Cruce de Verón
Tel. 809.455.1457
809.455.1158/1101
Fax. 809.455.1579

REGIÓN NORTE

LA FUENTE, SANTIAGO
Avenida Circunvalación
No. 411, Plaza Ulloa,
Santiago
Tel. 809.734.0342
809.734.0345
Fax. 809.724.6059

SUPERMERCADO NACIONAL
VILLA OLGA
Ave. Juan Pablo Duarte,
esq. C/México.
Plaza Paseo Santiago,
Primer nivel,
La Esmeralda, Santiago
Tel. 809.724.2367
Fax. 809.724.2368

PLAZA JORGE II
Ave. Bartolomé Colón
Plaza Jorge II,
Ensanche Julia, Santiago
Tel. 809.583.8010
809.580.1472
Fax. 809.580.1974

PLAZA OPTIMUS
Av. 27 de Febrero
esq. Onésimo Jiménez,
Plaza Optimus, Santiago
Tel. 809.724.3200
809.724.3201
Fax. 809.724.3202

GURABO
Carretera Luperón,
Km. 4 1/2, Plaza Larimar,
Gurabo, Santiago
Tel. 809.736.9100/9114
Fax. 809.736.9120

SAN FRANCISCO D
E MACORÍS
Calle Restauración No. 19,
San Francisco de Macorís
Tel. 809.244.1902
Fax. 809.244.1951

JUMBO MOCA
Av. Los Agricultores
esq. Antonio de la Maza,
Moca
Tel. 809.578.3221/3228
Fax. 809.578.3208

JUMBO LA VEGA
Av. Pedro A. Rivera,
La Vega
Tel. 809.824.3650/3660
Fax. 809.824.3670

REGIÓN OESTE

27 DE FEBRERO
Av. 27 de Febrero No. 352,
esq. c/18, Ens. Quisqueya
Tel. 809.567.8082
809.567.3008
Fax. 809.549.3632

AGORA MALL
Av. Abraham Lincoln
esq. John F. Kennedy,
Agora Mall
Tel. 809.547.7777
Fax. 809.547.4444

ARROYO HONDO
C/Luis Amiama Tió
(Antigua Camino Chiquito)
esq. Juan Tomás Mejía y Cotes,
local Comercial No. 102,
1er. piso, Arroyo Hondo
Tel. 809.562.1428
809.562.1376
Fax. 809.562.2119

BELLA VISTA MALL
Av. Sarasota,
Bella Vista Mall,
1er. nivel, Bella Vista
Tel. 809.255.0701
809.255.0702
Fax. 809.255.0704

LOS MAESTROS
Av. Rómulo Betancourt
No. 1752, Edif. R&T,
local Comercial G-H,
1er. nivel, Los Maestros
Tel. 809.482.6848
809.482.6858
Fax. 809.482.6187

CCN 27 DE FEBRERO
Av. 27 de Febrero
esq. Abraham Lincoln,
La Esperilla
Tel. 809.732.7365/7455
Fax. 809.732.7787

PLAZA LAS AMÉRICAS
Av. Winston Churchill
esq. Paseo de los locutores,
Plaza Las Américas II,
local Y-1-A, Ens. Piantini
Tel. 809.381.2062/2064
Fax. 809.381.2062

SAN GERÓNIMO
Ave. Núñez de Cáceres
No. 11, Urb. San Gerónimo
Tel. 809.548.8512
809.472.0205
Fax. 809.548.6054

TIRADENTES
Av. Tiradentes No. 25,
casi esq. Gustavo Mejía
Ricart, local 102,
Torre Hipotecaria,
Ens. Naco
Tel. 809.541.0153
809.541.7468
Fax. 809.541.7456

BRAVO
REPÚBLICA DE COLOMBIA
Av. República de
Colombia No. 69
Tel. 809.922.7209/7400

GALERÍA 360
Av. John F. Kennedy,
Galería 360
Tel. 809.542.7800/7888

REGIÓN OP

OFICINA PRINCIPAL
Av. Máximo Gómez
esq. Av. 27 de Febrero
Tel.: 809-689-0171
809-686-9882

REGIÓN SUR

EL CACIQUE
Av. Independencia
esq. Calle Ira.
(Hernán Suárez),
Plaza Cacique,
Urb. Cacique
Tel. 809.532.1717
Fax. 809.533.9511

SIRENA SAN CRISTÓBAL
Antigua Carretera Sánchez,
Multicentro La Sirena
Tel. 809.527.7322
809.527.7371
Fax. 809.528.5680

HAINA
C/ Sánchez
esq. Av. Las Caobas,
Haina, San Cristóbal
Tel. 809.957.1050
809.957.0439
Fax. 809.542.2791

HERRERA
Av. Isabel Aguiar
No.354, esq. Emeterio
Méndez, Herrera
Tel. 809.537.5870
809.537.6081
Fax.809.537.2146

INDEPENDENCIA
Av. Independencia
Km.9, Carretera Sánchez,
Buenos Aires del Mirador
Tel. 809.535.7556
809.535.7873
Fax. 809.535.1951

JUMBO LUPERÓN
Av. Luperón
esq. Gustavo Mejía Ricart
Tel. 809.227.0428/0448
Fax. 809.683.0795

LAS CAOBAS
Prolong. Av. 27 de Febrero,
Plaza Bohemia, Las Caobas
Tel. 809.537.1911
809.537.2773
Fax. 809.508.7248

LOS ALCARRIZOS
C/Duarte No. 88.A,
Los Alcarrizos
Tel. 809.473.1950
809.473.1335
Fax. 809.740.2002

PLAZA LUPERÓN
Av. Independencia
esq. Av. Luperón,
Plaza Luperón,
local comercial No. 22,
Sector 12 de Haina,
Km. 12, Carretera Sánchez
Tel. 809.740.2000/2001
Fax. 809.957.2791

SAN CRISTÓBAL
Av. Constitución
esq. María Trinidad
Sánchez, San Cristóbal
Tel. 809.528.3822
809.528.3848
Fax. 809.372.0737

SIRENA DUARTE
Aut. Duarte, Km.13½,
Multicentro La Sirena
Tel. 809.372.0734
809.372.0735
Fax. 809.372.0737



ASOCIACION POPULAR
DE AHORROS Y PRESTAMOS

www.apap.com.do

 *@AsocPopular*

 *Asociación Popular*

 *Asociación Popular de Ahorros y Préstamos*

 *@asocpopular*

 *Asociación Popular de Ahorros y Préstamos*

PRODUCCIÓN EDITORIAL:
*Dirección de Comunicación
y Relaciones Públicas de APAP*

DISEÑO:
Elías Roedán

FOTOGRAFÍAS
*Fernando Calzada, Ricardo Piantini,
Lilianne Vanbalberghe y Carlos Olivero*

*Para cualquier comentario, información
o sugerencia, favor ponerse en contacto:
+1 (809) 689.0171 Ext. 2315
Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
Ave. Máximo Gómez esq. Ave. 27 de Febrero
Santo Domingo, República Dominicana*

