

2	MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
4	ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS
8	OBRA SOCIAL APAP
22	MEDIO AMBIENTE
26	APAP TODOS
30	CLIENTES
33	SUPLIDORES
34	CAPITAL HUMANO
38	GOBIERNO CORPORATIVO
43	PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS
44	GLOBAL REPORTING INITIATIVE
52	SOBRE ESTE INFORME

MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO



Este Informe de Sostenibilidad 2014 abarca las actividades de impacto social, económico y ambiental realizadas por la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos en su Oficina Principal y sus 51 sucursales durante el año 2014. El informe toma en consideración la relación y el impacto de las operaciones de la institución en sus principales grupos de interés, específicamente con su gobierno corporativo, asociados, empleados, clientes, proveedores, gobierno y reguladores, organizaciones sociales sin fines de lucro y la sociedad en general.

Este reporte da continuidad al Reporte de Sostenibilidad 2013 publicado el 2 de mayo de 2014. Es nuestra tercera Comunicación de Progreso (CoP) para dar cumplimiento al compromiso adquirido al adherirnos al Pacto Global de las Naciones Unidas y es el tercer informe que desarrollamos bajo el esquema del Global Reporting Initiative 3.1, cumpliendo con su nivel de aplicación auto-declarado B.

En 2014 continuamos fortaleciendo nuestro perfil como institución financiera responsable a través de programas modelo de inversión social, lo cual nos consolida como la segunda institución financiera con mayor aporte social durante la última década.

Estimados lectores, en los diferentes niveles de gobierno corporativo, desde la Junta de Directores, la Alta Gerencia y empleados de APAP, se ha reafirmado el compromiso de la institución con el Pacto Global de las Naciones Unidas y sus diez principios en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti corrupción.

Esperamos que este informe sirva como ventana a nuestro honesto compromiso con el crecimiento y desarrollo de la familia dominicana. Un compromiso que por más de 50 años hemos suscrito no con palabras, sino con acciones de alto impacto, siendo pioneros con soluciones para atender las más imperantes necesidades de nuestra sociedad.

GUSTAVO ARIZA PUJALS
Vicepresidente Ejecutivo

ASOCIACIÓN POPULAR
DE AHORROS Y PRÉSTAMOS
APAP

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 institución financiera de naturaleza mutualista en la República Dominicana.

Con sede principal en Santo Domingo, la entidad tiene presencia en las regiones más importantes del territorio nacional, con 51 sucursales, una amplia red de cajeros automáticos, centro de llamadas y servicio en línea durante 24 horas, lo que permite atender con eficiencia a todos sus clientes y demás grupos de interés.

Gracias a una política de crédito socialmente responsable y una inteligente gestión de los retos del mercado y las oportunidades de negocios, ha podido afianzar el liderazgo en el segmento mutualista dominicano durante 52 años. En este período, APAP ha logrado consolidarse como la quinta institución financiera del país, poniendo a disposición del mercado un diversificado portafolio de productos y servicios, incluyendo el financiamiento para compra de vivienda, préstamos comerciales y de consumo, tarjetas de crédito, negocios fiduciarios, entre otros.

APAP cuenta con un plan estratégico anclado en la atención al cliente, la adquisición de tecnología de punta y la consolidación de un modelo de gobierno corporativo de estándar internacional, lo cual ha marcado la base para el continuo crecimiento sostenido y la búsqueda del fortalecimiento y diversificación de las operaciones financieras.

PRODUCTOS

PERSONALES Y FAMILIARES

- △ Cuentas de ahorro
- △ Certificados financieros
- △ Tarjetas de crédito
- △ Préstamos
 - ↳ Personales, vivienda, vehículos
- △ Banca seguros
 - ↳ Seguro de protección financiera
 - ↳ Seguros de vida, salud, incendios, vehículos
- △ Asistencia personalizada

COMERCIALES

- △ Productos de depósitos
- △ Certificados financieros
- △ Líneas de crédito
- △ Préstamos comerciales
 - ↳ Para financiamiento, construcción, inversión y expansión
- △ Hipoteca comercial
- △ Productos de tesorería
 - ↳ Compra y venta de divisas, títulos
- △ Asesoría financiera especializada

NEGOCIOS FIDUCIARIOS

INDICADORES FINANCIEROS 2014

CALIFICACIÓN DE RIESGO OTORGADA POR FITCH RATINGS

AAA-

RETORNO SOBRE ACTIVOS (ROA)

2012 → 2.1% 2013 → 2.8% 2014 → 2.3%

COBERTURA DE CARTERA VENCIDA MAYOR A 90 DÍAS

2012 → 125% 2013 → 139% 2014 → 143%

EN RD\$ MILLONES

ACTIVOS TOTALES	CARTERA DE CRÉDITO	CARTERA DE DEPÓSITOS	UTILIDADES NETAS
43,334	25,326	33,018	875
50,424	26,530	38,621	1,294
54,712	30,451	41,556	1,211
2012	2012	2012	2012
2013	2013	2013	2013
2014	2014	2014	2014

RESUMEN DE INDICADORES APAP 2014

992

EMPLEADOS

63% FEMENINO

51

SUCURSALES

94.3% SATISFACCIÓN DE CLIENTES

41

TALLERES

DE EDUCACIÓN FINANCIERA CON MÁS DE 5,000 PARTICIPANTES

RD\$15,508



MILLONES OTORGADOS EN PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

4.24MM KWH CONSUMO ENERGÉTICO

4.39MM GLS CONSUMO DE AGUA

RD\$3.06 MM AHORRADOS POR INICIATIVAS DE ECO-EFICIENCIA

7.8% GASTO DESTINADO A MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

87% SUPLIDORES LOCALES



+RD\$25 MM DONADOS A 63 INSTITUCIONES SIN FINES DE LUCRO



RD\$5 MM FONDO DE INVERSIÓN APAP-PUCMM



RD\$2.25 MM APORTADOS PARA EL INMUEBLE DE "UN TECHO POR NUESTRA GENTE"



+50% DE SUCURSALES CUENTA CON PERSONAL ENTRENADO EN LENGUA DE SEÑAS



PRIMER LUGAR MEJOR EMPRESA PARA TRABAJAR EN CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE



PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD DEL SECTOR PRIVADO 2014, RENGLÓN SERVICIOS



**OBRA SOCIAL
APAP**

La “Obra Social APAP”, el programa integral de Responsabilidad Social Corporativa de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, es un objetivo estratégico de la institución vinculado con sus principios y que refleja los valores sobre los cuales opera. Se basa en un modelo de gobierno corporativo acorde a las mejores prácticas internacionales y a las normativas nacionales, políticas de desarrollo para su personal, programas de beneficios para sus asociados y clientes, programas de cumplimiento de las regulaciones financieras y programas de colaboración con la comunidad y con el Estado Dominicano.



Instaurado como un programa de ejecución permanente alineado a la estrategia corporativa, cuenta con el apoyo sostenido de la Junta de Directores, la Alta Gerencia y todo el personal de la institución. Dispone de fondos propios consignados en el presupuesto anual con partidas específicas para sus diversos programas y es respaldado por un plan de comunicación continuo que mantiene alta la motivación entre todos los empleados y por un voluntariado corporativo, en el cual se traducen los deseos de participación en obras de beneficio social de los empleados e iniciativas accionables y de impacto social.

Es coordinado por el equipo de Gestión de la Obra Social el cual promueve la revisión y mejoramiento de sus procesos, gestiona las relaciones con los grupos de interés más importantes y da seguimiento a la implementación de sus diversas actividades. Durante el 2014, el equipo de Gestión llevó a cabo una revisión estratégica de la visión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la institución. Calidad de vida en la empresa, educación y medio ambiente se han identificado como las áreas de mayor interés y sobre los cuales se ejecutan los programas “Talento Solidario APAP”, “Un Techo por Nuestra Gente”, “Dale un Chance” y “El Lado Verde de APAP”. El programa es complementado por una agenda de donaciones a proyectos e instituciones que trabajan arduamente para el mejoramiento social y comunitario.

INVERSIÓN SOLIDARIA

FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN
EMPRESA Y COMUNIDAD



Como parte del compromiso adquirido con la búsqueda del crecimiento social y comunitario, cada año APAP reconoce más de 60 instituciones sin fines de lucro que trabajan en las áreas de educación, salud, medio ambiente, servicios comunitarios, infancia, tercera edad, arte y cultura.

RD\$216 MM

INVERSIÓN EN MATERIAL SOCIAL
DURANTE LA ÚLTIMA DÉCADA

RD\$25 MM

DESTINADOS EN APOYO DE PROYECTOS SOCIALES
Y COMUNITARIOS DURANTE EL 2014

RD\$6 MM

PATROCINIOS Y DONACIONES A OBRAS SOCIALES DIVERSAS

63 INSTITUCIONES

SIN FINES DE LUCRO RECONOCIDAS
MEDIANTE DONACIONES

APAP es la segunda entidad del sistema financiero dominicano con mayor volumen de inversión social.

TALENTO SOLIDARIO

VOLUNTARIADO A DISPOSICIÓN DE LOS DEMÁS

El programa “Talentos Solidarios APAP” pone las habilidades y tiempo de los empleados voluntarios de la institución al servicio de actividades sociales y comunitarias, así como proyectos que buscan mejorar las condiciones de vivienda y bienestar de los demás empleados. Como apoyo



al programa, la institución continuó fortaleciendo su voluntariado realizando actividades de integración y capacitación en prácticas de voluntariado corporativo, así como integrándolo a las distintas actividades de la Obra Social APAP y reconociendo su dedicación.



DALE UN CHANCE

LA EDUCACIÓN ES EL EJE ESTRATÉGICO MÁS IMPORTANTE DEL ESFUERZO DE INVERSIÓN SOCIAL DE APAP



Durante el 2014 el programa fue fortalecido con la ampliación de su alcance geográfico y la inclusión de nuevas alianzas estratégicas. El proceso de evaluación y selección de pasantes, que hasta el momento era realizando junto a escuelas públicas ubicadas en Santo Domingo, fue llevado a tres nuevas provincias. Como resultado, los 14 pasantes que participaron en el programa provenían principalmente de comunidades en las que

APAP opera: Gurabo, Don Pedro y Cerros de Gurabo, en Santiago; Los Guandules, Guachupita, La Ciénaga, El Almirante, Guaricano, Pantojas, Villa Liberación, Sabana Perdida, Los Alcarrizos y Los Mameyes, en Santo Domingo. Además, de Yerba Buena, en Hato Mayor.

A las ya existentes alianzas estratégicas con PUCMM, INTEC, UNAPEC, Fe & Alegría y Carol Morgan, fueron sumados nuevos esfuerzos colaborativos junto a

El fortalecimiento de las capacidades humanas es la vía más certera de reducir los indicadores de pobreza y desigualdad social.

otras empresas que facilitaron las herramientas tecnológicas y de conectividad que garantizan el cumplimiento de los talleres de formación complementaria de los pasantes a través de la plataforma E-learning. Gracias a esta plataforma de entrenamientos en línea se ha podido aumentar el alcance del programa ya que permite impartir una mayor cantidad de cursos a los pasantes sin importar la localidad en la que se encuentren: 32 cursos distintos, para un total de 1,680 horas de entrenamientos (120 horas por pasante x 14 pasantes). A su vez, el programa continuó la



alianza con la Fundación Siempre Más, donde por segundo año consecutivo los pasantes participaron de una expedición educativa y de liderazgo motivacional al Pico Duarte, bajo la dirección de Karim Mella.

La interacción de estos componentes que habilitan a jóvenes sobresalientes de bajos recursos económicos a obtener experiencia en el ámbito laboral y a llevar a cabo estudios de alto nivel es prueba de la capacidad transformadora de "Dale un Chance", la cual lo ha convertido en un modelo de empoderamiento e inclusión.



50 BACHILLERES

INTEGRADOS A LAS PASANTÍAS DESDE EL INICIO DEL PROGRAMA

34 PASANTES

BECADOS EN INTEC, PUCMM Y UNAPEC

14 JÓVENES

PROMOCIÓN DALE UN CHANCE 2014

12 ESCUELAS

POLITÉCNICAS PARTICIPANTES

14 COMUNIDADES

IMPACTADAS DENTRO DE LAS 3 PROVINCIAS PARTICIPANTES

+100 EMPLEADOS

VOLUNTARIOS COMO GUÍAS Y MENTORES

25,000 HORAS

DE ACOMPAÑAMIENTO DEDICADAS POR LOS VOLUNTARIOS

1,680 HORAS

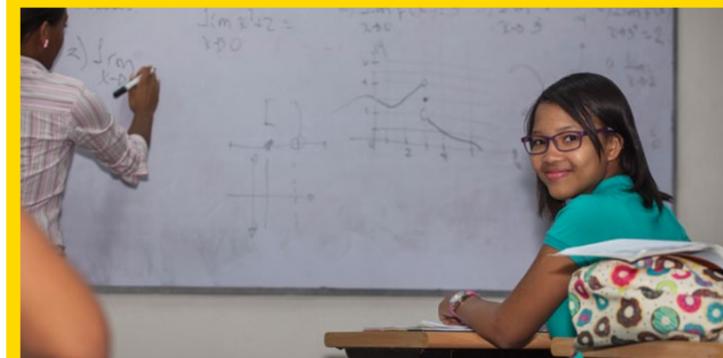
DE CAPACITACIÓN EN PLATAFORMA E-LEARNING

RD\$30 MM

DESTINADOS AL PROGRAMA Y AL FONDO DE BECAS APAP

“Aspiro a compartir mis logros y aprendizajes y poder inspirar a otros a esforzarse e ir tras sus sueños sin importar los obstáculos que puedan presentarse”.

DAHIANNA PICHARDO,
Dale un Chance 2014
becada en la PUCMM en la carrera de Gestión Financiera y Auditoría



PROGRAMA DE EDUCACIÓN BÁSICA



Desde el 2012, APAP ha contribuido con el proceso de acompañamiento a la calidad educativa en cinco escuelas públicas de educación básica del país a través del “Programa de Educación Básica USAID/AMCHAMDR.” Mediante esta colaboración, la entidad financiera pretende mejorar los niveles de lectura, escritura, matemática y ciencias (además del acceso a tecnología y segunda lengua) en estudiantes de primer a octavo grado, durante por lo menos 5 años de trabajo continuo. De igual forma, las escuelas apoyadas son dotadas con bibliotecas para sus aulas mientras los profesores y directores de los recintos educativos son entrenados en técnicas de promoción de lectura y desarrollo de competencias directivas en liderazgo, toma de decisiones y planeación estratégica.

-  **1 AÑO** Alfabetización en primeros grados y lectura en segundo ciclo
-  **2 AÑOS** Producción escrita
-  **3 AÑOS** Afianzamiento de las matemáticas
-  **4 AÑOS** Dominio de las ciencias
-  **5 AÑOS** Uso de la tecnología y segunda lengua en la educación

RD\$2MM

APORTE DE APAP PARA EL AÑO ESCOLAR 2013-2014

RD\$4MM

DESTINADOS POR APAP HASTA LA FECHA

600 ESTUDIANTES

DE 1RO Y 2DO GRADO LEEN Y ESCRIBEN CORRECTAMENTE

10 PROFESORES

ENTRENADOS EN UNA TÉCNICA DE ALFABETIZACIÓN RÁPIDA Y FÁCIL

5 DIRECTORES

EJECUTANDO PLANES OPERATIVOS CENTRADOS EN EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES

El proyecto se basa en un modelo educativo centrado en el alumno donde los participantes reciben las acciones directas de las intervenciones a la vez que los profesores acompañan el proceso. Para el periodo escolar 2013-2014 –segundo año de intervención– la institución aportó RD\$2 MM para las actividades correspondientes a implementación de técnicas ABC del español y las matemáticas para los estudiantes y desarrollo de competencias de gestión educativa y liderazgo comunitario para los directores. Estas actividades fueron realizadas en coordinación con Prolíder, el Ministerio de Educación y Barna Business School.



UN TECHO POR NUESTRA GENTE

COMBINA EL RECONOCIMIENTO AL MÉRITO PERSONAL
E INSTITUCIONAL CON LA PROMOCIÓN DE LA SENSIBILIDAD HUMANA



Uno de los proyectos más inspiradores de la Obra Social APAP que ha logrado despertar el más fuerte sentido de solidaridad.

RD\$2.25 MM

APORTADO POR APAP PARA EL INMUEBLE

RD\$500,000

APORTADO POR LOS EMPLEADOS PARA EL AMUEBLAMIENTO DE LA VIVIENDA

6 VIVIENDAS

A EMPLEADOS MERITORIOS EN AÑOS ANTERIORES



UN TECHO PARA NUESTRA GENTE

En los cinco años del programa se han entregado seis viviendas completamente amuebladas a igual cantidad de empleados meritorios y sus familias, con el involucramiento directo, voluntario y entusiasta de más de 800 empleados que participan durante las fases operativas de ejecución. Este involucramiento ha propiciado el mejoramiento del clima laboral, del sentido de

pertenencia y la integración del personal dentro de la institución.

La vocación de horizontalidad y el sentido de proximidad del premio le ha valido el reconocimiento de la

Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social dentro del renglón Calidad de Vida en la Empresa.



MERCEDES VICENTE

Ganadora del premio

Un Techo por Nuestra Gente 2014.

Es una de las compañeras más queridas de la institución, formando parte de la familia APAP desde 1998.

Gracias al equipo de más de 40 voluntarios activos de distintas áreas, ella, su esposo (quién también labora en la institución) y sus 4 hijos, han podido disfrutar de un nuevo apartamento provisto por APAP.

DESEMPEÑO LABORAL:

100%

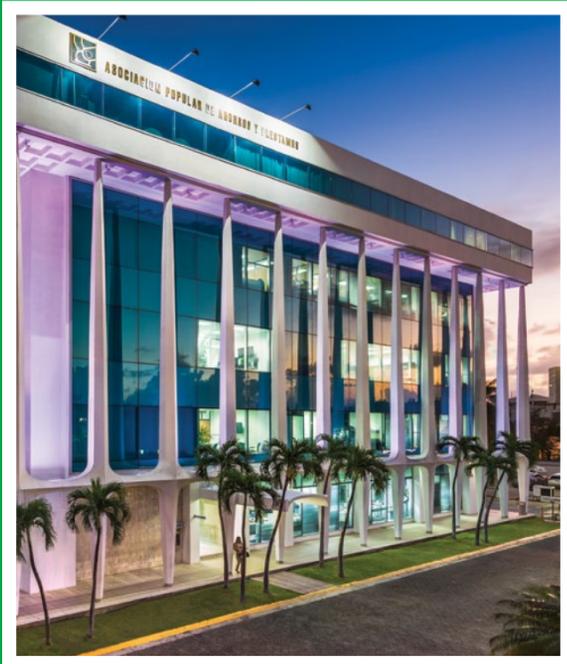
TIEMPO EN APAP:

16 AÑOS



EL LADO VERDE DE APAP

PROMUEVE MEJORES PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES PROCURANDO LA EFICIENCIA OPERATIVA



Un componente central de la estrategia de eficiencia operativa ha sido la implementación por parte de la Dirección Administrativa del Building Management System (BMS), tecnología que permite monitorear en línea el rendimiento operativo de las localidades con el fin de evitar averías, asegurar la eficiencia y brindar un mantenimiento preventivo que elimine la pérdida de recursos y la interrupción de las operaciones. Tras la etapa de adecuación y preparación para su instalación realizada durante el año anterior, en 2014 el sistema fue implementado en seis sucursales, las cuales ya cuentan con cobertura y supervisión continua de sus sistemas de ventilación, iluminación y energía. Con la instalación del BMS se ha logrado reducir las ineficiencias

39 UNIDADES DE AIRE ACONDICIONADO

reemplazadas por equipos de mayor eficiencia

20 GENERADORES ELÉCTRICOS

reemplazados por equipos de alta eficiencia

25 BOMBAS DE AGUA

reemplazadas por equipos de menor consumo energético y remplazo del sistema de bombeo de agua de la Oficina Principal por equipos de alta eficiencia

80% DE LUMINARIAS

reemplazadas por unidades de menor consumo

23 AGENCIAS

equipadas con luminarias LED

14 EQUIPOS UPS

reemplazados por unidades de mayor rendimiento

100% DE LOCALIDADES

de APAP cuentan con facilidades eléctricas reacondicionadas para su optimización de rendimiento

APAP LANZÓ AL MERCADO

productos de financiamiento para equipos eco-eficientes



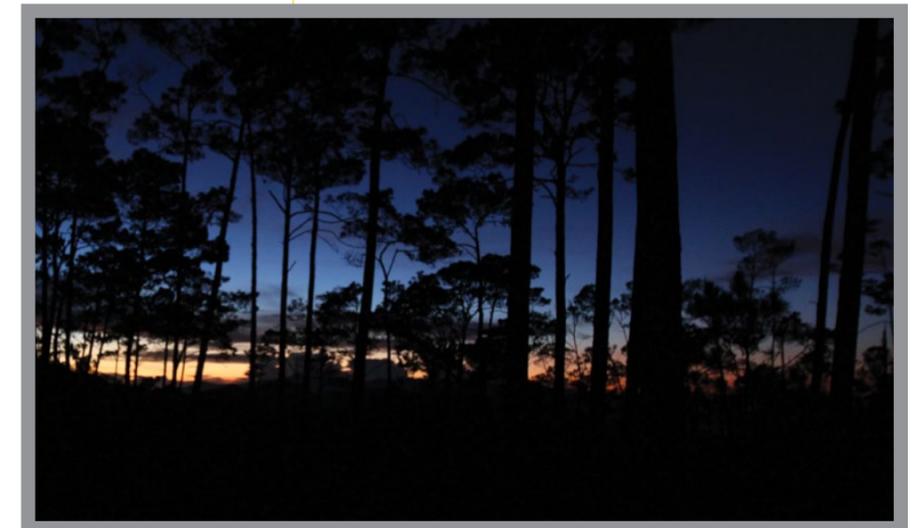
de los equipos eléctricos y asistir en las recomendaciones de compra de equipos de mayor eco-eficiencia, lo que se traduce en menores costos de consumo energético. Para el 2015, los planes de implementación del sistema continuarán con la entrada de diez nuevas sucursales a la red de cobertura. En paralelo, desde el 2008 se ha ejecutado un plan de gestión de conservación, eficiencia y sustitución de equipos, el cual ha abarcado desde la implementación de luminarias LED hasta el reemplazo de equipos eficientes como aires acondicionados, generadores, transferencias automáticas y UPS. Los resultados del plan de gestión de sustitución se han traducido en la disminución de consumo de energía eléctrica en todos los renglones. La implementación de las luminarias LED, desde el

2012, ha sido la iniciativa de mayor impacto con una disminución del consumo de 290,530 Kwh, lo cual se traduce a un ahorro de RD\$2.79 millones de pesos, equivalente a evitar la emisión de 189 toneladas de carbono, con un impacto ambiental similar al de salvar 28,419 árboles.

IMPACTO DEL PLAN DE SUSTITUCIÓN	
INICIATIVA	AHORRO 2014 VS 2013 (RD\$)
Aires acondicionados	325,925
BMS	328,883
LED	2,219,964
Otras	191,849
Total	3,066,621

1,180 TON CO2
EMISIONES EN SUCURSALES

1,578 TON CO2
EMISIONES EN OFICINA PRINCIPAL



Las iniciativas para reducir el consumo de combustible también han tenido un impacto ambiental significativo. El ahorro anual para el 2014 fue de 2,351 galones de combustible equivalentes a RD\$2.90 MM; un hecho que permite la disminución de las emisiones de CO₂ de 79.04 toneladas,

equivalente a salvar anualmente 11,884 árboles. Por su parte, se continúa con el manejo adecuado del papel, que es consolidado, triturado y puesto a la disposición de colectores autorizados quienes lo utilizan como materia prima para convertirlos en cajas y papel reciclado.

CONSUMO ENERGÉTICO [KWH]

SUCURSALES (TOTAL)		OFICINA PRINCIPAL	
2012	1.76MM	2012	2.52MM
2013	1.74MM	2013	2.53MM
2014	1.81MM	2014	2.43MM

USO DE COMBUSTIBLE PARA GENERACIÓN ELÉCTRICA [DIESEL] [GLS]

SUCURSALES (TOTAL)		OFICINA PRINCIPAL	
2012	41,124	2012	10,043
2013	43,456	2013	10,484
2014	36,444	2014	5,145

CONSUMO DE AGUA (GLS)

SUCURSALES (TOTAL)		OFICINA PRINCIPAL	
2012	2.99MM	2012	1.06MM
2013	2.99MM	2013	1.38MM
2014	2.97MM	2014	1.42MM



EN FAVOR DE LA PRESERVACIÓN DE MARES Y ECOSISTEMAS

APAP conmemoró el día del Medio Ambiente y el de los Océanos auspiciando charlas de los biólogos marinos Rubén Torres y José Alejandro Álvarez, quienes compartieron sus experiencias desde el conocimiento científico y el lenguaje visual para crear conciencia sobre los riesgos de la drástica reducción de los recursos marinos y costeros.

Los panelistas pusieron de relieve la importancia de la preservación, protección y el rescate del ecosistema marino para asegurar el bienestar y sobrevivencia de los seres humanos. En la conferencia, que contó con el apoyo de Reef Check República Dominicana, se expuso una colección de más de 130 fotografías de José Alejandro Álvarez en las que se proyectan la extraordinaria biodiversidad de diferentes escenarios marinos del mundo en los que se ha sumergido.

APAP TODOS

SERVICIOS FINANCIEROS INCLUSIVOS

En el 2014 la institución puso en marcha la primera iniciativa de bancarización de personas sordas dentro del sector financiero en la República Dominicana. “APAP Todos” es el nuevo programa de inclusión financiera centrado en lograr la bancarización de personas sordas, para lo cual se capacitó en lengua de señas al personal de las sucursales con el fin de ofrecer sus productos y servicios financieros a la población de sordos del país.

Esta población, que se registra en más de 150,000 personas de acuerdo a los datos de la Asociación Nacional de Sordos (ANSORDO), tiene en la sociedad dominicana acceso limitado para realizar por sí misma actividades económicas y de servicios básicos, fundamentales para el desempeño de su vida cotidiana. APAP se ha unido al esfuerzo colectivo que llevan a cabo distintos sectores del ámbito nacional con el fin de revestir de equidad las relaciones de la sociedad con las personas discapacitadas.

El desarrollo de esta solución fue dado junto a la colaboración de dos instituciones que han llevado el liderazgo en el ámbito de inclusión a personas sordas: la Universidad APEC, la cual

+150,000
PERSONAS SORDAS EN RD

+50%
SUCURSALES HABILITADAS PARA OFRECER SERVICIO A
CLIENTES SORDOS EN LENGUA DE SEÑAS

**PRIMERA Y ÚNICA
ENTIDAD**
DEL SISTEMA CON SERVICIOS FINANCIEROS
EN LENGUA DE SEÑAS

El Informe País remitido por el Gobierno Dominicano a la ONU destaca la iniciativa de APAP TODOS como un programa innovador, único y diferenciador del sistema financiero.

APAP TODOS

dio asistencia en la formación en lengua de señas, y la Asociación Nacional de Sordos (ANSORDO), la cual asesoró en las formas de atender correctamente las necesidades de estas personas.

En una primera etapa de APAP Todos, los productos y servicios de la institución son ofrecidos a través de lengua de señas en las sucursales, estableciendo una comunicación directa con las personas sordas, con la calidez, la cercanía y la personalización que la cultura financiera APAP imprime a las relaciones con sus socios ahorrantes y clientes. En esta etapa más del 50% de las sucursales y oficinas de APAP, situadas en zonas urbanas donde se concentra la mayor parte de la población de

personas sordas, están listas para incorporarse en el programa; sus gerentes y oficiales de negocios han sido capacitados para ofrecer

el portafolio de servicios y productos de APAP a través de la lengua de señas.

Para una segunda etapa, el servicio será extendido a las demás sucursales y otras áreas de APAP, para lo cual ya está en curso el segundo entrenamiento del grupo de negocios en UNAPEC, única academia certificada para esos fines por el Ministerio de Educación Superior.

Este programa reafirma con actividades reales y de alto impacto social el compromiso de APAP con una sociedad más inclusiva, más humana y más igualitaria.



Como agente social de cambio, APAP ha propiciado la búsqueda de prácticas de negocio justas que fomenten una sociedad más inclusiva, humana e igualitaria.

“Valoro la iniciativa de APAP como un aporte que eleva los niveles de independencia de la comunidad de sordos, que ahora no tendrá que auxiliarse de amigos traductores para demandar cualquier servicio financiero, ya que podrá entrar directamente en contacto con los oficiales de negocios de la institución”.

TOMMY GUZMÁN,
Presidente de ANSORDO



CLIENTES

Por más de 50 años, APAP ha llevado soluciones financieras competitivas, innovadoras y diversificadas a la sociedad dominicana, poniendo a su disposición herramientas que les permitan materializar sus sueños de ahorro y vivienda.

Esta experiencia en servicios basado en la excelencia y la satisfacción de los clientes han mantenido a la institución como líder del sector mutualista. Para apoyar este liderazgo y consolidar su participación dentro del sistema financiero dominicano, APAP se apalanca en un crecimiento a través de la inclusión bancaria, la ampliación de su alcance geográfico y la oferta de productos y servicios innovadores que permitan a los clientes atender sus necesidades financieras.

Durante el 2014, APAP introdujo al mercado dominicano novedosos productos como el “Certificado Financiero Libre APAP”, un producto intermedio entre la cuenta de ahorro y el certificado común, y la “Tarjeta Primeriza APAP” enfocada a personas económicamente activas que desean empezar a construir su perfil crediticio. A su vez, incursionó en el negocio fiduciario con “FiduAPAP”, brindando seguridad, confianza y asesoría a los clientes en materia inmobiliaria y buscando aportar al desarrollo social y económico a través de las viviendas de bajo costo, principalmente.

En apoyo a toda la cartera de productos y servicios, la institución mantuvo una activa participación en actividades de promoción en los diversos puntos del país donde tiene presencia. La promoción “El Semanal de APAP” fue llevada a cabo desde el mes marzo hasta mayo de 2014, con reconocimiento de premios en efectivo a los socios ahorrantes. La Feria de Préstamos APAP “Tu Oportunidad de Oro”, puso énfasis en el sector hipotecario combinando la aplicación de tasas de interés fijas, sorteos, descuentos y facilidades en artículos para el equipamiento del hogar. De igual forma, se desarrollaron diversas

plataformas promocionales en apoyo a los productos de tarjeta de crédito, como el reembolso parcial de los gastos en colegios y escuelas y de los consumos durante Semana Santa, Black Friday y Cyber Monday.

EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA

Comprometido con la bancarización de la población dominicana y la inclusión financiera, APAP llevó a cabo iniciativas de educación e inclusión financiera para audiencias clave. Para el público mayor, se impartieron 10 charlas de educación financiera en las que participaron 695 adultos. Para los más jóvenes, se realizaron 31 charlas en campamentos y centros educativos con la participación de 4,750 niños. APAP lanzó y puso a disposición de manera gratuita la “Primera Guía Hipotecaria” de la República Dominicana como aporte a los dominicanos para que puedan conocer mejor el proceso de adquisición de vivienda.

ATENCIÓN AL CLIENTE

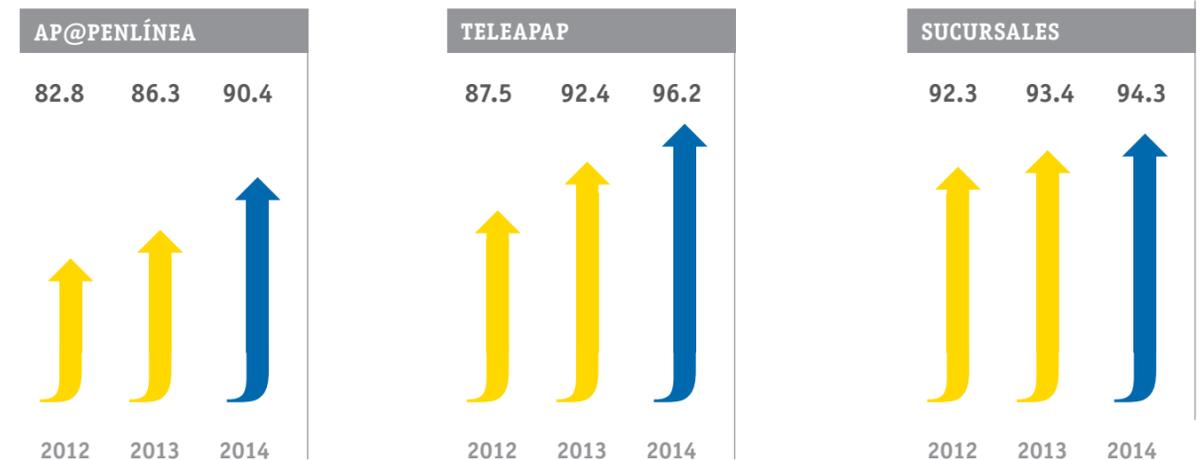
APAP finalizó el 2014 con 51 sucursales incluida una en la localidad de Higüey, lo cual incrementa a cuatro el total de sucursales en la

importante provincia de La Altagracia. A través de la red de sucursales y oficinas, y junto a los diferentes mecanismos de comunicación y atención al cliente, la institución busca ofrecer la mejor experiencia en el servicio a sus usuarios. La excelente cultura de servicio al cliente quedó evidenciada con el aumento en todos los índices de satisfacción que son monitoreados: ap@penlínea, la interface web que permite realizar todo tipo de transacciones desde cualquier lugar, registró un índice de satisfacción de 90.4%; TeleAPAP, el canal telefónico para realizar transacciones de forma segura y que atendió 67,600 llamadas mensuales, tuvo un índice de 96.2%; mientras que el índice de satisfacción para la red de sucursales fue de 94.3%. Todos estos niveles de satisfacción corresponden a los más altos registrados durante los últimos tres años. En el manejo de las reclamaciones también continuaron aumentando los altos niveles de cumplimiento. Durante el año se recibieron 11,043 reclamaciones, con un cumplimiento en tiempo respuesta de un 96%.



La 46ª edición de la campaña “El Cero de Oro” fue celebrada con la historia de “Los Mineros de Oro y Pablito”, una emotiva campaña cargada de valores sobre la familia, la unión, el trabajo y el ahorro. La campaña de incentivo al ahorro que cumple sus 46 años fortaleciendo la cultura del ahorro en el país contó con una activa presencia en las redes sociales para promover la historia del joven Pablito en su afán de ahorrar.

El Cero de Oro, premio al reconocimiento de la cultura de ahorro de los clientes, contó con RD\$18 millones en premios, distribuidos en seis apartamentos, cuatro carros y 10 premios de RD\$100,000, así como 10 premios de RD\$25,000 en cuentas de ahorro infantil a través de “El Cerito de Oro”.



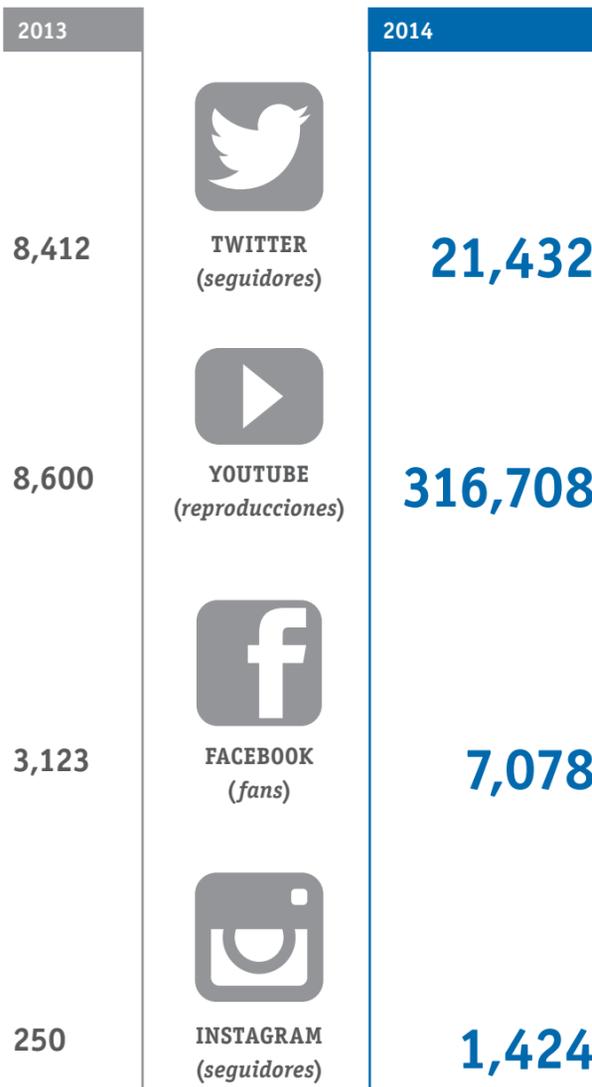
INCREMENTANDO LA PRESENCIA EN LAS REDES SOCIALES

Las redes sociales se han convertido en uno de los canales más importantes para la interacción con clientes actuales y potenciales.

APAP ha sentado la base para alcanzar un máximo desempeño en las mismas. En el 2014 fueron establecidos los lineamientos de gestión de redes sociales en busca de brindar la mejor atención a los usuarios. El vertiginoso crecimiento en la participación de las redes son una muestra de su importancia para la institución: la cuenta de Twitter de APAP aumentó su base de seguidores en un 254% mientras la reproducción de videos en YouTube experimentó un incremento del 3,682% impulsado por la historia de "Los Mineros de Oro y Pablito". El portal de internet (www.apap.com.do) se mantiene como uno de los principales canales de interacción y transparencia hacia los clientes e interesados. A través de él se da a

87%
DE SEGUIDORES ACTIVOS EN LAS REDES SOCIALES

conocer información sobre los productos y servicios, bases de concursos, datos institucionales y noticias de interés público.



RESPONSABILIDAD CON LOS CLIENTES

De cara a los clientes, APAP mantiene una comunicación transparente y clara. En las diversas campañas de promoción y en la colocación de productos y servicios, los términos y condiciones de estos son dados a conocer de forma clara y accesible a todos los interesados para que puedan tomar decisiones informadas. La institución cumple con todas las normativas de mercadeo, publicidad e información de productos, sin casos de faltas o infracciones durante el año. De igual forma, cuenta con los más avanzados mecanismos para salvaguardar y proteger la información de sus clientes.



SUPLIDORES

RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

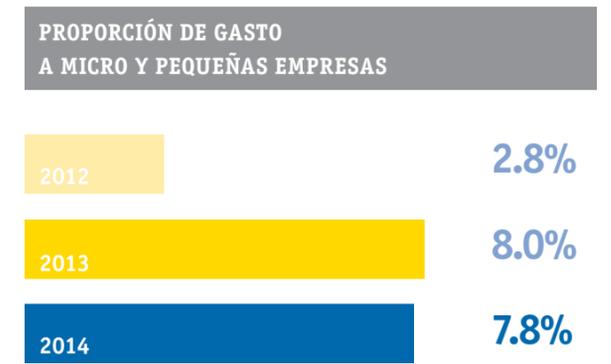
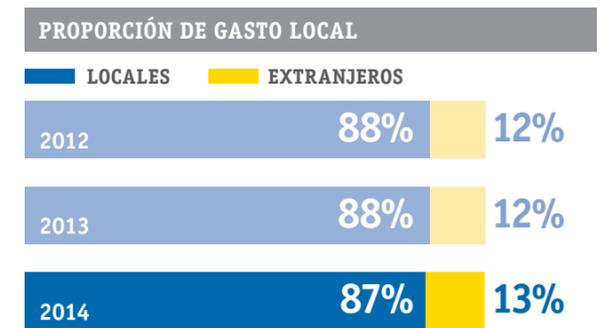
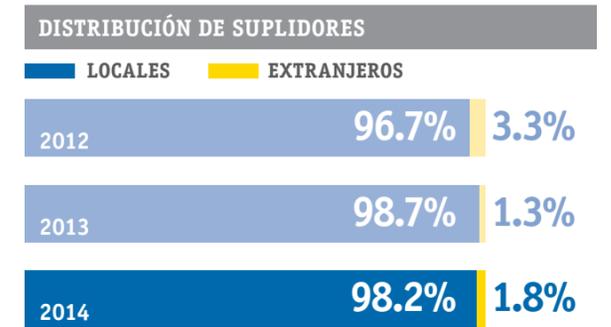
El compromiso ético y social de APAP se refleja en la gestión de su cadena de abastecimiento y la interacción con sus suplidores y socios de negocios. Para la entidad, la base para determinar el establecimiento de relaciones comerciales descansa en la elección de socios que reflejen altos estándares éticos institucionales. APAP rechaza toda práctica en perjuicio de un comercio justo y transparente, el maltrato a los individuos y la falta de respeto y cuidado al medio ambiente por lo que, bajo el liderazgo de la Gerencia de Compras y la Gerencia de Cumplimiento y Prevención de Lavado de Activos, se lleva a cabo la evaluación y selección de socios comerciales siguiendo un estricto proceso de debida diligencia para el cumplimiento en materia de corrupción, fraude, lavado y terrorismo. La plataforma de apoyo a la depuración de suplidores cuenta con los más avanzados sistemas de verificación, anclado en la herramienta "Sentinel with World-Check" para la identificación de personas políticamente expuestas (PEP), actividades de terrorismo y crimen financiero, así como otras fuentes.

APOYO A SUPLIDORES LOCALES

En el relacionamiento con sus suplidores, APAP ha incorporado el impacto a la economía local como un criterio para la selección de estos. En el 2013 la institución decidió incrementar el porcentaje de gasto destinado a micro y pequeños suplidores locales como una medida de impacto directo en la dinamización de la economía cercana a las operaciones. En el 2014 este porcentaje

se mantuvo en niveles cercanos al año anterior, 7.8% del gasto total.

Como práctica general, los principales suplidores utilizados son locales, estos representaron el 98% de la cartera de suplidores durante el año y les fue asignado el 87% del gasto ejecutado. Para productos y servicios especializados no disponibles en el mercado local, APAP identifica suplidores extranjeros con probada excelencia operativa. En 2014, estos conformaron el 1.8% de los suplidores totales y les fue asignado el 13% del gasto total.





CAPITAL HUMANO



APAP fue seleccionada en la primera posición como mejor empresa para trabajar del área de Centroamérica y el Caribe por parte del Instituto Great Place to Work, reconocida firma internacional de investigación y gestión de recursos humanos con presencia en 45 países y que trabaja con 5,500 organizaciones representantes con más de 10 millones de colaboradores. La certificación tiene como base una auditoría de los procesos y prácticas de recursos humanos, así como las opiniones de los empleados y profesionales sobre las condiciones en las que desempeñan sus funciones.

Tras ocupar la tercera posición de este ranking en el año anterior, APAP logró obtener el máximo escaño entre 119 empresas de Centroamérica y el Caribe que fueron certificadas tras ser evaluadas en el modelo Trust Index®, el cual toma en consideración el grado de confianza de la organización a partir de cinco dimensiones: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y compañerismo.

Este reconocimiento afirma el mejoramiento continuo de los procesos, prácticas y políticas de recursos humanos de la institución, fruto de la gestión estratégica del capital humano, enfocada en cada etapa desde la captación del mejor talento y su formación, hasta la atención de la calidad de vida en la empresa y el desarrollo de su vida profesional dentro de la misma.

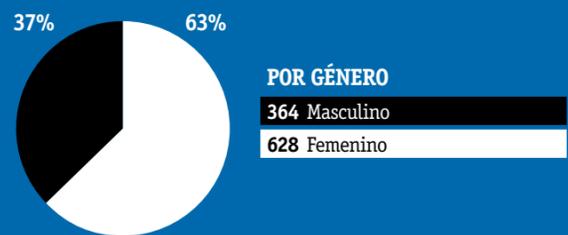
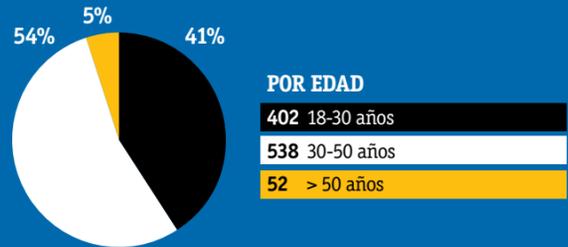
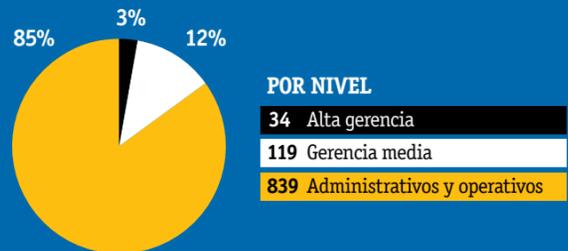
SELECCIÓN DE PERSONAL

Durante el proceso de selección de nuevo personal se ha puesto gran enfoque en identificar los mejores candidatos que reúnan los conocimientos técnicos, competencias y valores esperados en cada puesto. Para los diversos niveles –administrativo, operativo, gerencial y directivo– el proceso de selección dispone de herramientas especializadas sobre las que los candidatos son evaluados; se llevan a cabo análisis sobre los requerimientos descritos para el puesto y a través de una plataforma en línea única en el país se mide el cumplimiento con



APAP fue la única entidad financiera en recibir medalla de oro en el renglón Servicios, por el Premio Nacional a la Calidad del sector Privado en República Dominicana, por la eficiente gestión de calidad de sus procesos.

992
EMPLEADOS



13.4%
ÍNDICE DE ROTACIÓN

7%
ÍNDICE DE ROTACIÓN VOLUNTARIA

las competencias esperadas para cada rol. El proceso es transparente y cuenta con criterios claros y objetivos en todas sus fases, garantizando una selección basada en igualdad de condiciones para todos los candidatos.

La composición del personal presenta un saludable balance en la distribución por género y una adecuada composición por edad, ambos componentes necesarios para generar un buen clima laboral. Las mujeres forman el 63% de la empleomanía mientras el 41% de los empleados tienen menos de 30 años, un reflejo del enfoque en la oportunidad dada a la mujer y los jóvenes.

Se promueve el empleo local; cuando es posible, se identifican candidatos que habiten o estudien en lugares cercanos a las oficinas donde van a laborar. Con esto, la institución reconoce la importancia del desarrollo económico en las comunidades donde opera a la vez que facilita el desplazamiento de sus empleados.

APAP ofrece paquetes salariales competitivos y de acuerdo a las condiciones del mercado. En el caso de los empleados de menor escala salarial dentro de la institución, estos devengan un salario 55% superior al aplicable por ley.

DESARROLLO DEL PERSONAL

Una vez dentro de la institución, los colaboradores cuentan con planes y programas de capacitación que fomentan su crecimiento personal y profesional acorde a las necesidades de desarrollo y aprendizaje identificadas mediante el proceso de Detección de Necesidades de Entrenamiento. Este proceso está alineado con las competencias trazadas para cada puesto y que a su vez son necesarias como parte de la estrategia institucional. Durante el 2014 se destinó RD\$28.8 millones

a la capacitación del personal, con 58,071 horas de entrenamiento impartidas.

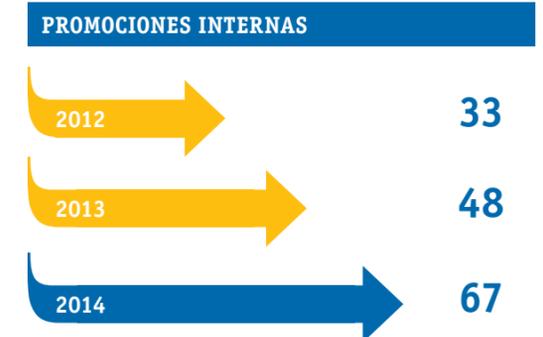
Entre las capacitaciones sobresale el programa “Empodérate”, un entrenamiento a todo el personal con el objetivo de desarrollar una cultura de empoderamiento que permita al personal asumir responsabilidades, comunicarse auténticamente, confiar y aprender de los errores. Los resultados de este entrenamiento fueron transformacionales a partir de él se generó una dinámica de aprendizaje continuo del cual los mismos colaboradores desarrollan soluciones y trabajan para convertidas en resultados.



Siguió en marcha el “Plan de Estudios APAP” mediante el cual se otorgan becas para estudios en carreras universitarias o maestrías relacionadas a los puestos de trabajo y cuya matrícula es cubierta de acuerdo al desempeño académico, llegando hasta el 100% para aquellos con índice superior a 3. De igual forma continuó la “Beca MBA Barna”, en la que APAP otorga dos becas cubiertas en su totalidad para el estudio de Master in Business Administration (MBA) en la prestigiosa escuela de negocios Barna Business School. Estos programas y herramientas de desarrollo de personal fueron complementados con las continuas capacitaciones en línea (E-learning) a través de la plataforma LMS Cornerstone, las certificaciones

en servicios con especialización en temas de servicio al cliente y negociación y los programas de desarrollo técnico y especializado, así como certificaciones de tipo regulatorio.

Como parte del “Programa de Mentores” que busca apoyar el crecimiento de los colaboradores, se integraron once mentores a los cuales les fue asignado un colaborador. Durante 6 meses estos participaron en un proceso de coaching y seguimiento para reforzar fortalezas, trabajar oportunidades de desarrollo y tratar temas de interés del mentorizado de los cuales el mentor es experto.



CRECIMIENTO INSTITUCIONAL Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Estas prácticas de desarrollo del personal ayudan a todos los colaboradores a poder avanzar en su carrera dentro la institución. APAP cree en las oportunidades de crecimiento y el aprovechamiento del talento interno garantizando que las vacantes internas sean cubiertas en lo posible por un personal entrenado, con conocimiento de las políticas y la cultura institucional. A la vez, se cuenta con un plan de sucesión donde se identifican las personas con potencial a ocupar puestos claves dentro de la institución. Este fomento al crecimiento horizontal y vertical ha dado sus frutos; durante el 2014 se

realizaron 67 logrando cubrir en un 49% las vacantes internas.

Para determinar los candidatos a promover, así como para el cumplimiento de objetivos durante el año, se utiliza la herramienta CMS Cornerstone para las evaluaciones de desempeño de acuerdo al logro de objetivos establecidos a inicio de año y el desarrollo de competencias del empleado. Los resultados de las evaluaciones son utilizados para establecer la compensación variable e identificar los "Top Performers". En el 2014, el 93.8% de los empleados recibieron evaluación de desempeño. Como cada año, APAP realizó la premiación "Empleado del Año", máximo reconocimiento al colaborador cuyos méritos laborales y personales excedieron todas las expectativas.

AMBIENTE LABORAL

Para APAP, un buen ambiente laboral es fundamental para el bienestar y buen desempeño del personal. En la institución se promueve una cultura de comunicación abierta como fomento a la integración y transparencia en las relaciones personales. La Dirección de Calidad y Capital Humano dispone de diversos canales que promueven la comunicación a todos los niveles, entre ellos la Línea de Asistencia Directa al Empleado, los Murales ubicados en todas las oficinas, actividades de Open House y "Comunicándonos", el medio de difusión oficial para las comunicaciones internas a través de correos electrónicos. Mensualmente se organizaron los "Desayunos Ejecutivos", donde el Vicepresidente Ejecutivo se reúne con personal administrativo y operativo para escuchar sugerencias, inquietudes y comentarios. La satisfacción con estos servicios provistos por la Dirección de Calidad y

Capital Humano es medida mediante la Encuesta de servicio interno.

A través de la "Mina del Valor" se refuerzan y promueven las conductas éticas contenidas en el Código de Ética y Conducta de la institución, que determina los lineamientos esenciales en el comportamiento de los empleados. En este se estipula lo concerniente al respeto del individuo y sus derechos, temas que son de vital importancia para la institución. Los empleados cuentan con diversos mecanismos para reportar violaciones del Código de Ética, leyes laborales o sus derechos, entre ellos la Línea de confidencialidad con reporte directo al Presidente de la Junta de Directores y el Vicepresidente Ejecutivo, el correo electrónico "Buzón de Ética" y los buzones de ética ubicados en cada nivel de la Oficina Principal. Durante el año se reportaron 18 incidentes relacionados al Código de Ética, los cuales fueron atendidos satisfactoriamente en el tiempo estipulado. No se reportaron incidentes de violación a los derechos humanos.

Como parte de las actividades de calidad de vida en la empresa y buen balance de vida personal y profesional, se realizaron ferias en conmemoración al día de las madres y los padres, la "Semana del Bienestar", el "Plan de Verano" y "Campamento de Verano"; así como la feria "ExpoApapsionados" y las fiestas de Navidad y de Reyes.

Durante "ExpoApapsionados" se impartieron talleres y se realizaron actividades enfocadas en el crecimiento de los empleados y de un mejor clima laboral. Entre los eventos realizados durante esta semana se destacan los "Cineforums", películas proyectadas durante almuerzos en que se fomentaban los valores institucionales; "Liderchips Café", en que los Vicepresidentes y Directores sirvieron



café y dulces a los empleados; y el "Rally Estratégico", donde parejas de empleados visitaban las oficinas de los líderes para completar retos relacionados a la estrategia de APAP.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La institución cuenta con un Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo que se encuentra en proceso de implementación y tiene como objetivo establecer los procedimientos y las normas necesarias para proteger a los empleados, contratistas y clientes. El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo está encargado, junto a otros actores como el Coordinador de Seguridad & Salud y los representantes de Seguridad y Salud ubicados en cada sucursal, de velar por el cumplimiento del programa y el bienestar en el lugar de trabajo. A modo de capacitación y concientización en temas de seguridad, durante el año se realizaron talleres de primeros auxilios y simulacros de evacuación, mientras que en apoyo a la salud se impartieron talleres de VIH, así como las exposiciones "El Sano Equilibrio de la Vida" y "El Mundo de las Emociones" por el Dr. Hector Mateo y Maryam Valera, respectivamente.

CLIMA LABORAL

Todos los esfuerzos por alcanzar la mayor satisfacción del personal han dado excelentes resultados. Para la medición del clima laboral la institución utiliza la metodología de la encuesta Great Place to Work donde se mide la credibilidad, el respeto, la imparcialidad, el orgullo y el compañerismo. El resultado de esta encuesta llenada voluntariamente por los empleados fue de 90%.

GOBIERNO CORPORATIVO

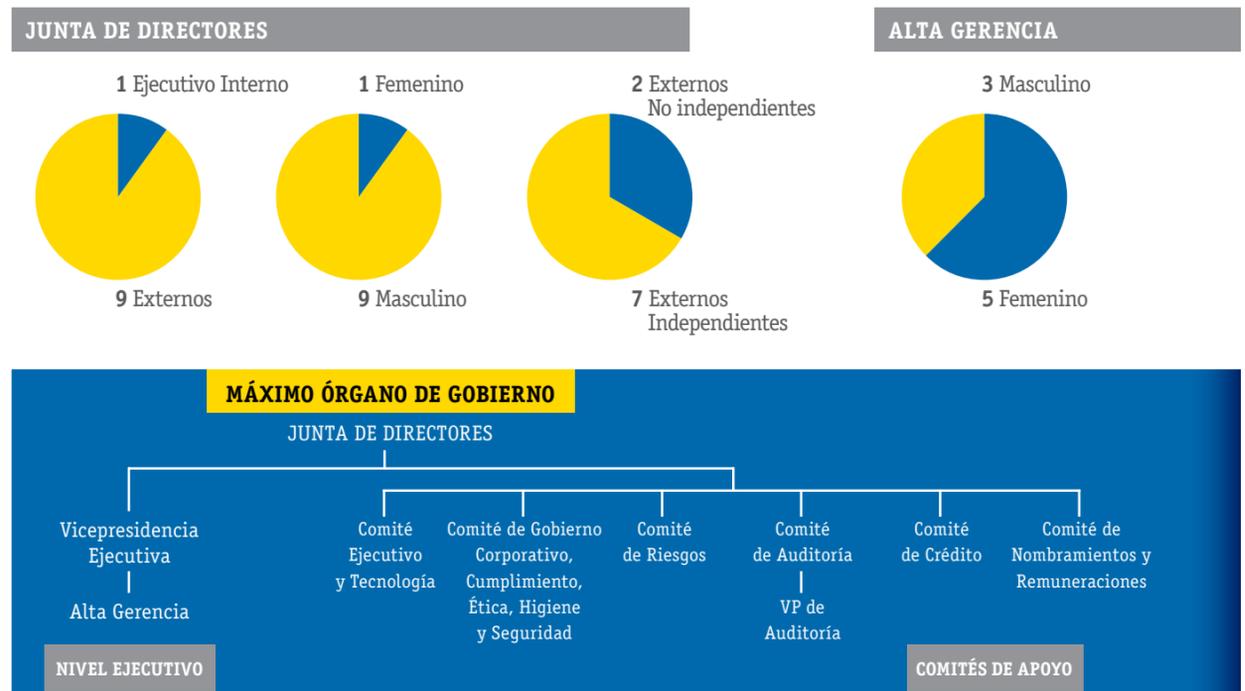
La gobernabilidad corporativa forma parte de la cultura institucional de APAP. Dentro del modelo de gobierno corporativo asumido, no solo se busca mantener excelentes niveles de administración societaria y financiera como garantía fundamental de sus asociados y clientes, sino que también se persigue irradiar altos niveles de buen gobierno hacia los terceros vinculados o no vinculados a la sociedad, así como al resto del sistema financiero.

La Junta de Directores de APAP, órgano principal de gestión, control y fiscalización de la institución, se mantuvo presidida por el señor Hipólito Herrera, miembro externo independiente. Durante este período, hubo cambio de Vicepresidente y de Secretario, asumiendo dichas funciones los señores Lawrence Hazoury Toca y David Fernández Whipple, respectivamente. Asimismo, en diciembre de 2014 se produce el retiro de un miembro externo independiente de la Junta de Directores, quedando conformada ésta a partir de dicha fecha por nueve (9) miembros. El señor Gustavo Ariza Pujals, miembro interno de la Junta, permanece como Vicepresidente Ejecutivo de APAP. Por otra parte, en el mes de octubre se produjo la salida de uno de los miembros de la Alta Gerencia.

En apoyo a la Declaración de Principios de APAP, la institución se encuentra inmersa en un permanente trabajo de elaboración de políticas que contribuyan con los mejores criterios de gobernabilidad empresarial, constituyendo la Entidad de Intermediación Financiera pionera en la adopción de normas internas que recogen aspectos esenciales de las nuevas tendencias en cuanto a transparencia, gobernabilidad interna, proscripción y lucha contra la corrupción, de respeto de la dignidad humana y de los derechos fundamentales, así como el cuidado y la protección al medio ambiente, entre otras. En 2014 fueron aprobadas y adoptadas las siguientes políticas:

- Política de Transparencia de la Información.
- Política contra Prácticas Corruptas.
- Política de Igualdad y No Discriminación.
- Política de Resolución de Conflictos Internos.

De igual forma, se continuó trabajando para la eventual adopción de una Política de Protección



de Datos de los Usuarios de los Servicios Financieros y en la implementación de procesos ape- gados al estándar ISO 27000 sobre Gestión de Sistemas de Seguridad.

ADHERENCIA AL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

En los diferentes niveles de Gobierno Corporativo, desde la Junta de Directores y los Comités de Apoyo hasta la Alta Gerencia, se ha reafirmado el compromiso de la institución con el Pacto Global de las Naciones Unidas y sus diez principios en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti corrupción. Siguiendo las directrices del Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento, Ética, Higiene y Seguridad se vela por el cumplimiento de las políticas que aseguren el respeto a la calidad e integridad humana. Esto incluye el respeto a los Derechos Humanos universalmente aceptados, el apego al Código Laboral de la República

Dominicana, el respeto al derecho de asociación de los empleados y el rechazo de cualquier forma de trabajo infantil, forzoso y de prácticas discriminatorias.

A través de la Obra Social APAP y en cumplimiento con el Principio VII de la institución, sobre el compromiso con la responsabilidad social, se canalizan los diversos esfuerzos de relacionamiento con los actores de la sociedad dominicana para la promoción de programas, actividades y donaciones de bien social.

En apoyo a la lucha contra la corrupción, la institución cuenta con el Código de Ética y Conducta, la recién adoptada Política contra Prácticas Corruptas y avanzados procedimientos y sistemas para la detección y manejo de casos de corrupción.

Para mayor información sobre las prácticas y políticas de corrupción, políticas públicas, transparencia y cumplimiento, así como información detallada del Gobierno Corporativo de APAP, ver el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014.

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS



PRINCIPIO	SECCIÓN/RESPUESTA
DERECHOS HUMANOS	
PRINCIPIO 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Gobierno Corporativo
PRINCIPIO 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	Gobierno Corporativo
ESTÁNDARES LABORALES	
PRINCIPIO 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Gobierno Corporativo
PRINCIPIO 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Gobierno Corporativo
PRINCIPIO 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Gobierno Corporativo
PRINCIPIO 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Gobierno Corporativo
MEDIO AMBIENTE	
PRINCIPIO 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Medio ambiente
PRINCIPIO 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Medio ambiente
PRINCIPIO 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Medio ambiente
ANTICORRUPCIÓN	
PRINCIPIO 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Gobierno Corporativo

GLOBAL REPORTING INITIATIVE

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la organización.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Gobierno Corporativo
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
2.5	Número de países en los que opera y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
2.7	Mercados servidos.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.	Respuesta: Anual.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo
PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
PERFIL DE LA MEMORIA		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	R: Anual.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Sobre este Informe
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	R: El informe contempla las prácticas de APAP para las relaciones con sus grupos de interés pero no se extiende a las prácticas internas de estos.
3.6	Cobertura de la memoria.	Gobierno Corporativo. R: La información corresponde a las prácticas de la institución que son dependencia directa de la Junta de Directores y la Alta Gerencia, en específico aquellas que inciden con su Oficina Principal y sus 52 sucursales. El informe contempla las prácticas internas de APAP para las relaciones con sus grupos de interés.
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	R: El informe contempla las prácticas de APAP para las relaciones con sus grupos de interés pero no se extiende a las prácticas internas de estos.

3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que pueden afectar negativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	R: La información corresponde a las prácticas de la institución que son dependencia directa de la Junta de Directores y la Alta Gerencia, en específico aquellas que inciden con su Oficina Principal y sus 52 sucursales.
3.9	Técnicas de medición de datos, bases de cálculo, hipótesis y estimaciones aplicadas.	R: La información proviene de diferentes mecanismos utilizados para el manejo de datos en las áreas de la institución. A la medida de lo posible, estos datos son reales y no estimados.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	R: No aplica.
3.11	Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	R: Ninguno.

TABLA CONTENIDO GRI

3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	Global Reporting Initiative
------	---	-----------------------------

VERIFICACIÓN

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	R: Se trabajó con un consultor externo para el asesoramiento GRI.
------	--	---

GOBIERNO CORPORATIVO, COMPROMISOS E INCLUSIÓN

GOBIERNO

4.1	Estructura de gobierno de la organización.	Gobierno Corporativo
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Gobierno Corporativo
4.3	En aquella organización que tenga estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Gobierno Corporativo
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Memoria anual 2014, acápite I, desde el sub-acápite C al H
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Memoria anual 2014, acápites II.B.1.7 y II.B.3.4.D
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Memoria anual 2014, acápites II.B.1.5.A y VIII
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	Memoria anual 2014, acápites II.B.1.6.B y II.B.3.4.D
4.8	Declaración de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Memoria anual 2014, acápites II.B.1.5.B y VI
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Memoria anual 2014, acápites II.B.1.5.B y IV
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Memoria anual 2014, acápites II.B.3.4.D y II.B.1.7

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Medio ambiente
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Gobierno Corporativo
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	Gobierno Corporativo
INCLUSIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS		
4.14	Relación de grupos de interés con que la organización interactúa.	Gobierno Corporativo
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Gobierno Corporativo
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Gobierno Corporativo
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Gobierno Corporativo
INDICADORES DE DESEMPEÑO		
ECONÓMICO		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
EC1	Valor económico generado y distribuido.	R: No reportado.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	R: La institución no contabiliza estos riesgos pero los va a tomar en consideración para acciones futuras.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	R: La institución contempla incluir este indicador en futuros reportes.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	R: La institución no recibe ayudas financieras significativas del gobierno.
PRESENCIA DE MERCADO		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Capital Humano
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Suplidores
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Capital Humano
IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	R: APAP contribuye de manera indirecta con servicios e instituciones que apoya con su obra social.
EC9	Descripción de impactos económicos indirectos.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos. Obra Social APAP

AMBIENTAL		
MATERIALES		
EN1	Materiales utilizados en peso o en volumen.	R: Como entidad financiera, la institución no produce ni vende productos físicos. Los materiales utilizados son principalmente en forma de insumos y suministros.
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	R: Actualmente no se contabiliza la cantidad de insumos y suministros adquiridos que provienen dematerial reciclado.
ENERGÍA		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Medio ambiente
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Medio ambiente
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Medio ambiente
AGUA		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Medio ambiente
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	R: La institución no consume agua de ninguna fuente en específico sino que se abastece del sistema local.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	R: No tenemos práctica de reutilización de agua.
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos y en áreas de alta biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	R: Ninguno.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales, protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	R: La institución no opera en áreas con alto valor de biodiversidad por lo que no tiene impacto en estas.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	R: Ninguno, no aplica.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	R: No aplica.
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	R: No aplica.
EMISIONES, EFLUENTES Y DESECHOS		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Medio ambiente
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	R: La institución no tiene otras emisiones indirectas significativas.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	R: La institución no emite ni produce sustancias destructoras de la capa de ozono.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Medio ambiente
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire, por tipo y peso.	R: La institución no tiene emisiones significativas de estos.

EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	R: La institución no tiene vertimiento significativo de aguas residuales. Sus efluentes no tienen contenido químico ni peligroso.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	R: La institución coordina la recogida de algunos de sus desechos con una empresa especializada en su categorización y reciclado. Medio ambiente
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	R: Ninguno, no aplica.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	R: No aplica.
EN25	Identidad, tamaño, estatus protegido y valor en biodiversidad de las aguas y hábitats relacionados afectados significativamente por los vertidos y escorrentías de la organización.	R: Ninguno, no aplica.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	Medio ambiente. R: La institución no produce ni vende productos físicos. Los materiales utilizados son principalmente en forma de insumos y suministros.
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Medio ambiente. R: La institución no produce ni vende productos físicos. Los materiales utilizados son principalmente en forma de insumos y suministros.
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	R: Ninguna.

TRANSPORTE

EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	R: No aplica. La institución no transporta considerables cantidades de productos.
-------------	---	---

GENERAL

EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Medio ambiente
-------------	--	----------------

PRÁCTICAS LABORALES**EMPLEO**

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Capital Humano
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupos de edad, sexo y región.	Capital Humano
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada desglosados por actividad principal.	R: Los empleados a jornada completa y los temporeros reciben los mismos beneficios.
LA15	Tasas de retención y de vuelta a trabajo luego de permiso parental.	R: 100%

RELACIONES

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	R: Ninguno.
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	R: No aplica ya que no hay empleados cubiertos por convenios colectivos específicos a la institución.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Capital Humano
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	R: Información no disponible.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	R: Información no disponible.
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	R: No aplica ya que ningún empleado es parte de sindicatos.
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleados.	Capital Humano
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Capital Humano
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de su desarrollo profesional.	Capital Humano

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13	Composición de los órganos de Gobierno Corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	Gobierno Corporativo, Capital Humano
-------------	--	--------------------------------------

IGUALDAD DE REMUNERACIÓN ENTRE GÉNERO

LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	R: [Hombres a Mujeres]. Nivel ejecutivo 1.44, Nivel gerencial 1.02, Nivel administrativo y operativo 1.02, Temporeros 0.96.
-------------	--	---

DERECHOS HUMANOS**INVERSIÓN Y PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO**

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	R: Ninguno.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	R: Ninguno.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. No discriminación.	R: Información no disponible.

LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	R: Información no disponible.
------------	---	-------------------------------

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueden correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Gobierno Corporativo
------------	---	----------------------

TRABAJO INFANTIL		
HR6	Actividades identificadas que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	R: Debido a la naturaleza del negocio no hay riesgo de trabajo infantil. Gobierno Corporativo.
TRABAJO FORZADO O NO CONSENTIDO		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Gobierno Corporativo
SEGURIDAD		
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Gobierno Corporativo
DERECHOS DE INDÍGENAS		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	R: No aplica.
EVALUACIÓN		
HR10	Porcentaje y total de operaciones que han sido sujetas a evaluación y/o impacto en derechos humanos.	R: La institución cumple con todas las leyes laborales del país y cuenta con una elaborada política de capital humano para el cuidado de la integridad de las personas. Todas las operaciones están sujetas a esta política.
REMEDIACIÓN		
HR11	Número de incidentes relacionados a derechos humanos reportados, manejados y resueltos a través de mecanismos existentes.	Capital Humano
SOCIEDAD		
COMUNIDAD LOCAL		
S01	Porcentaje de operaciones con programas de inclusión, análisis de impacto y desarrollo de comunidades locales.	Obra Social APAP
S09	Operaciones con potenciales o actuales impactos negativos en comunidades locales.	R: Ninguna.
S010	Medidas de prevención o mitigación implementadas en operaciones con potenciales o actuales impactos negativos en comunidades locales.	R: No aplica.
CORRUPCIÓN		
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Gobierno Corporativo, Suplidores
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	R: Información no disponible
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Gobierno Corporativo
POLÍTICAS PÚBLICAS		
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Gobierno Corporativo
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos a instituciones relacionadas, por países.	R: Ninguna.

PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS		
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	R: Ninguna.
CUMPLIMIENTO		
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	R: Ninguna.
RESPONSABILIDAD DE PRODUCTOS		
SALUD Y SEGURIDAD DEL USUARIO		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	R: La institución no produce ni vende productos físicos.
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	R: La institución no produce ni vende productos físicos.
INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Clientes
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	R: Ninguna.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Clientes
COMUNICACIONES DE MARKETING		
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Clientes
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	R: Cero. Clientes
PRIVACIDAD DE USUARIOS		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	R: Ninguna. Clientes
CUMPLIMIENTO		
PR9	Importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	R: Ninguna.

SOBRE ESTE INFORME

La expresión de datos del presente informe está basada en el levantamiento de información en nuestras diferentes áreas funcionales utilizando los diversos sistemas de información implementados y, cuando la información no se encuentra disponible, la estimación de datos. Durante el 2014 la institución no experimentó cambios significativos que requiera de re-expresión de información.

La producción general del reporte fue coordinado por la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos.

PRODUCCIÓN EDITORIAL:

Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas de APAP.

MANEJO DE CONTENIDO Y ASESORAMIENTO GRI:



One Ahead Consulting, S.R.L.

www.oahead.com

DISEÑO:

Elías Roedán

FOTOGRAFÍAS:

*Fernando Calzada, Ricardo Piantini, Click Creative Studio
Tiziano D'Stefano, Angie López y Mariela Espaillat*

*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

 [@AsocPopular](https://twitter.com/AsocPopular)

 [Asociación Popular](https://www.youtube.com/Asociación Popular)

 [Asociación Popular de Ahorros y Préstamos](https://www.facebook.com/Asociación Popular de Ahorros y Préstamos)

 [@asocpopular](https://www.instagram.com/asocpopular)

 [Asociación Popular de Ahorros y Préstamos](https://www.linkedin.com/Asociación Popular de Ahorros y Préstamos)



ASOCIACION POPULAR
DE AHORROS Y PRESTAMOS