

TABLA 3.1

PRINCIPALES ACCIONES DE RESPUESTA A EL COVID-19

	COLABORADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Cerca del 31% del personal en modalidad de teletrabajo y trabajo remoto preventivo para el personal vulnerable. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 1,650 equipos de protección y prevención para el COVID-19 por un costo total de RD\$6.02MM. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios flexibles: lanzamiento del programa de beneficios ajustado a las necesidades imperantes durante la pandemia (almuerzo, farmacia, combustible, entre otros), así como avance de sueldos para colaboradores. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Programa "Tu Silla": todo colaborador que esté laborando remotamente puede retirar su silla de oficina y laborar de manera más ergonómica. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 159 equipos laptops otorgados a nuestros colaboradores con la finalidad de hacer frente a la necesidad de trabajo remoto. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 48 colaboradores beneficiados con celulares de flota y router de internet móvil para facilitar el trabajo remoto. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación del plan de Bienestar Integral, un programa que engloba las diferentes dimensiones del bienestar: mental, emocional, físico y social. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad a tiempo completo de dispensario médico para asistir las necesidades de salud primarias. En adición beneficios de consultas virtuales con especialistas del área de salud y apoyo terapéutico sin costo. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios de ingreso diario de salud a través de APP y toma de temperatura para colaboradores que se dirijan a las instalaciones. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña "¡Vamos a cuidarnos!", una forma de incentivar y concientizar a cumplir con los lineamientos y motivar a los demás de que sean parte de convertir estas acciones en una cultura de prevención y cuidado. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Nebulización electrostática, a base de amonio cuaternario quinta generación, en superficies de trabajo en oficinas administrativas y sucursales. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de dispensadores de gel antibacterial y contenedores exclusivos para guantes y mascarillas usadas. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Creación y colocación de señaléticas en toda la entidad para que colaboradores puedan instruirse, guiarse y cumplir con los lineamientos de cuidado. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas internas para conocer la percepción y grado de satisfacción de los colaboradores. 	
<ul style="list-style-type: none"> • RD\$6.56MM invertidos en facilidades de transporte para quienes no disponen de vehículos propios, del 21 de marzo al 6 de junio. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste de horarios del servicio de cafetería e instrucción de mantener la distancia entre las personas. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Restricción de visitas y eliminación de reuniones presenciales internas y externas, capacitaciones presenciales y viajes de negocios. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia virtual del personal de ARS para apoyo en los procesos de seguros de salud de los colaboradores. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del área de Bienestar a los colaboradores que hayan tenido contacto con personas contagiadas o que presenten síntomas gripales. 	

	PERSONAS Y SUCURSALES
<ul style="list-style-type: none"> • Atención de servicio al cliente en sucursales en cumplimiento riguroso con las medidas de distanciamiento social, controlando la cantidad de personas que acceden a las instalaciones. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste de protocolos de atención enfocados en el bienestar y estado de salud de los clientes. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de dispensadores de gel antibacterial y contenedores exclusivos para guantes y mascarillas usadas en sucursales y cajeros automáticos. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste de horarios y cierre gradual de sucursales y centros de atención en función a los horarios definidos por las directrices del regulador. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Creación y colocación de señaléticas en sucursales para que clientes puedan instruirse, guiarse y cumplir con los lineamientos de cuidado. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Turnos preferenciales para adultos mayores de 60 años, personal de salud, policías, militares, embarazadas y personas con discapacidad. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Más de 400 envíos de equipos de protección contra el COVID-19 a las sucursales. 	
<ul style="list-style-type: none"> • +170 sillas para clientes retiradas de las sucursales para garantizar el distanciamiento físico entre los visitantes y ejecutivos de APAP. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Robustecimiento de las medidas preventivas de ciberseguridad para mitigar y controlar riesgos de incidencias. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 12 campañas con 713,536 interacciones para comunicar novedades en operaciones, productos, canales y promociones vía correo electrónico. Otros canales utilizados: redes sociales, llamadas telefónicas, SMS y página web. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de concienciación "Ahórrate Salir" en redes sociales, para motivar a los clientes a quedarse en casa con su familia. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 61 entradas en redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) con información de sensibilización para la prevención y cuidado del COVID-19. Estas incluyeron tutoriales de uso de canales digitales y ciberseguridad, así como protocolos adecuados por el COVID-19. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 156 reportes generados de escucha continua y análisis de sentimiento en redes sociales, con +1,500 comentarios sobre APAP. 	
<ul style="list-style-type: none"> • +18.7% crecimiento de interacciones en redes sociales, producto del interés de los clientes sobre las medidas financieras producto de la pandemia. 	

- +35 servicios financieros por canales digitales.
- Transacciones en todos los cajeros automáticos del país libre de costos.
- Transacciones al instante (LBTR) sin cargos o comisiones.
- Uso de data patrocinada para clientes Claro, Altice y Viva. Acceso al APP móvil sin consumir datos.
- Comunicación permanente en medios masivos incentivando el uso de canales digitales.
- Educación digital directa a clientes vulnerables logrando migrar más de 200 clientes mayores de 60 años al uso de canales.
- Implementación de TPago, plataforma móvil de transacciones en línea para clientes que no tienen smartphome, incluyendo compras sin contacto mediante QR.
- Gestión de ventas y servicios 90% digital: generación de productos gestionado todo el trámite de manera digital, sólo hasta el desembolso.
- Fortalecimiento del servicio al cliente mediante videoconferencias para asistencia personalizada remota.

SOLUCIONES DIGITALES

Otorgamos facilidades de refinanciamiento y nuevos fondos a nuestra cartera de clientes pymes en los sectores de comercio, servicios, construcción e industrial por RD\$326.3MM, desglosados de la siguiente forma:

PYMES

COMERCIO

- RD\$153.7MM refinanciados a 52 pymes.
- RD\$86.2MM en nuevos fondos otorgados a 36 clientes.

SERVICIO

- RD\$38.7MM en nuevos fondos otorgados a 15 empresas.

CONSTRUCCIÓN

- RD\$17.6MM de deuda reestructurada a 4 pymes.

INDUSTRIA

- RD\$24.5MM en nuevos fondos otorgados a 5 clientes.
- RD\$5.6MM de deuda reestructurada a 5 empresas.

A través de nuestras redes sociales, creamos contenido enfocado en pymes:

- Webinar "Acciones de apoyo de parte del gobierno y de las instituciones financieras a favor de las PYMES". Impartido por Sr. Ignacio Méndez (+80 participantes del sector MIPYME).
- Webinar "Coronavirus y desafíos en el acompañamiento a organizaciones productivas de base". Impartido por RedEAmérica.

- Flexibilización de los requisitos, incluyendo:
 - 28 días para pago del corte opción "Skip Payment" del pago mínimo.
 - Exención cargos por mora y sin días de atraso.
 - Avances de efectivo sin comisión.
 - Pago corte de tarjeta de crédito vía crédito diferido +Límite
 - Plazos de 48 meses sin comisión y tasa preferencial.
 - Medida de rodar por tres meses el pago de la cuota de préstamos hipotecarios, personal, de vehículo y pymes.
- Beneficios de cashback, abarcando:
 - 20% en farmacias y laboratorios clínicos.
 - 20% en comida a domicilio, al pagar con Visa.
 - 20% en streaming de música, video y películas.
- Asistencia 24 horas los siete días de la semana.
- RD\$811.49MM monto de reestructuración por normalización en la recuperación de créditos (transitoria y normal), beneficiando cerca de 1,923 clientes.
 - 8% préstamos hipotecarios
 - 43% préstamos de consumo
 - 48% tarjetas de crédito
 - 1% préstamo comercial
- Adecuación de los procesos de admisión de nuevos clientes que se encuentran en programas de subvención del estado.
- Atención especial a sectores productivos más afectados por el COVID-19 evitando su sobreendeudamiento.
- Distribución del portafolio por actividad incluyendo la participación de clientes APAP en programas de subvención del estado.
- Monitoreo mensual de la distribución del portafolio por niveles de riesgo, tanto de la cartera minorista, mayorista y pyme a partir del último trimestre.
- Excepción de desembolso a hipotecas en proyectos autorizados y créditos vehiculares de concesionarias con línea vigente.
- Adecuación de los guiones de cobranza para gestionar la cartera con nuevas políticas internas.
- Revisión del plan de normalización y suspensión de desalojos e incautaciones.
- Suspensión de las llamadas de cobros automatizadas.

APOYO A LA COMUNIDAD

RD\$17MM

destinados a 67 entidades sin fines de lucro, como soporte financiero a proyectos sociales y comunitarios de atención a la condición sanitaria mundial de la pandemia.