



# *Pronto!*

**Tenés con qué**

REPORTE 2020  
**DE SUSTENTABILIDAD**

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN



Desde hace 23 años, tenemos el propósito de crear e igualar oportunidades entre nuestros clientes, colaboradores y comunidad. Generamos valor a través de nuestro *know-how*, ventajas competitivas y el respaldo internacional de Scotiabank.

En un contexto cada vez más competitivo y dinámico, el foco está en construir relaciones de confianza y de largo plazo por medio de nuestros valores corporativos y la mejor experiencia para todos.

Tenemos claro que para alcanzar la visión de “ser la mejor opción financiera del Uruguay”, debemos seguir apostando al desarrollo de nuestro equipo, promover una cultura basada en la innovación y mejora continua, así como sumar bienestar en la comunidad.

El 2020 fue desafiante, la emergencia sanitaria impactó fuertemente en el sector financiero, y en Pronto! no fuimos ajenos a esa realidad.

Superamos con esfuerzo y compromiso todas las dificultades que se nos presentaron; buscamos anticiparnos a las necesidades siendo ágiles y creativos. Esto nos permitió asegurar la continuidad del negocio y acompañar a nuestros clientes con soluciones especiales de financiamiento, nuevos productos y un asesoramiento permanente. La pandemia nos ha dejado muchas enseñanzas y reflexiones, también nos permitió reafirmar que nuestra ética, orientación al cliente, sentido de pertenencia y unión de nuestros colaboradores son las claves para salir adelante de esta situación tan compleja.

Nuestro compromiso está en seguir trabajando por nuestro futuro, acercando nuevas realidades a quienes nos eligen.

Maximiliano Saporito  
**Gerente general**

1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

# HITOS 2020



2  
ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS



Apertura de sucursales Express

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ



Lanzamiento de Pronto! Premios

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR



Año de reconocimientos: Ranking Merco y DERES

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD



Reafirmamos nuestro compromiso con la equidad – WEP

6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# JUNTOS SOMOS MÁS FUERTES

El 2020 estuvo marcado por por la pandemia global de covid-19, que tuvo repercusiones sociales, económicas y en el bienestar de todos.

Este contexto nos obligó a transitar un camino con más interrogantes que certezas, por el desconocimiento de la enfermedad y su dinamismo. Sin embargo, desde el inicio tuvimos claro nuestras prioridades: el cuidado de la salud, la continuidad de nuestras operaciones, asegurar las fuentes laborales y acompañar a nuestros colaboradores.

Para esto, creamos un comité de crisis interno, integrado por diferentes líderes de la compañía, y recibimos el apoyo de especialistas para buscar las mejores soluciones y crear un lugar de trabajo seguro.

Asimismo, entendimos que nuestros consumidores iban a sufrir un gran impacto. En ese marco, reafirmamos nuestra misión de “generar e igualar oportunidades”. Para esto, junto con nuestro equipo de colaboradores y gracias al apoyo de Scotiabank, creamos soluciones especiales vinculadas a la venta y cobranza con productos innovadores, nuevos beneficios y herramientas digitales.

Por otro lado, continuamos con nuestro compromiso con la comunidad, a través de nuestro programa de RSE. Tuvimos el desafío de estar cerca de las organizaciones sociales e involucrar a nuestros colaboradores desde la virtualidad.

Sin duda, fue un año complejo para todos, tuvimos que ser creativos, reinventar e incorpo-

rar nuevas formas de hacer las cosas, agilizar nuestros procesos y estar más cerca desde la distancia. Pero esta situación nos ha dejado muchos aprendizajes, experiencias y la reflexión de que juntos somos más fuertes.

Te invitamos a conocer las iniciativas y prácticas especiales que implementamos para acompañar a nuestros clientes, colaboradores y comunidad, en nuestro capítulo 6 “Siempre cerca de quienes nos eligen”.

Para el 2021, con la continuidad de la emergencia sanitaria, tenemos la responsabilidad de cuidar la sostenibilidad del negocio y continuar cerca de nuestros *stakeholders*.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# RECONOCIDOS POR NUESTRA FORMA DE HACER

Fuimos reconocidos por DERES, organización que reúne a las principales empresas de Uruguay que buscan desarrollar la Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo Sostenible, en su novena edición del Programa de Reconocimientos.

Recordamos que desde 2011, en forma ininterrumpida, hemos postulado 11 prácticas que han sido reconocidas por su aporte de valor.

En 2020 fuimos distinguidos por la práctica “Seguridad de la información y protección de datos personales”, dentro de la categoría *Cumplimiento*, y con dos distinciones especiales: “Inspiradora” y “Mejora de competitividad”.

Se reconoció nuestra contribución al Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, “Paz, justicia e instituciones sólidas”, a través del cuidado de los derechos de nuestros clientes, protección de sus datos e información personal, así como la promoción de campañas de comunicación sobre ciberseguridad y uso de herramientas digitales.

Asimismo, DERES otorgó el distintivo “Reacción en tiempos de pandemia” a las iniciativas empresariales que en 2020 contribuyeron a minimizar el impacto del covid-19 entre sus *stakeholders*. En esta categoría fuimos reconocidos por la campaña de RSE Entre Todos, que involucró a nuestros colaboradores, clientes y 170 familias del Colegio Obra Banneux.

También, se reconoció nuestro plan Siempre Cerca, integrado por un conjunto de iniciativas para acompañar a nuestros colaboradores a través del apoyo emocional, reconocimientos especiales, gestión de espacios seguros, comunicación cercana y transparente, entre otras acciones.

Por último, por segundo año consecutivo fuimos la empresa con “Mejor reputación corporativa del sector financiero” del monitor de Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa). Esta distinción es resultado de ser parte del *ranking* de las 100 empresas con mejor reputación del país.



1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# ORGULLOSOS DE QUIENES SOMOS

Con la misión de “igualar las condiciones de acceso al sistema financiero”, un grupo de emprendedores uruguayos fundó Pronto! en 1997.

Desde 2011 somos parte de Scotiabank, uno de los cinco bancos más grandes de Canadá y una de las instituciones financieras líderes a nivel mundial.

Con 24 años de experiencia estamos orgullosos de la historia que hemos construido, la cual nos hace líderes en inclusión financiera. Para alcanzar el éxito ha sido clave nuestro afán por generar bienestar entre nuestros clientes, colaboradores y la comunidad.

Con nuestro equipo estamos comprometidos a seguir por este camino, apostando a crear más oportunidades para todos y brindar la mejor experiencia.



1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2  
ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# RESPALDO INTERNACIONAL



Somos parte de International Banking de Scotiabank, banco líder en América, que cuenta con un equipo de 90.000 scotiabankers y más de 22 millones de clientes en el mundo.

Guiados por un propósito claro, “por nuestro futuro”, buscamos ayudar a nuestros clientes, colaboradores y comunidades a alcanzar el éxito a través del asesoramiento y una amplia gama de productos y servicios.

A nivel global, todas las operaciones Scotiabank tienen como foco:



## EL CLIENTE PRIMERO

Poner a los clientes en primer lugar, ayudándolos a estar mejor hoy y mañana.



## TENER UN EQUIPO GANADOR

Estar orientadas a propósitos, comprometidos con los resultados en torno a una cultura inclusiva y de alto rendimiento.



## LIDERAR EN LAS AMÉRICAS

Enfocados en seis mercados básicos, apoyados en nuestra experiencia, priorizar nuestra inversión para el crecimiento a largo plazo.

**En Pronto! estamos orgullosos de integrar la operación de Scotiabank, nos inspira y moviliza su apuesta a un mejor futuro e impacto en áreas que abordan importantes desafíos sociales y ambientales.**

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# IMPULSAMOS NUESTRA ESTRATEGIA



En 2019 lanzamos la estrategia Impulsa, que ejecutaremos hasta el 2022 y es nuestro punto de referencia para la toma de todas las decisiones.

Definimos nuestra misión “**Mejoramos e igualamos oportunidades a través de soluciones financieras innovadoras, generando la mejor experiencia para todos**”:

## DRIVER ESTRATÉGICO



### CRECIMIENTO

Desarrollar nuevos productos y servicios innovadores adaptados a las necesidades del mercado, así como generar acuerdos con nuevos socios de negocios y adecuar la gestión del riesgo, para incrementar nuestra cartera de clientes y garantizar la rentabilidad en el largo plazo.



### EXPERIENCIA

Ofrecer soluciones innovadoras que se adecuen a las necesidades de los clientes, en cada punto de contacto con la empresa, para lograr la mejor experiencia personalizada y digital.



### SIMPLICIDAD

Asegurar procesos ágiles y eficientes, contando con metodologías adecuadas y equipos competentes con alta capacidad de ejecución, para garantizar el uso productivo de recursos y la agilidad en los cambios.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# IMPULSAMOS NUESTRA ESTRATEGIA

En torno a cada uno de los Drivers, implementamos iniciativas estratégicas, que son las acciones puntuales que se llevan adelante para alcanzar nuestra visión: **“Ser la mejor opción financiera del Uruguay”**.

Para alcanzarla entendemos que es fundamental el compromiso y la contribución de todos nuestros colaboradores. Así como honrar nuestros valores corporativos, que definen en qué creemos y cómo nos comportamos.

## VALORES



### RESPONSABILIDAD

Somos responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones.



### RESPECTO

Valoramos la diversidad de origen y experiencias, tratando a todos con dignidad.



### PASIÓN

Brindamos servicio a nuestros clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar.



### INTEGRIDAD

Actuamos con integridad para ganarnos la confianza de nuestros clientes y colegas.



### AFÁN DE SUPERACIÓN

Buscamos sobrepasar las expectativas, ponernos nuevas metas a partir de lo ya logrado y seguir mejorando constantemente.

1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2  
ORGULLOSOS  
DE QUIÉNES  
SOMOS

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# NUESTRO EQUIPO GERENCIAL



Maximiliano Saporito  
Gerencia General

► **Misión:** Guiar a la empresa para el cumplimiento de su estrategia, teniendo como desafío la innovación y la mejora continua.



Bruno Golembiewski  
Administración & Finanzas

► **Misión:** Contribuir a la administración eficiente y sustentable del negocio con relación a nuestra estrategia para asegurar el éxito en nuestras operaciones.



Zuleika Milian  
Capital Humano  
& Comunicación

► **Misión:** Asegurar la disponibilidad del talento de la organización con los conocimientos y habilidades que requiere el negocio. Y liderar la estrategia de marketing y comunicación de la compañía, buscando estar cerca de nuestros colaboradores, clientes y comunidad.



Paola Viglietti  
Inteligencia del Negocio  
& Innovación

► **Misión:** Trabajar en la innovación de inteligencia, aplicada en el negocio para brindarles a nuestros clientes la mejor solución con relación a sus necesidades.



Tatiana Timón  
IT

► **Misión:** Asegurar la visión y disponibilidad de la plataforma tecnológica que soporta la estrategia innovadora de la compañía.



Soledad Rodríguez  
Riesgo & Recupero

► **Misión:** Lograr un manejo del riesgo y la cobranza de la compañía eficiente y proactivo, en donde se trabaje el desarrollo de mayor y mejor inteligencia.



Matías Aguirrezabalaga  
Ventas

► **Misión:** Alinear a la fuerza de Ventas para generar la mejor experiencia en todos nuestros puntos de contacto con el fin de una mejor relación con quienes nos eligen.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

---

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

---

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

---

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# PRONTO! TENÉS CON QUÉ

Buscamos construir relaciones a largo plazo con nuestros más de 150 000 clientes.

Nuestro diferencial radica en generar la mejor experiencia a través de una atención personalizada en todos nuestros puntos de contacto, así como productos que brindan soluciones a la medida.



1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Ofrecemos una amplia gama de soluciones financieras, aplicamos inteligencia y tecnología innovadora para brindar la mejor opción en función de la realidad de nuestros clientes.



## PRÉSTAMO

Es nuestro principal producto y tiene como objetivo brindar una solución para satisfacer una necesidad, resolver un problema o concretar un proyecto. Nuestros clientes pueden acceder a diferentes promociones y planes de pago a través de nuestros canales digitales y telefónicos, sucursales y socios de negocio.



## TARJETA DE CRÉDITO

Somos uno de los principales emisores del sello Visa en Uruguay con más de **98.000 tarjetas**. A través de estas se pueden adquirir bienes y servicios en más de 27.000 locales e e-commerce.

Sus usuarios cuentan con una amplia variedad de beneficios: descuentos especiales, débitos automáticos y retiros en efectivo. Además, pueden solicitar tarjetas adicionales para sus seres queridos; hoy contamos con más de 12.000 plásticos emitidos bajo esa modalidad.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS



**Pronto!**  
**ya**

## PRONTO! YA

Contamos con una red de más de **1600 comercios** que permiten el acceso a nuestros productos y servicios financieros. Allí ofrecemos: financiación, préstamos en efectivo “solo-cédula” y descuentos exclusivos con nuestra tarjeta Visa de Pronto!



**Beneficia**

## BENEFICIA

Es una propuesta exclusiva que ofrece soluciones las 24 horas, los 365 días del año con más de nueve años de experiencia. Hoy confían en Beneficia más de **67.337 usuarios**. Contamos con **25 planes** que se adaptan a las necesidades de todos. Asistencia legal y médica, garantía extendida en la compra de productos, garantía de alquiler, descuentos en comercios, seguridad para el hogar y conexión con profesionales son algunos de los beneficios incluidos en los diversos planes a precios accesibles.

En 2020, se agregaron en los planes Familia y Familia Plus tres asistencias nuevas: Telemedicina, Receta Electrónica y Nutricionista. También, lanzamos el plan SiSi Bienestar, exclusivo para los clientes Visa SiSi.

Los planes más elegidos son:

**SiSi | Clásico | Seguridad | Integral | Básico**

1

2020, UN AÑO DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS DE QUIENES SOMOS

3

PRONTO! TENÉS CON QUÉ

4

EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

5

PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

# SIEMPRE CERCA

Apostamos a la omnicanalidad como un diferenciador de nuestra propuesta de valor: tenemos disponible una amplia variedad de canales de atención que responden a las necesidades y preferencias de nuestros clientes, y los asesoramos en la venta y posventa de los productos.



## SUCURSALES EN TODO EL PAÍS

Todas las sucursales cuentan con un equipo de asesores calificados para acompañar a nuestros clientes con un servicio personalizado, íntegro y seguro. También, hay disponibles terminales de Autogestión que permiten al usuario acceder a nuestros productos (préstamo, tarjeta y Beneficia). Además, somos pioneros en un sistema de identificación biométrica que permite realizar operaciones comerciales solo con la huella.



**RAMPAS PARA EL INGRESO**



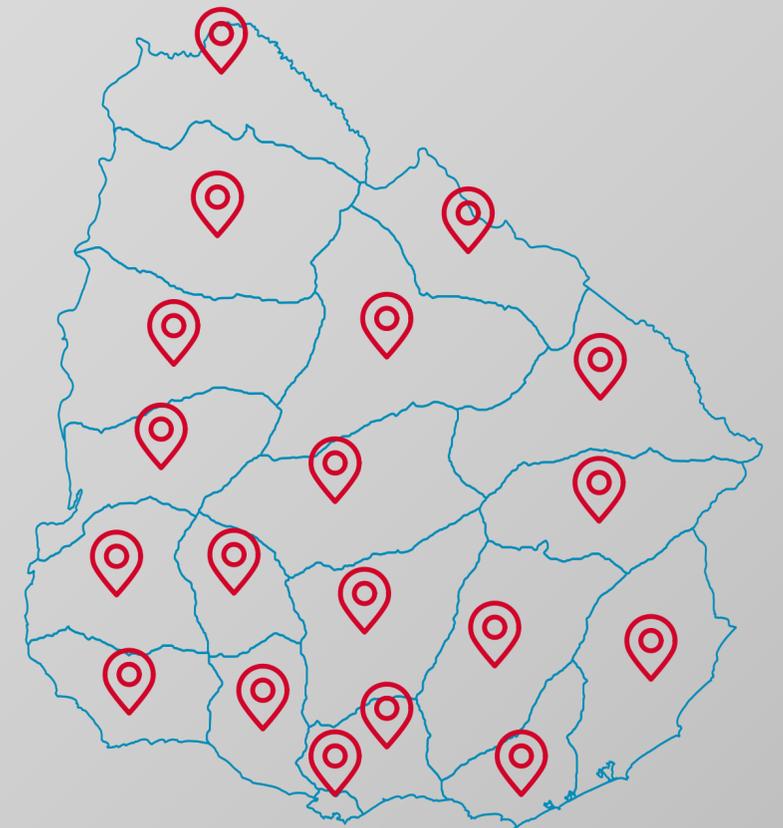
**SERVICIO DE EMERGENCIA**



**GUARDIAS DE SEGURIDAD Y MONITOREO EN NUESTRA CENTRAL**



**BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS**



**33 SUCURSALES**

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# SIEMPRE CERCA

## SUCURSALES EXPRESS

En 2020 lanzamos nuestras sucursales Express con el objetivo de tener mayor capilaridad y estar presentes en lugares estratégicos.

Funcionan como estands comerciales atendidos por asesores de Pronto! y se encuentran ubicadas en zonas estratégicas o comercios. Brindamos un servicio rápido y comercializamos préstamos y tarjetas; en estas no manejamos efectivo.



Actualmente, tenemos 12 sucursales de este tipo en Montevideo, Canelones y Maldonado. En 2021 estaremos inaugurando más Express.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# SIEMPRE CERCA



## ATENCIÓN TELEFÓNICA



Servicio de Atención al cliente: brinda asesoramiento sobre nuestros productos y servicios, atiende consultas y dudas, así como informa sobre oportunidades especiales.



Gestión de Cobranza: asesora, cuida el historial crediticio y recuerda las fechas de pago a nuestros clientes.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# SIEMPRE CERCA

## PRONTO! ONLINE



### APP

Permite operar en línea, acceder a ofertas especiales y consultar sobre productos en forma segura, sencilla y ágil. Asimismo, envía alertas y mensajes para acompañar a nuestros usuarios. Disponible en App Store y Google Play, donde está valorada con un puntaje de 4.

### MI CUENTA

Nuestros clientes tienen la posibilidad de acceder a toda su información y realizar seguimiento de sus productos en forma rápida y segura a través de la web y la aplicación. Tenemos más de 30.000 usuarios y un promedio de 200.000 logueos al mes.



### WEB

En nuestra web se encuentra en forma accesible la información de nuestros productos, promociones, canales de pago y mucho más. Además, brindamos la posibilidad de solicitar préstamos con documentación o recibo de ingreso a través de la web, somos la única financiera en dar esa opción con una respuesta en 30 segundos. Recientemente incorporamos un chat para que los clientes hagan consultas desde la web.

1

2020, UN AÑO DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS DE QUIENES SOMOS

3

PRONTO! TENÉS CON QUÉ

4

EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

5

PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

# SIEMPRE CERCA

## PRONTO! ONLINE



### REDES SOCIALES

Buscamos estar más cerca de nuestros clientes, colaboradores y la comunidad, recibir sus comentarios, lanzar contenido exclusivo y promocionar nuestros productos. En Facebook, contamos con un sistema de respuestas a través del chat con el fin de brindar una atención personalizada, las 24 horas del día, los 365 días del año.



FACEBOOK:  
**132.250 FANS**



INSTAGRAM:  
**7.623 SEGUIDORES**

MÁS DE **300**  
CONTENIDOS  
GENERADOS

CUENTAS  
ALCANZADAS  
**1.378.527**

OTRAS  
REDES



LINKEDIN:  
**10.190 SEGUIDORES**



TWITTER:  
**2.193 SEGUIDORES**

1

2020, UN AÑO DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS DE QUIENES SOMOS

3

PRONTO! TENÉS CON QUÉ

4

EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

5

PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

# SIEMPRE CERCA

## PRONTO! ONLINE

### ENGAGEMENT



En nuestras cuentas oficiales de Facebook e Instagram compartimos contenidos educativos, lúdicos y consignas especiales. De esta forma, buscamos generar interés e interacciones.

Se destaca que, en 2020, lanzamos nuestros filtros de Instagram para invitar a nuestros seguidores a pintarse la cara de Carnaval y, entre los participantes, sor-



teamos abonos para el Teatro de Verano. También, tuvimos sorteos asociados a los días de la madre, del padre, de los abuelos, del niño, fiestas de fin de año, entre otros.

Asimismo, creamos contenidos informativos sobre cuidados por el covid-19 y un especial de Recomendados para acompañar a nuestros seguidores.



1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# LA MEJOR EXPERIENCIA

## ÁREA DE EXPERIENCIA

Contamos con un equipo que vela por asegurar las mejores **prácticas de atención de ventas** para construir relaciones de confianza y a largo plazo. Para esto, detectamos oportunidades de mejora, escuchamos a nuestros clientes y capacitamos a nuestros colaboradores.

### NUESTROS PRINCIPIOS DE VENTA

Todos nuestros colaboradores se guían por seis principios que ponen en el centro al cliente y velan por brindar la mejor experiencia:

- Poner al cliente en el centro y ayudarlo a estar mejor.
- Ser un embajador y honrar siempre los compromisos adquiridos con el cliente.
- Ser transparente con el cliente, explicar todas sus opciones, beneficios, términos y condiciones.
- Obtener el consentimiento del cliente y proteger su información.
- Proteger al cliente siguiendo todos los requerimientos legales y de cumplimiento.
- Comportarse de una manera honesta e íntegra, vivir nuestros valores.

### NUESTROS PRINCIPIOS DE SERVICIO

Además, contamos con cuatro principios que garantizan cómo nos relacionamos con nuestros clientes en todo momento.

- Atento y servicial: Ser amable y respetuoso con nuestros clientes.
- Hacerlos sentir bienvenidos.
- Profesional: Cumplir con nuestros compromisos, escuchar al cliente y brindar una buena atención.
- Proactivo: Asegurarnos de estar informados y organizados, anticiparnos a los posibles problemas.
- Dispuesto a ayudar: Ser claros y transparentes en la comunicación, brindar apoyo a nuestros clientes.

1

2020, UN AÑO DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS DE QUIENES SOMOS

3

PRONTO! TENÉS CON QUÉ

4

EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

5

PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

# LA MEJOR EXPERIENCIA

## PROMOCIONES DESTACADAS

En 2020 tuvimos más de 40 campañas de publicidad para comunicar nuestros productos, beneficios y promociones especiales.

Además, en un contexto que nunca antes habíamos vivido, generamos productos y soluciones especiales para quienes nos eligen. Te invitamos a conocerlas en el capítulo 6 “Siempre cerca de quienes nos eligen”.

Compartimos las promociones más destacadas.



- *Préstamo Carnaval*, lanzamos una promo de \$ 30.000, cuando los clientes la llevaban, participaban en un sorteo de cuatro motos, una por semana.
- *Cuentas al día*, premiamos a nuestros clientes que estuviesen al día, entre todos ellos sorteamos un mes de supermercado gratis.
- *Más para los más grandes*, creamos una promo especial para jubilados con una tasa muy conveniente.
- *Transferencia bancaria*, los clientes que se llevaban su préstamo en una sucursal Express a través de una transferencia tuvieron un descuento en su cuota.
- *Outlet de préstamos* con todas nuestras promociones habilitadas.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# LA MEJOR EXPERIENCIA

## PROMOCIONES DESTACADAS



- *Vuelta a Clases*, una opción para conseguir todo lo necesario para regresar a las clases, con la posibilidad de pagarlo a los 45 días y acceder a tasa 0 %.
- *Economía en Movimiento*, como forma de apoyar a nuestros clientes, ante el impacto de la pandemia, lanzamos un préstamo con la primera cuota a pagar a los 90 días.
- *Triple Regalón*, promoción en la que los clientes, abonando en fecha, tienen hasta las tres últimas cuotas de regalo y con la posibilidad de pagar la primera cuota a los 60 días.
- Lanzamos hasta \$300.000 y ofrecimos montos de \$100.000, \$200.000 y hasta \$300.000 para clientes o cancelados.
- *Adelanto de aguinaldo*, pagando a los 90 días y sin intereses hasta \$60.000.

1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2  
ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# LA MEJOR EXPERIENCIA

## PROMOCIONES DESTACADAS

### TARJETA DE CRÉDITO

Durante el año promovimos descuentos exclusivos con nuestras tarjetas, para clientes de todo el país. Para definirlos nos basamos en los comportamientos de consumo de nuestros clientes y, en las zafras comerciales, tuvimos descuentos en:



-  Restaurantes y heladerías.
-  Librerías y papelerías.
-  Vestimenta, calzado y cosmética.
-  Jugueterías y dulcerías.
-  Electrodomésticos y ferreterías.
-  Hoteles y alquiler de autos.
-  Compras de celulares de ANTEL.
-  Uber y Rappi.
-  Telepeaje.



También, generamos beneficios para la adhesión de débitos automáticos de UTE, OSE y ANTEL. Y continuamos con el beneficio del 3% de descuento para compras internacionales en e-commerce.

Por último, lanzamos una promoción especial de otorgar la VISA de Pronto! sin costo por un año.

1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2  
ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# LA MEJOR EXPERIENCIA

## LANZAMOS PRONTO! PREMIOS

Nuestro programa de fidelización de la tarjeta Visa de Pronto!

Ahora los clientes acumulan puntos con todas sus compras, débitos y adicionales.

Pueden hacer un seguimiento del saldo de sus puntos llamando al 17800 (próximamente será 100% *online*), y canjearlos por productos o experiencias que se encuentran disponibles en un amplio catálogo.

Para poder ser parte y empezar a acumular puntos, el cliente debe adherirse al plan a través de un formulario en la web o contactándose al 17800.



Llegó  
**Pronto Premios**

Comprando con tu Tarjeta Visa de Pronto! ahora acumulás puntos.

¡Además podés ganar un Renault Kwid OKm! con las compras de este mes.

¿Dónde puedo ver los premios?

En [prontopremios.com.uy](http://prontopremios.com.uy) encontrá todo el catálogo de premios y experiencias para elegir lo que más te guste.

¿Cómo canjeo mis puntos?

1. Accedé al sitio
2. Elegí el premio que querés
3. Confirmá el canjeo

¿Cómo genero puntos?

- Con todas las compras, incluyendo las de e-commerce internacionales.
- Con cada nuevo débito\* que registres.
- Con cada nueva tarjeta adicional\*\*

¿Cómo me registro?

- Entrá a [prontopremios.com.uy](http://prontopremios.com.uy)
- Completá el formulario.
- Y Pronto! ya podés empezar a acumular puntos.

Accedé al catálogo de premios **AQUÍ**

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# LA MEJOR EXPERIENCIA

## 10 AÑOS DEL DCP!

Desde 2010 contamos con la figura del Defensor del Cliente de Pronto!, única en el sistema financiero privado de nuestro país.

Este servicio exclusivo tiene el objetivo de prevenir, mediar o resolver conflictos, con el fin último de la defensa de los derechos del consumidor.

En 2012 la propuesta fue reconocida por DERES como Mejor Práctica de RSE y en 2018 recibió una distinción de CUA (Consumidores y Usuarios Asociados).

Este año hemos celebrado su aniversario, recordando todo lo logrado



desde su creación. También, nuestros colaboradores participaron de un encuentro con el Defensor del Cliente, Bernardo Barbot, para conocerlo más e intercambiar sobre sus desafíos.

### EN 2020:

- Hubo 604 peticiones.
- El 99% de las peticiones finalizaron con un acuerdo entre las partes.

### EN ESTOS 10 AÑOS:

- Recibimos 10.898 peticiones.
- Cerramos con acuerdo el 98% de las peticiones recibidas.

Para conocer más ingresa **AQUÍ**

1

2020, UN AÑO DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS DE QUIENES SOMOS

3

PRONTO! TENÉS CON QUÉ

4

EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

5

PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

# LA MEJOR EXPERIENCIA

## ENCUESTA PULSO - NET PROMOTER SCORE

Todos los clientes, luego de tener un contacto con Pronto!, reciben un correo electrónico para calificar nuestra propuesta a través de una escala del 0 al 10, así como la posibilidad de dejarnos un comentario. Con estos insumos se calcula el porcentaje de clientes promotores (puntúan 10 y 9), neutros (8 y 7) y detractores (6 o menos).

Además, luego se realiza una gestión telefónica con algunos de los clientes, a cargo de líderes de las áreas operativas y gerentes de la compañía, para indagar más sobre sus experiencias.

En 2020 mejoramos nuestros resultados respecto a 2019, ya que tuvimos un mayor nivel de respuestas y de promotores.

Algunos atributos destacados de nuestra propuesta de valor:

**CONFIANZA | RAPIDEZ | ATENCIÓN  
| EXPERIENCIA | REPUTACIÓN |  
SOLUCIONES PERSONALIZADAS**

*“Muy buen trato, personal calificado y financiera confiable.”*

*“Me pudieron brindar una propuesta acorde a mis necesidades y posibilidades.”*

*“La responsabilidad y la calidad humana de sus empleados al momento de responder y resolver cualquier contratiempo y dudas.”*

*“Tengo tarjeta con la cual me manejo durante el mes para las cosas de la casa, la puedo usar en cualquier súper, cuenta con muchos beneficios. También, en préstamos son muy accesibles, siempre que necesito con solo la cédula puedo acceder con cuotas convenientes. Excelente el personal, siempre a disposición del cliente.”*

*“Es una empresa conocida y segura, que además me dio un préstamo rápido y en forma sencilla, solo con la cédula.”*

*“Estoy muy conforme con el servicio y lo principal es que me dieron una apertura de crédito, cuando otras financieras me lo negaron.”*

*“Se portaron muy bien con el corrimiento del vencimiento de las cuotas frente al COVID-19.”*

*“La tarjeta de crédito tiene un amplio acceso a comercios, el plástico es accesible con una pequeña cuota.”*

*“Encontré en ustedes a una empresa que confió y creyó en mí. Y eso me hizo sentir más que bien.”*

*“Consideraron la situación de los clientes, con respecto a la emergencia sanitaria que vive el país a razón de la pandemia.”*

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN



# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

Las personas que conforman nuestro equipo son el principal valor de la compañía. Por eso, apostamos a generar y mantener un excelente lugar para trabajar, donde el colaborador pueda desarrollarse a nivel personal y profesional en un marco de respeto, transparencia e igualdad de oportunidades.

Contamos con diversas políticas y prácticas innovadoras para fomentar nuestra cultura y el buen clima laboral.

Nuestra cultura es nuestra personalidad, los valores, creencias y actitudes que nos hacen únicos. Define cómo actuamos día a día, cómo nos relacionamos y de qué manera avanzamos hacia nuestras metas y objetivos.

Como parte de nuestra cultura, personificamos nuestros valores en conductas a través de competencias cardinales que constituyen todos nuestros procesos de Capital Humano.

NUESTRAS COMPETENCIAS SON:



Compromiso



Integridad



Orientación a resultados



Orientación al cliente

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## NUESTRO *STAFF*

SOMOS  
**485**   
COLABORADORES

EDAD PROMEDIO  
**32** AÑOS

 **123**  
CARGOS DE  
LIDERAZGO

 **75%** MUJERES

 **25%** HOMBRES

OCUPADOS POR  
**70%**   
DE MUJERES Y

**30%**   
HOMBRES

1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2  
ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD

Desde nuestros inicios buscamos aportar a la construcción de una sociedad en la que los hombres y las mujeres tengan las mismas oportunidades y garantías en el ámbito laboral, financiero y educativo.

Nuestro compromiso se traduce en las políticas de gestión de capital humano que aseguran igualdad de condiciones, oportunidades y un ámbito seguro para los colaboradores.

En este sentido, creemos que el talento no tiene género y que los equipos diversos nos permiten innovar y ser mejores.

**Afanzamos nuestro compromiso con la generación de igualdad.**

Junto con Scotiabank, celebramos nuestra adhesión a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP) de ONU Mujeres.



Realizamos un evento en el que participó nuestro equipo gerencial, colaboradores de Pronto! y del banco, líderes de organizaciones con los que tenemos alianzas, líderes de organizaciones sociales y de opinión, así como medios de comunicación.

Claudia Umpiérrez —árbitra de fútbol uruguaya, primera con categoría FIFA— fue la encargada de inspirar a los participantes con su historia de superación relacionada a los estereotipos de género.

María Teresa Pérez del Castillo (especialista de ONU Mujeres), también fue una de las oradoras del evento, quien explicó el impacto de los WEP en la gestión corporativa, la cadena de valor, los clientes y la comunidad. Además, compartió indicadores sobre la brecha de género en las empresas de América Latina.

Al sumarnos a estos principios continuamos contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con énfasis en el ODS 5 (Igualdad de género), el ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), el ODS 10 (Reducción de las desigualdades) y el ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

1

2020, UN AÑO DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS DE QUIENES SOMOS

3

PRONTO! TENÉS CON QUÉ

4

EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

5

PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## GESTIÓN DEL TALENTO



Contamos con procesos que garantizan el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores desde el inicio de la relación laboral.

## RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Debido al contexto de emergencia sanitaria, adaptamos nuestros procesos de reclutamiento de candidatos a través de bases digitales. Por ello la entrevista inicial, las pruebas psicotécnicas y la entrevista final las hicimos en forma virtual; en casos excepcionales se hizo el proceso en forma presencial siguiendo un protocolo de medidas de seguridad.

Por otro lado, continuamos con nuestro programa Referidos por medio del cual nuestros colaboradores recomiendan candidatos.

SE HICIERON

**15** INGRESOS

**4** CON CONTRATO A TÉRMINO

**11** CON CONTRATO A PRUEBA

### INDUCCIÓN

Los ingresos participan en capacitaciones, dictadas por líderes, para conocer sobre el negocio, la cultura, las políticas y los procedimientos, entre otros temas. Este año, adaptándonos al contexto, realizamos estas instancias de forma *online*.

Además, la Gerencia de Capital Humano hace un seguimiento y acompañamiento para conocer sus vivencias durante los primeros tres meses.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## BENEFICIOS

Nuestra propuesta de valor hacia nuestros colaboradores está integrada por beneficios que buscan acompañar su desarrollo, calidad de vida, equilibrio familiar-laboral, entre otros aspectos.



- Tarjeta de crédito Visa de Pronto! y Servicio integral de Beneficia sin costo.
- Tasa diferencial en préstamos.
- Control de salud.
- Horas de ausencia pagas anuales.
- Visitas escolares pagas anuales.
- *Tu gran día*, día libre por el cumpleaños del colaborador.
- Flexibilidad horaria en Casa Central.
- Biblioteca con 200 libros y 30 películas.
- Convenios con seguros de salud privados: Summum y MP.
- Convenios con centros educativos para colaboradores e hijos.
- Descuentos en servicios y comercios.

1

2020, UN AÑO DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS DE QUIENES SOMOS

3

PRONTO! TENÉS CON QUÉ

4

EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

5

PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## DESARROLLO Y CAPACITACIÓN

Trabajamos a partir de un sistema de devoluciones y evaluación de competencias que permite detectar fortalezas y oportunidades de mejora, así como el aporte que está realizando cada colaborador y definir un plan de acción.

### CAPACITACIONES

Invitamos a nuestros colaboradores a desarrollar competencias o adquirir nuevas habilidades para la ejecución de sus tareas.

Capacitaciones: **295**.

Horas de capacitación: **4.426**.

Además, este año nos sumamos a Scotia Academy, la plataforma de aprendizaje de Scotiabank, con el objetivo de continuar avanzando en nuestro camino de digitalización y apuesta a promover la profesionalización y formación permanente.

Esta tiene cursos para la formación y desarrollo profesional de los colaboradores. También, dispone de cursos de LinkedIn Learning, de forma gratuita.

Los contenidos están divididos en cinco pilares:

- **Liderazgo y Desarrollo**
- **Cumplimiento y Gestión del Riesgo**
- **Excelencia Operacional**
- **Innovación digital**
- **Ventas y Servicio**

La realización de cursos puede responder a diferentes motivos, como ser:

- Mandatorios por Scotiabank, el superior y/o Capital Humano, para contribuir al mejor desempeño del cargo.
- Cursos que sean de interés personal, los cuales pueden estar asociados o no con las tareas desarrolladas.

Colaboradores que participaron al menos de una capacitación virtual: **480**.

El **99%** de los colaboradores cumplieron con los cursos mandatorios.

Horas de capacitación: **4.184**.

Cursos dictados: **94**.



1

2020, UN AÑO DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS DE QUIENES SOMOS

3

PRONTO! TENÉS CON QUÉ

4

EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

5

PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## PLANES DE CARRERA



Brindamos oportunidades de desarrollo, nuestros colaboradores cuentan con la posibilidad de acceder a oportunidades de crecimiento cuando:



Presentan resultados destacados.



Cuentan con la experiencia y conocimiento.



Están alineados a reglamentos y procedimientos.



Experimentan nuestros valores como propios.

### Este año en un contexto desafiante:

**76** colaboradores obtuvieron un ascenso de grado en el marco del programa.

**18** colaboradores obtuvieron un ascenso de grado por planes de sucesión o movimientos internos.

**5** colaboradores accedieron a nuevas oportunidades por llamados internos.

1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2  
ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## BIEN HECHO

Reconocer los resultados y el trabajo bien hecho está en la esencia de nuestra cultura, por eso implementamos un programa que celebra el aporte de valor de nuestros colaboradores. Se basa en cinco pilares: alineamiento a la cultura, contribución al clima, orientación al cliente, logro de los objetivos en forma excepcional e interés en la RSE.



## PLATAFORMA APLAUSOS 2.0

Promovemos el reconocimiento en todos los sentidos. Contamos con una plataforma en la que los colaboradores pueden recibir y enviar distinciones asociadas a nuestros valores. Además, el sistema les permite a los líderes acompañar los reconocimientos con puntos, que luego pueden ser canjeados por *vouchers* para utilizar en diferentes comercios.

Además, realizamos campañas de reconocimientos especiales por esta plataforma: **Inspiradores**. Con motivo de nuestro aniversario lanzamos una campaña especial en la que invitamos a distinguir a aquellos colaboradores que han sido fuente de inspiración por sus valores, habilidades y comportamientos.

**#CadenaDeReconocimiento:** Lanzamos una consigna especial en la que un colaborador distinguió a tres colaboradores. Los reconocidos debían seguir la cadena y reconocer a otros tres colaboradores.

- **98.4%** está adherido a la plataforma.
- Se recibieron **3.050** reconocimientos que impactaron en **476** colaboradores.
- **219** colaboradores utilizaron la plataforma para enviar una distinción.

1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2  
ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## BIEN HECHO

### EQUIPOS EXITOSOS

Destacamos a los equipos que se distinguen por alcanzar un hito, tienen un desempeño de alto impacto o generan procesos innovadores. Este año realizamos una edición especial destacando a los equipos que aportaron un valor especial en el contexto desafiante de la emergencia sanitaria.

**5** EQUIPOS DISTINGUIDOS  
**46** COLABORADORES



### COLABORADORES DESTACADOS

Se reconoció a los colaboradores con mayor aporte del año a través de dos iniciativas.

#### • SÚPER PRONTO!



Lanzamos una edición especial de reconocimiento individual, a raíz del contexto covid, en la que distinguimos a los colaboradores por su aporte destacado en competencias tales como:



Compromiso



Sentido de la  
urgencia



Flexibilidad



Innovación



Disponibilidad



Resiliencia



Promoción del  
buen clima



Trabajo en equipo

**39** COLABORADORES DISTINGUIDOS

1

2020, UN AÑO DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS DE QUIENES SOMOS

3

PRONTO! TENÉS CON QUÉ

4

EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

5

PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## BIEN HECHO

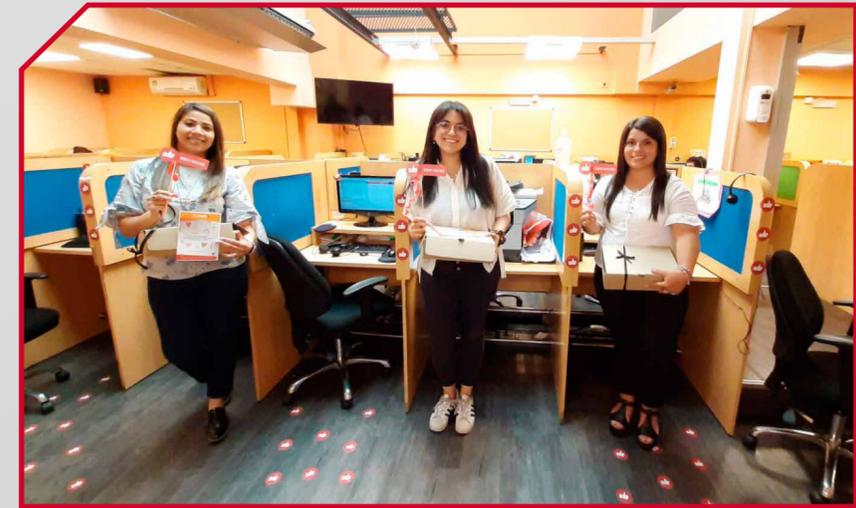
### • EVENTO DE RECONOCIMIENTO BIEN HECHO

Para celebrar y agasajar a los colaboradores destacados del programa realizamos un evento virtual en el que participaron más de 100 colaboradores de todo el país. La ceremonia tuvo como maestros de ceremonia a dos de nuestros integrantes del equipo de Embajadores y contó con un espectáculo del grupo vocal Los Botones.

Durante el encuentro celebramos las siguientes distinciones:

#### Colaboradores destacados

Reconocimos a los colaboradores con mayor aporte del año.



### 58 COLABORADORES DISTINGUIDOS



1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2  
ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## BIEN HECHO

### Aplausos

Distinguimos a los colaboradores que realizaron el mayor aporte estratégico a la compañía y que aplicaron los cinco pilares del Programa de Reconocimientos.

**22** colaboradores recibieron la distinción.

### Lo Mejor de Lo Mejor

De los colaboradores reconocidos como Aplausos distinguimos a Lorena Reta y Lucía Elhordoy por hacer un aporte excepcional. Las reconocidas participaron en Best of the Best, un encuentro internacional organizado por el grupo Scotiabank, que este año se realizó en formato virtual.



1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## GESTION DE NUESTRA CULTURA

### • COMUNICACIÓN

Tenemos el compromiso de gestionar una comunicación transparente, cercana y permanente con nuestros equipos, quienes son los primeros en enterarse qué está aconteciendo en Pronto!

En función de esto, para nosotros la comunicación es una herramienta de liderazgo, de promoción de buen clima y gestión de la cultura organizacional.

Para esto, disponemos de diferentes canales de comunicación que atienden las preferencias y necesidades de nuestros colaboradores.

Se destaca nuestro *newsletter* digital *Conectados*, disponible en nuestra intranet,



en el cual comunicamos los principales acontecimientos del negocio, avances de la estrategia, actividades realizadas, noticias relevantes y la voz de nuestros colaboradores.

Así como el envío constante de *mailings*, a través de los cuales compartimos información relevante, consignas, invitaciones, destacamos hitos, encuestas, entre otros temas. Y campañas de comunicación especiales que responden a los objetivos y necesidades corporativas, por ejemplo, en 2020 tuvimos como foco comunicar sobre el covid-19 para informar, concientizar y estar cerca de todos nuestros colaboradores.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## GESTION DE NUESTRA CULTURA

### • EQUIPO DE EMBAJADORES

Desde hace tres años contamos con un equipo de colaboradores, pertenecientes a diferentes áreas, que cumplen el rol de ser representantes de marca. Ellos son aliados para la promoción y ejecución de nuestras acciones de cultura, clima y sustentabilidad. Además, son portavoces de nuestras actividades y campañas.



### • EQUIPOS CLIMA Y EXPERIENCIA EN ÁREAS OPERATIVAS

En cada uno de nuestros *call centers* contamos con equipos de experiencia integrados por colaboradores que abordan la temática a través de propuestas, planes pilotos y mejores prácticas para nuestro cliente.

1

2020, UN AÑO DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS DE QUIENES SOMOS

3

PRONTO! TENÉS CON QUÉ

4

EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

5

PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## PROMOVEMOS EL INTERCAMBIO

Promovemos espacios para facilitar el diálogo e intercambio.

### • REUNIÓN DE INFORMACIÓN E INTEGRACIÓN

Con el objetivo de compartir los avances de la estrategia, la compañía e indicadores, semestralmente realizamos una reunión de información e integración con todos los líderes de la compañía. También, trabajamos herramientas para gestionar el clima organizacional, potenciar la comunicación interna y el liderazgo. Dado el contexto de emergencia sanitaria, los encuentros fueron en forma virtual.

PARTICIPARON **140** COLABORADORES

### • ENCUENTROS ESTRATÉGICOS

Instancias entre colaboradores de distintas áreas con gerentes de primera línea, con el fin de conversar sobre la estrategia, evacuar dudas sobre el negocio e intercambiar puntos de vista.

PARTICIPARON **46** COLABORADORES

**4** ENCUENTROS

### • CONECTADOS PARA LIDERAR

Encuentro de líderes con la Gerencia de Capital Humano & Comunicación, para intercambiar sobre el contexto que estamos viviendo, compartir experiencias, proponer ideas y evacuar consultas.

**4** INSTANCIAS

PARTICIPARON **28** LÍDERES

### • MANO A MANO

Ciclo de entrevistas de Nano Folle a nuestro equipo gerencial con el objetivo de seguir conociéndolos y estar más cerca.

**7** ENTREGAS



1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## SIEMPRE CERCA

Realizamos consignas y acompañamos a los colaboradores en fechas especiales.

- **#GENERANDO OPORTUNIDADES**

Celebramos la Pascua en las áreas operativas, en agradecimiento y reconocimiento al trabajo que realizan día a día en las sucursales y *call centers*, atendiendo a nuestros clientes y brindando la mejor experiencia en el contexto de emergencia sanitaria. Más de 200 colaboradores de Montevideo recibieron un kit dulce realizado por productores de Montevideo, Flores y Rivera. Y los colaboradores del interior del país disfrutaron de un huevo de Pascua.

- **DÍA DE LA MADRE, DEL PADRE Y DE LOS ABUELOS**

Agasajamos a los colaboradores con un regalo realizado por la comunidad de emprendedores de la red Sellin.



1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## SIEMPRE CERCA

### • DÍA DEL AMIGO

Lanzamos una consigna para que nuestros colaboradores compartan una amistad que se construyó en el ámbito laboral. Entre todos los participantes sorteamos kits gourmet de Sellin.

PARTICIPARON **50** COLABORADORES

### • DÍA DEL ANIMAL

Invitamos a los colaboradores a enviar una foto con sus mascotas. Entre todos realizamos un sorteo por una ilustración de la foto con su mascota y un juguete para su mejor amigo/a.

PARTICIPARON **103** COLABORADORES

### • NOCHE DE LA NOSTALGIA

Realizamos distintas consignas en todas las áreas de la compañía incentivando y concientizando la importancia de celebrar esta fecha especial en casa para cuidarnos entre todos.



1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## SIEMPRE CERCA

### • CONTEO DE FIN DE AÑO

En estas fiestas, como forma de acompañar a nuestros colaboradores desde la distancia lanzamos “Siempre Cerca, edición Felices fiestas”.

Realizamos una cuenta regresiva de fin de año con diferentes propuestas, acciones y sorpresas. A través de cinco consignas buscamos generar un espacio de intercambio y de reflexión.



Carta de Navidad, se sumaron 99 colaboradores, entre ellos sorteamos dos *voucher* de compras.



Repasamos las buenas prácticas elaboradas por el GACH para celebrar en familia y promovimos la compra de productos nacionales.



Compartimos recetas y tradiciones para fin de año de la mano de colaboradores de diferentes áreas y nuestro equipo de Embajadores.



Agradecemos en Aplausos 2.0 a otros colaboradores por compartir este 2020.



Y cerramos la campaña con un sorteo final entre quienes dejaron sus deseos para el 2021; 116 colaboradores se sumaron con mensajes especiales entre quienes sorteamos productos de la red Sellin.

### • AUTOCEBANTE

Como forma de seguir acompañando a nuestros colaboradores en la nueva normalidad, realizamos una campaña interna sobre costumbres que cambiaron a raíz de la pandemia, una de esas fue la forma de tomar mate, por eso, entregamos un termo autocebante a cada colaborador de la empresa.



1

2020, UN AÑO DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS DE QUIENES SOMOS

3

PRONTO! TENÉS CON QUÉ

4

EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

5

PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## LA FAMILIA PRONTO!

### • DE TAL PALO

Realizamos nuestro clásico festejo de vacaciones de julio con actividades de entretenimiento para los hijos de nuestros colaboradores.

En esta edición, adaptamos la propuesta a dos actividades *online* segmentadas por edades. A los más chiquitos se los invitó a un espectáculo del grupo artístico Encanto al Alma que combinó música y actuación para cautivarlos, y a los más grandes a un show del mago Daniel K, que a través del ilusionismo sorprendió a toda la familia.

**PARTICIPARON MÁS DE 100 HIJOS DE COLABORADORES**



Además, extendimos la invitación a nuestros 10 ahijados de la Fundación Niños con Alas.

Todos los participantes recibieron un kit de regalos, armado especialmente para ellos, integrado por productos de la red de emprendedores de Sellin, en apoyo a la producción nacional.

### • DE TAL PALO! CRECE

Práctica en la que los hijos de nuestros colaboradores, de entre 16 y 20 años, vivieron su primera experiencia laboral en Pronto! durante enero y febrero de 2020.

Durante la práctica se les brindó un taller de inserción laboral y la posibilidad de realizar una práctica remunerada en un área de la empresa.

**PARTICIPARON**

**13**  
**ADOLESCENTES**  
**EN EL TALLER Y**

**12**  
**EN LA PRÁCTICA**  
**REMUNERADA**

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## LA VOZ DE NUESTROS COLABORADORES (SCOTIAPULSO)

Para nosotros es fundamental conocer la experiencia y percepción de los colaboradores, por eso, implementamos la encuesta de clima ScotiaPulso, que se aplica a todos los colaboradores de Scotiabank.

Es de carácter voluntario y anónimo, tiene el objetivo de relevar las fortalezas y oportunidades de nuestra propuesta de valor, desempeño de nuestros líderes, nuestra cultura, entre otros aspectos. Además, se incluyeron preguntas específicas respecto a la percepción sobre las medidas tomadas por la emergencia sanitaria.

EL  
**81%**  
DE LOS  
COLABORADORES  
RESPONDIÓ A LA  
ENCUESTA

Los aspectos más valorados fueron:

### • LIDERAZGO

- Trato respetuoso y confianza en los líderes.

### • DESEMPEÑO

- Sabe lo que significa un alto desempeño en su gestión.
- Se sienten responsables de producir resultados de alta calidad.
- Entienden que contribuyen con la estrategia general.
- Orgullo por la calidad de su trabajo.

### • CULTURA

- Visualiza el compromiso con la responsabilidad social empresarial.
- Cree que es un lugar de trabajo inclusivo.
- Valora el trabajo en equipo.

### • SOBRE COVID-19

- Se hicieron esfuerzos para lograr que el lugar de trabajo sea seguro para colaboradores y clientes.
- Conoce los beneficios de salud y bienestar a los que tiene acceso.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

## UNA DÉCADA IMPULSANDO #RSE

En Pronto! con orgullo podemos afirmar que fuimos pioneros al incorporar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a nuestra Estrategia corporativa en 2010, con el respaldo y asesoramiento de DERES (organización que nuclea a las empresas socialmente responsables de nuestro país).

Basados en nuestra misión de “generar inclusión e igualar oportunidades”, desarrollamos el Programa Suma Bienestar con foco en la educación financiera, el apoyo a la comunidad, el cuidado del medio ambiente y la calidad de vida.

A través de un modelo de ganar-ganar, nos propusimos crear valor entre nuestros *stakeholders*, clientes, colaboradores y comunidad de todo el país.

Desde su creación, en forma ininterrumpida, hemos estado comprometidos con la RSE a través de diferentes iniciativas que han impactado en cientos de miles de personas.



1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

“Cuando reflexionamos sobre el éxito de nuestro Programa, creemos que ha sido clave nuestra cultura organizacional, la cual tiene como pilares la responsabilidad y la pasión por lo que hacemos.

Aspectos que se reflejan en cómo nuestros líderes y voluntarios corporativos han sido impulsores y protagonistas durante estos 10 años.

Asimismo, visualizamos que han sido claves el *know-how* construido, la sostenibilidad a largo plazo, así como la comunicación y transparencia a través de nuestros medios de comunicación internos y externos como la redacción de Reportes de Sustentabilidad.

Por otro lado, nos hemos enfocado en generar alianzas con organizaciones sociales, reconocidas en nuestro país, buscando responder a sus necesidades y, al mismo tiempo, a nuestros objetivos corporativos.

En este camino construido, nos gratifica que hemos sido reconocidos por diferentes instituciones nacionales e internacionales. Así como también por nuestros colaboradores, quienes reconocen a Pronto! como una empresa socialmente responsable.

Agradecemos a aquellos que han sido parte de nuestra búsqueda por acercar oportunidades y experiencias enriquecedoras.

Sin duda, con la incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible se redobla el esfuerzo para la construcción de mejores condiciones de vida para todos.

En esta línea, seguiremos buscando generar alianzas y sinergia para cumplir con nuestro propósito de sumar bienestar.”



Karina Keosseian  
**Gerenta de Marketing  
& Comunicación**

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

## DISTINCIONES DESTACADAS EN ESTOS 10 AÑOS



- **EMPRESA EJEMPLAR**  
POR SU RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EN AMÉRICA LATINA POR CEMEFI.
- **11 MEJORES PRÁCTICAS**  
DE RSE RECONOCIDAS POR DERES.
- **2 SELLOS DE RESPONSABILIDAD CULTURAL**  
DEL CONAEF.
- **TELETÓN, DESEM, REPAPEL**  
NOS RECONOCIERON POR NUESTRO INVOLUCRAMIENTO  
CON EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO.

1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2  
ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

## ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA AGENDA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Somos responsables de nuestros impactos en la comunidad para generar bienestar en todos.

A través de nuestro programa de sustentabilidad aportamos valor y generamos nuevas realidades en nuestra comunidad.

Adherimos a los ODS de las Naciones Unidas como forma de ser promotores de cambios para reducir las desigualdades y avanzar hacia el desarrollo sostenible del planeta de cara al 2030.



1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2  
ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

## ALIANZAS ESTRATÉGICAS ODS 17



1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2  
ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

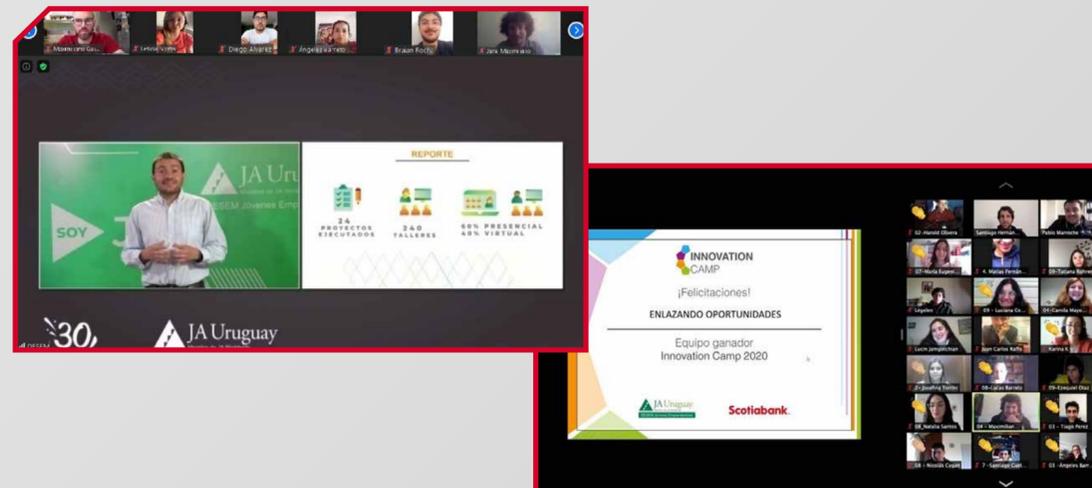
## ASÍ VIVIMOS EL 2020 #RSE

### Aniversario 30 años de DESEM

Junto a 12 colaboradores nos sumamos a la celebración benéfica, *online*, por los 30 años de la organización. De esta forma seguimos apoyando, como desde hace 10 años, sus programas para continuar promoviendo el potencial ilimitado de las próximas generaciones de jóvenes emprendedores.

### Innovamos junto con jóvenes de DESEM

Nos sumamos como voluntarios a Innovation Camp, un proyecto de Desem Jóvenes Emprendedores dirigido a estudiantes de quinto y sexto año de bachillerato, cuyo objetivo es fomentar en los participantes la capacidad de resolución de problemas a través de métodos innovadores. Además, participamos como jurados de los encuentros.



4 INSTANCIAS

12 VOLUNTARIOS

60 JÓVENES DE TODO EL PAÍS

1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2  
ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

## #GranDía

Desde los inicios del Liceo Impulso los hemos acompañado a través de nuestro programa de RSE. Por eso, este año nos sumamos al Gran Día de McDonald's.

Apadrinamos a la generación de 4º año de la institución con la compra de Big Mac para sus alumnos como forma de acompañar el trabajo que realiza y a nuestra comunidad.



## SELLIN

A través de esta alianza apoyamos a emprendedores nacionales de todo el país. Elegimos la compra con sentido, comprando productos de Sellin, para celebrar y acompañar a nuestros colaboradores.



1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

## Repapel - Tu papel puede ser útil

Desde hace 10 años mantenemos una alianza con Repapel, organización social que desarrolla programas educativos que promueven el cuidado ambiental entre niños y adolescentes del país, asumiendo el compromiso de minimizar nuestro impacto en el ambiente reciclando el papel de nuestras oficinas, *call centers* y sucursales.

Contamos con papeleras especiales para desechar el papel que ya no se utiliza y fomentamos su uso con campañas de concientización e informativas sobre el programa.

Con esta iniciativa colaboramos con escuelas públicas de todo el país. Este año estuvimos en la categoría de 550 a 1600 kg de papel donado, que se utilizaron para realizar útiles escolares e implementar programas de educación ambiental.



## Nuestro ambiente resuena

En alianza con la organización, realizamos un encuentro educativo virtual para celebrar el Día del Niño junto con nuestros colaboradores, familias de productores de la red Sellin, padrinos y ahijados de la Fundación Niños con Alas, a través de una experiencia de aprendizaje y concientización con toda la familia.

Los participantes exploraron la sonoridad del medio ambiente y los residuos para seguir promoviendo el cuidado de los recursos.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

## Padrinazgo

Continuamos nuestro compromiso y alianza con la Fundación Niños con Alas, apadrinando por segundo año a nuestra segunda generación de alumnos del Colegio Obra Banneux del barrio Casavalle.

En 2020, 10 colaboradores se desempeñaron como padrinos de 10 niños de la institución educativa. Dado el contexto, nos adaptamos a la nueva realidad invitando a nuestros ahijados a actividades virtuales, enviándoles mensajes especiales y teniendo un contacto permanente con la institución.

Además, como forma de estar presentes en su fin de curso, les enviamos un kit de entretenimiento de la red de emprendedores de Sellin para que disfrutaran durante las vacaciones y los padrinos realizaron un video con saludos especiales para ellos.



1  
2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2  
ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3  
PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4  
EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5  
PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

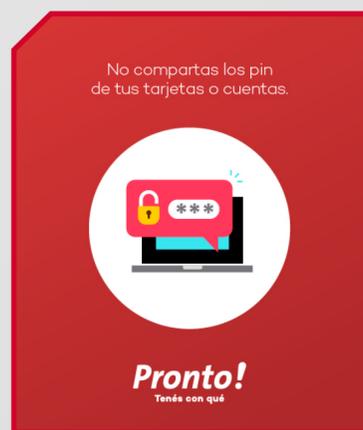
6  
SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# PIONEROS EN SUSTENTABILIDAD

## Educación financiera y ciberseguridad

Contamos con un blog para compartir *tips* sobre educación financiera y seguridad de la información con la comunidad.

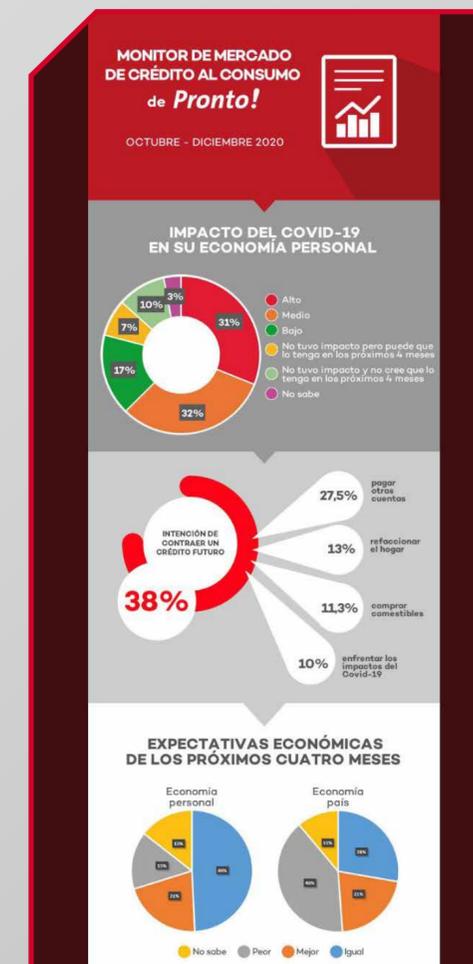
Asimismo, compartimos *tips* relacionados a las temáticas en nuestras redes sociales como forma de brindar contenidos educativos a nuestra comunidad.



## Monitor del Mercado de Crédito al Consumo

Continuamos elaborando junto a nuestro equipo de expertos el Monitor del Mercado de Crédito al Consumo (MMCC), con una salida trimestral, es un relevamiento de la situación de los consumidores del mercado financiero.

Accedé a nuestros MMCC en:  
[www.pronto.com.uy/monitor](http://www.pronto.com.uy/monitor)



1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

---

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

---

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

---

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

---

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

---

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

El 2020 fue un año desafiante, dado el impacto que tuvo la pandemia en todos nosotros.

En este capítulo, compartimos nuestro accionar en torno a nuestros clientes, colaboradores y comunidad en la búsqueda de estar cerca y acompañarlos.



1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

## JUNTO A NUESTROS CLIENTES

En primer lugar, velamos por el cuidado de la salud de nuestros clientes, incorporamos medidas de seguridad, elementos de protección y señaléticas específicas en nuestras sucursales. Y adecuamos procesos para hacer más rápidas las operaciones presenciales.

También los acompañamos a través de nuestros productos, adecuamos la oferta de nueva venta y refinanciación, durante abril, mayo y junio tuvimos disponible en grilla préstamos con la posibilidad de pagar la primera cuota a los 90 días. A su vez, generamos nuevas ofertas de préstamos paralelos.

Para nuestra VISA de Pronto! habilitamos la posibilidad de obtenerla sin costo por un año. Por otro lado, acompañamos a los clientes con diferentes promociones, como tener la opción de comprar en algunos supermercados con tres cuotas sin recargo, primer débito gratis de Netflix, 40% en nuevo plan de DirecTV, ahorro del 3% en las transacciones internacionales de *e-commerce*, 20% de descuento en Mercado libre, entre otros.



En cuanto al pago de compromisos ya asumidos, en primer lugar, a los clientes al día al momento de declararse la emergencia sanitaria se les corrió automáticamente sin intereses adicionales el vencimiento de la cuota de sus préstamos y para los usuarios de tarjeta de crédito se redujeron a la mitad los intereses de financiamiento sobre el saldo. A su vez, trabajamos en distintas segmentaciones a nivel de estrategia de cobranza para contemplar la situación de los sectores más vulnerables en los primeros meses de la pandemia. Y

disponibilizamos formularios en la web para que los clientes pudieran pedir soluciones por este canal.

Asimismo, promovimos nuestros canales de venta telefónicos y digitales (web y app). Así como ampliamos nuestros canales de cobranza habilitando Banred, Sisterbanc, Redpagos, Abitab y transferencias.

Para jubilados hicimos campañas específicas para que el proceso de venta de los préstamos fuera 100% digital, sin firma y con transferencia bancaria, evitando que el cliente tenga que ir a una sucursal a firmar. También, para el público en general creamos nuevos procesos para que los clientes pudieran hacer algunos trámites en forma digital o por teléfono.

Por último, promovimos campañas específicas de concientización y buenas prácticas para el cuidado de la salud. Y creamos contenidos exclusivos de entretenimiento y *tips* de seguridad para nuestras redes sociales como forma de acompañar a nuestros clientes.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

## JUNTO A NUESTRO EQUIPO

Debido al contexto de emergencia sanitaria gestionamos diversas prácticas y beneficios para acompañar a nuestros colaboradores, apostando a su bienestar y brindando herramientas para transitar de la mejor forma la situación.

### Medidas de seguridad

Se creó un comité que realiza el seguimiento de la situación, evalúa acciones a llevar a cabo, integrado por líderes de distintas gerencias. Algunas de las medidas que se tomaron fueron:

- Elaboración de un protocolo sanitario junto con médicos asesores y teniendo en cuenta las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública.
- Al inicio de la pandemia, se determinó una cuarentena de 14 días con pago de haberes a quienes habían vuelto de viaje recientemente.
- Entrega de elementos de protección a todos los colaboradores.
- Aumento de frecuencia de la limpieza, alfombras sanitarias y alcohol en gel en todos los espacios.
- Control de temperatura al ingreso.
- Distancia de 2 metros entre los puestos de trabajo, con la generación de nuevos espacios para trabajar.
- Constante comunicación sobre medidas, cuidados y la situación país como forma de concientizar a todos los colaboradores.
- Reuniones de líderes con asesor de salud para repasar medidas y situación sanitaria.
- Implementación del trabajo remoto. Al inicio de la pandemia se envió a los colaboradores a su domicilio para respetar el distanciamiento y los protocolos, con pago total de sus haberes. Luego, a través de la gestión de acceso VPN y VDI, se dio acceso a teletrabajo; teniendo en cuenta la operativa de cada sector, un total de 266 colaboradores accedió a esa modalidad de trabajo.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

## JUNTO A NUESTRO EQUIPO

### Compensación salarial y beneficios

Se dispusieron para el colaborador nuevos beneficios y productos, además de los que ya existían, como el préstamo colaborador y la tarjeta de crédito con plan integral sin costo.



- Nuevos préstamos con la posibilidad de abonar la primera cuota a los 60 o 90 días.
- Préstamo paralelo, posibilidad de obtener un préstamo adicional si ya se contaba con uno vigente.
- Préstamo tasa 0 y en hasta tres cuotas a quienes estuvieron en seguro de desempleo.
- Cuantificación del saldo de la tarjeta de crédito, en caso de no poder abonar el saldo de la tarjeta.
- Aplazamiento de cuotas, posibilidad de aplazar los vencimientos de las cuotas de vales colaborador vigentes a 30 días.
- Acceso al médico a domicilio del Plan integral de Beneficia a quienes no tenían la VISA de Pronto!
- Complemento de subsidio de desempleo para los colaboradores que fueron enviados al seguro de desempleo para cubrir el 80% de los haberes tomando en cuenta lo cobrado por el sueldo y el seguro de desempleo.
- Variables, al inicio de la emergencia en las áreas que cuentan con variable, se abonó el promedio de los últimos tres meses de cobro, luego se generó un cálculo especial y, por último, se volvió a cálculos anteriores, pero con ajuste de metas tomando en cuenta la pandemia.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

## JUNTO A NUESTRO EQUIPO

### APOYO EMOCIONAL E INTEGRACIÓN

#### Acompañándote

Con el objetivo de acompañar a nuestros colaboradores a transitar un escenario incierto, se dispuso de un espacio de intercambio con una psicóloga, integrante del equipo de Capital Humano.

En función de esto, invitamos a los colaboradores a mantener una instancia confidencial (telefónica o de videollamada) de aproximadamente una hora para brindarles herramientas, así como detectar vulnerabilidades que pueden repercutir en la actividad laboral.



#### Apoyo a líderes

Generamos una instancia virtual con líderes y Alejandro de Barbieri para dar herramientas de liderazgo y contención.

Por otro lado, creamos un espacio de intercambio de modalidad *online*, “Conectados para liderar”, en el que participaron líderes junto con la gerenta de Capital Humano & Comunicación, gerente de Capital Humano y la gerenta de Marketing & Comunicación para compartir *tips*, hablar de las situaciones que están viviendo los equipos y evacuar dudas. En total, participaron 22 líderes.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# SIEMPRE CERCA DE QUIENES NOS ELIGEN

## JUNTO A NUESTRO EQUIPO

### Reconocimientos especiales

Reconocer es parte del ADN de Pronto! y, por tanto, una práctica esencial en su cotidiano. Sin embargo, el contexto conllevó a revalorar de qué forma hacerlo, cuestionarse qué era relevante destacar y cómo impactar significativamente en los colaboradores.

Lanzamos Súper Pronto! y Equipos Exitosos con el fin de distinguir formal y públicamente a los colaboradores y sus equipos por su actitud y aporte de valor en este contexto extraordinario.

### Evaluación y *feedback*

Se envió una encuesta anónima (ScotiaPulso – covid- 19) para evaluar cómo los colaboradores se sentían respecto a las diferentes medidas tomadas. Así como identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

El 86% de los colaboradores está conforme con los esfuerzos que se han realizado en Pronto! para que el lugar de trabajo sea seguro para colaboradores y clientes.



### #EntreTodos

Realizamos una campaña integral, para entretenernos en casa y ayudar a nuestra comunidad ante la emergencia sanitaria del covid-19.

Invitamos a los colaboradores a sumarse creando un arcoíris y un mensaje de ánimo para las familias uruguayas; por cada arcoíris donamos una canasta de alimentos.

También, participaron en la acción clientes, seguidores de Facebook e Instagram, la red de emprendedores de Sellin y un comercio de nuestra red Pronto! Ya.

A través de esta acción 170 familias del Colegio Obra Banneux recibieron una canasta de alimentos y un kit huerta con un juego de valores, elaborado por productores nacionales, para que la familia pueda conversar sobre los temas que han aprendido en este contexto.

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN



## POR NUESTRO FUTURO

En Pronto! tenemos el desafío de seguir construyendo una cultura organizacional que tenga como pilares nuestros valores corporativos, el propósito de Scotiabank y el bienestar de todos los que nos eligen.

Es por esto que conformamos equipos diversos y colaborativos, así como impulsamos un entorno desafiante que motiva el desarrollo tanto personal como profesional de nuestros colaboradores. Asimismo, estamos transformándonos para ser una organización más ágil y digital en respuesta al contexto.

Al mirar hacia adelante, tenemos la tarea de alcanzar con éxito nuestra visión de “ser la mejor opción financiera del Uruguay”. En este marco estamos enfocados en crear el mejor lugar para trabajar, entendiendo el rol clave que tiene nuestro equipo para brindarles una propuesta de valor diferencial a nuestros clientes. Para esto, implementamos una gestión estratégica de recursos humanos

que está alineada a los desafíos organizacionales, así como motivaciones intrínsecas y extrínsecas de nuestros *stakeholders*.

También, estamos convencidos de que debemos seguir apostando al desarrollo sostenible, como lo hemos hecho desde hace 10 años, para crear mejores condiciones y oportunidades en la comunidad.

Sin dudas, estamos trabajando por nuestro futuro con compromiso, pasión y responsabilidad para seguir creando y acercando nuevas realidades para todos, teniendo un impacto positivo a nivel económico, social y medioambiental.

Zuleika Milian  
**Gerenta de Capital Humano  
& Comunicación**

1

2020, UN AÑO  
DESAFIANTE

---

2

ORGULLOSOS  
DE QUIENES  
SOMOS

---

3

PRONTO!  
TENÉS  
CON QUÉ

---

4

EL MEJOR  
LUGAR PARA  
TRABAJAR

---

5

PIONEROS EN  
SUSTENTABILIDAD

---

6

SIEMPRE CERCA  
DE QUIENES  
NOS ELIGEN

# Pronto!



Av. Luis Alberto de Herrera 1052  
Torre A, oficina 101 / 11300  
Montevideo - Uruguay  
(+598) 26288773 | 17800  
[www.pronto.com.uy](http://www.pronto.com.uy)

Los hechos mencionados en este informe  
acontecieron entre enero y diciembre de 2020.  
Para descargar nuestras memorias anteriores  
ingresar en: [www.pronto.com.uy](http://www.pronto.com.uy)

**Publicación:** julio de 2021  
**Realización:** Equipo de Comunicación  
organizacional & RSE de Pronto!  
**Diseño y edición de contenidos:** Agencia Amén



**LA EXPERIENCIA**  
**Pronto!**