# La experiencia *Pronto!*

Desde los inicios de la compañía, nos guía el propósito de crear e igualar oportunidades entre nuestros clientes, colaboradores y la 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 a 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, agilidad y mejora continua, así como sumar bienestar en la comunidad. El 2021 fue desafiante, la emergencia sanitaria continuó, nos orientamos a crear valor a través de lo digital, encontrar oportunidades en otros segmentos, mejorar la oferta comercial e incorporar nuevos canales de comunicación y venta, así como más soluciones para el pago de nuestros productos. Estamos orgullosos de lo logrado, agradecemos a nuestros colaboradores por hacerlo posible.

Nuestro compromiso está en seguir trabajando en mejorar nuestra propuesta de valor y acercar nuevas realidades a quienes nos eligen.

Maximiliano Saporito
**VP, Gerente General**

# Nuestro impacto en 2021

## Comprometidos **con nuestro equipo**

429 colaboradores

## Productos **destacados**

Préstamos I Tarjetas de crédito I Seguros

## Crecimiento de nuestra **cartera de clientes**

Nos eligieron + 150.000 personas
66 % mujeres – 34 % hombres
78 % promotores de nuestra experiencia

## Apostamos a seguir profundizando una **experiencia omnicanal**

- 33 sucursales y 11 sucursales Express
- 2 centros de Contact Center
- Tótems Express
- Canales digitales: Web, APP, WhatsApp, Redes Sociales y Marketplace
- Redes externas

# Reconocidos por nuestro **aporte de valor**

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

Nos enorgullece ser una de las seis empresas que desde 2011, en forma ininterrumpida, ha sido reconocida.
En 2021 fuimos distinguidos por la práctica "La equidad nos hace más fuertes, en categoría *cumplimiento avanzado*, en reconocimiento al impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible números 4 (Educación de calidad), 5 (Igualdad de género), 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), 10 (Reducción de las desigualdades) y 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

Asimismo, DERES otorgó el distintivo "Reacción en tiempos de pandemia" a las iniciativas empresariales que en 2021 contribuyeron a minimizar el impacto del covid-19 entre sus *stakeholders*. En esta categoría fuimos reconocidos por nuestro plan Nos Cuidamos Entre Todos, integrado por un conjunto de iniciativas para acompañar a nuestros colaboradores a través del apoyo emocional, reconocimientos especiales, comunicación cercana y transparente, entre otras acciones.

# Somos *Pronto!*

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 25 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.

# 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 de 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 orientados 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.

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.

# 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”.**

## *Drivers* estratégicos:

*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 a 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.

En torno a 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**:

- RESPONSABILIDAD
- RESPETO
- PASIÓN
- INTEGRIDAD
- AFÁN DE SUPERACIÓN

Asimismo, implementamos la metodología de *Objectives and Key Results (OKR)* que contribuye al logro de resultados claves a corto plazo y al cumplimiento de nuestra estrategia compañía.

# Comunicación de nuestra estrategia

En el marco del primer aniversario de Impulsa, implementamos una serie de iniciativas para seguir fomentando esta estrategia.

# Ciclo de video Impulsa Enseña

Campaña audiovisual educativa que incluyó los principales conceptos y contenidos que hacen a una estrategia, como: qué es, por qué es importante, cómo la trabajamos, por qué es necesario el aporte individual y en equipo, entre otros temas. Para evaluar la efectividad de los contenidos, lanzamos una trivia sobre los principales temas expuestos en el ciclo.

# Reunión de Integración e Información

Con el objetivo de compartir los avances de la estrategia, la compañía e indicadores, realizamos, en el primer semestr,e una reunión con todos los líderes de la compañía.
También, trabajamos herramientas para gestionar el clima organizacional, potenciar la comunicación interna y el lide-razgo. Dado el contexto de emergencia sanitaria, el encuentro fue en forma virtual.

# Somos Impulsores

Lanzamos Somos Impulsores, un espacio para dar a conocer lo más destacado de nuestra estrategia Impulsa.
El encuentro se lleva a cabo cada tres meses, a través de una transmisión en vivo por medio de Workplace.
Participa Maximiliano Saporito (VP, Gerente General) junto con integrantes del equipo gerencial y otros colaboradores, así como invitados externos.

# Nuestro equipo gerencial

**Maximiliano Saporito**
VP, Gerente General

**Matías Aguirrezabalaga**
Director de Ventas

**Bruno Golembiewski**
Director de Administración & Finanzas

**Paola Viglietti**
Directora de Innovación

**Soledad Rodríguez**
Directora de Riesgo & Recupero

**Tatiana Timón**
Directora de IT

**Zuleika Milian**
Directora de Capital Humano & Comunicación y Marketing

# Pronto!

## Tenés con qué

Estamos orgullosos de contar con la confianza de más de 150.000 clientes en todo el país.

Nuestra propuesta de valor se basa en la cercanía, accesibilidad y rapidez.
Para esto, desarrollamos una amplia gama de soluciones financieras, tenemos como pilares la experiencia, la innovación y la tecnología para responder a la realidad de nuestros clientes.

Se destaca que, en 2021, trabajamos en el diseño de productos con mayores montos y tasas más flexibles. Además, se rediseñó el modelo que se utiliza para el refinanciamiento de productos incorporando una visión cliente.
Por último, creamos propuestas personalizadas para clientes cancelados que en el pasado habían tenido dificultades para cumplir con sus compromisos, con el objetivo de darles una nueva oportunidad.

# Nuestras soluciones

## 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 los canales digitales, telefónicos, sucursales y socios de negocio.

## Tarjeta

Somos uno de los principales emisores del sello Visa en Uruguay con más de 95.000 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 y un programa exclusivo de fidelidad. Además, pueden solicitar tarjetas adicionales para sus seres queridos; hoy contamos con más de 11.000 plásticos emitidos bajo esa modalidad.

# Beneficia

## Seguros

Ofrecemos seguros y asistencias enfocadas a satisfacer diferentes necesidades de nuestros clientes.
Puede ser un seguro de vida, contra accidentes o robo, entre otras opciones disponibles. Se vende a los tarjetahabientes a través de un acuerdo con Mapfre.
También, se comercializan asistencias a través de Beneficia, tanto a clientes con vale como con tarjeta.

Es una propuesta exclusiva que ofrece soluciones las 24 horas, los 365 días del año con 12 años de experiencia.

Hoy más de 63.000 usuarios que son parte de nuestra comunidad Beneficia.

Contamos con 21 planes, que se destacan por su precio accesible, facilidad para su uso y que se adaptan a las necesidades de todos. Algunos de los servicios que ofrecemos: 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, entre otros.
Los planes más elegidos son: Clásico, Integral y Seguridad.

## Novedades

Los planes Familia y Familia Plus cuentan con nuevas asistencias: telemedicina, receta electrónica y nutricionista.
Además, lanzamos el plan SiSi Bienestar, exclusivo para los clientes de la tarjeta de crédito Visa SiSi.

# Alianzas **comerciales**

Generamos acuerdos comerciales con empresas reconocidas en el mercado.

A través de nuestros productos financieros buscamos agregarles valor a sus marcas y a la experiencia de sus clientes.

Bajo esta modalidad contamos con *cobrandings* que cuentan con nuestro respaldo y tienen el sello de VISA. Además, los tarjetahabientes de estas propuestas acceden a beneficios y a promociones exclusivas.

- Eldom
- Unifer
- Universo Binario
- Sisi
- Tenés Seguro
- Montevideo Comm
- Marcel Calzados

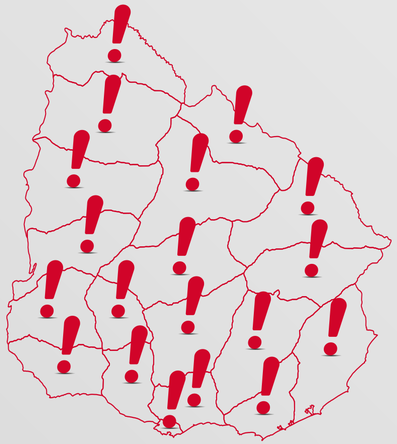
Se destaca que, en 2021, continuamos haciendo una fuerte apuesta a este producto y lanzamos las tarjetas de crédito de Mapfre y SiSi Premium.

A su vez, tenemos alianzas con otras empresas para brindar créditos y/o pagar nuestros productos; de esta manera, buscamos mayor capilaridad y estar cerca de nuestros clientes a través de los comercios de El Dorado, RedPagos y Abitab.

# Sucursales en **todo el país**

## 33 sucursales

Todas 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. Se destaca que somos pioneros en un sistema de identificación biométrica para realizar operaciones comerciales solo con la huella.
Por último, hemos incorporado en algunas sucursales la posibilidad de abonar con tarjetas de débito.



- Rampas para el ingreso
- Servicio de emergencia
- Guardias de seguridad y monitoreo en nuestra central
- Botiquín de primeros auxilios
- Medidas y elementos para respetar los cuidados ante el covid-19

# 11 sucursales Express

Desde el 2020 contamos con sucursales Express en diferentes puntos del país.

La propuesta busca seguir aumentando nuestra presencia en lugares estratégicos.

Funcionan como estands comerciales y son atendidos por asesores de Pronto!; ofrecemos préstamos y tarjetas, pero no manejan efectivo.

Recientemente inauguramos el diseño modelo de nuestras sucursales Express en el shopping Plaza Italia.

# Centros de atención

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

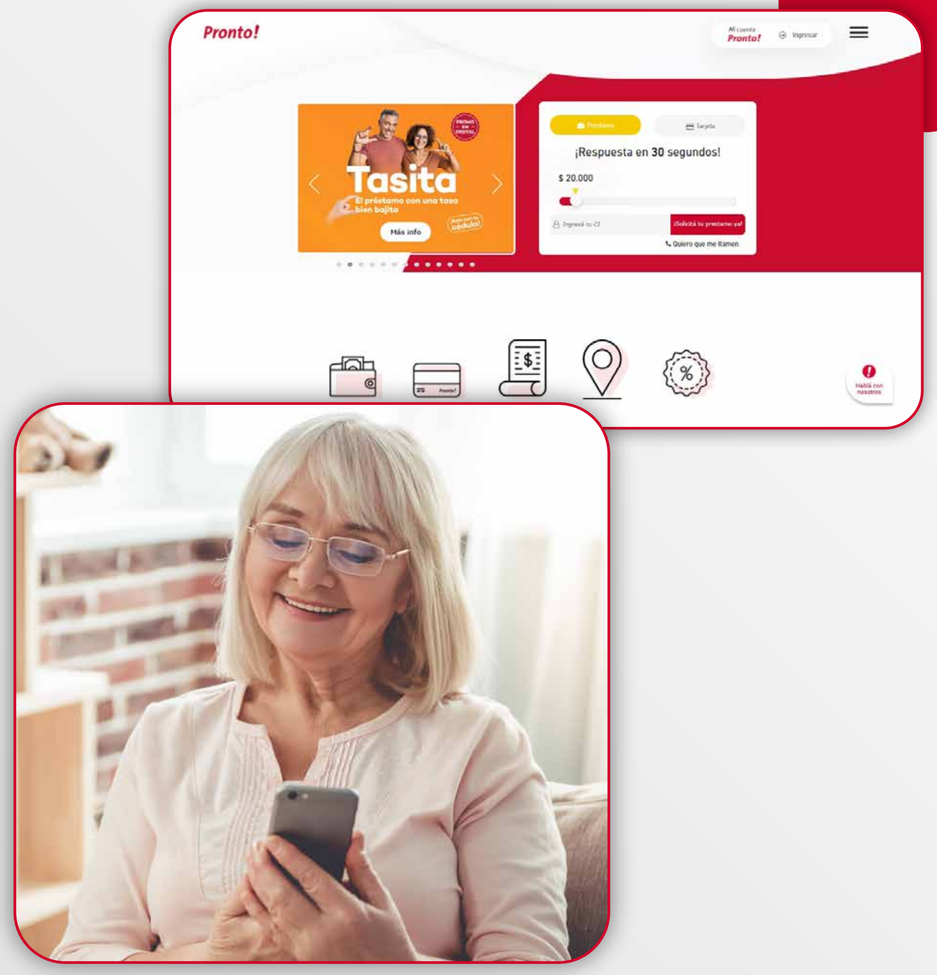
Gestión de cobranza: asesora, cuida el historial crediticio y recuerda las fechas de pago a nuestros clientes y busca soluciones para ellos.
Se destaca que la asesoría se hace telefónicamente y de forma digital.

# Tótems Express

En 2021, desarrollamos una solución tecnológica innovadora para comunicar nuestra oferta comercial en forma rápida y sencilla.
Contamos con tótems en diversos puntos comerciales estratégicos para que nuestros clientes consulten si tienen oferta en la red de Pronto!; son de carácter informativo.

# Propuesta más digital

En los últimos años, los canales digitales han cobrado mayor relevancia entre los usuarios del mercado financiero. Es por esto que incorporamos nuevos medios para responder a estas preferencias y tendencias.
A su vez, somos conscientes de que los clientes necesitan nuestro acompañamiento para el uso de nuevas herramientas digitales, por eso, ante cada lanzamiento o mejora generamos material de comunicación simple y accesible como forma de respaldarlos y brindarles confianza.
Actualmente nuestros equipos están trabajando en el rediseño y desarrollo de nuevas experiencias digitales basadas en la simplicidad, agilidad, accesibilidad y seguridad.



# Se destaca en nuestro ecosistema digital

**Web:** Se encuentra en forma accesible la información de productos, promociones, canales de pago y mucho más. Además, brindamos la posibilidad de solicitar préstamos con documentación o recibo de ingreso.

**App:** Permite operar en línea, acceder a ofertas especiales y consultar sobre productos. Asimismo, envía alertas y mensajes para acompañar a nuestros usuarios.
Está disponible en App Store y Google Play.

**Mi cuenta:** Nuestros clientes tienen la posibilidad de acceder a toda su información y hacer el seguimiento de sus productos en forma rápida y segura.

**Tenemos más de 31.900 usuarios**

**Un promedio de 214.447 logueos**

**Logueos promedio por persona: 6,7 al mes**

**Tasa de éxito de login: 94,7 %**

**Redes sociales:** Buscamos estar más cerca de nuestros clientes, recibir sus comentarios, lanzar contenido exclusivo y promocionar nuestros productos. En Facebook contamos con un sistema de respuestas con el fin de brindar una atención personalizada, las 24 horas del día, los 365 días del año. También, respondemos los mensajes o comentarios de nuestra cuenta oficial de Instagram.

**135 mil seguidores**

**9.350 seguidores**

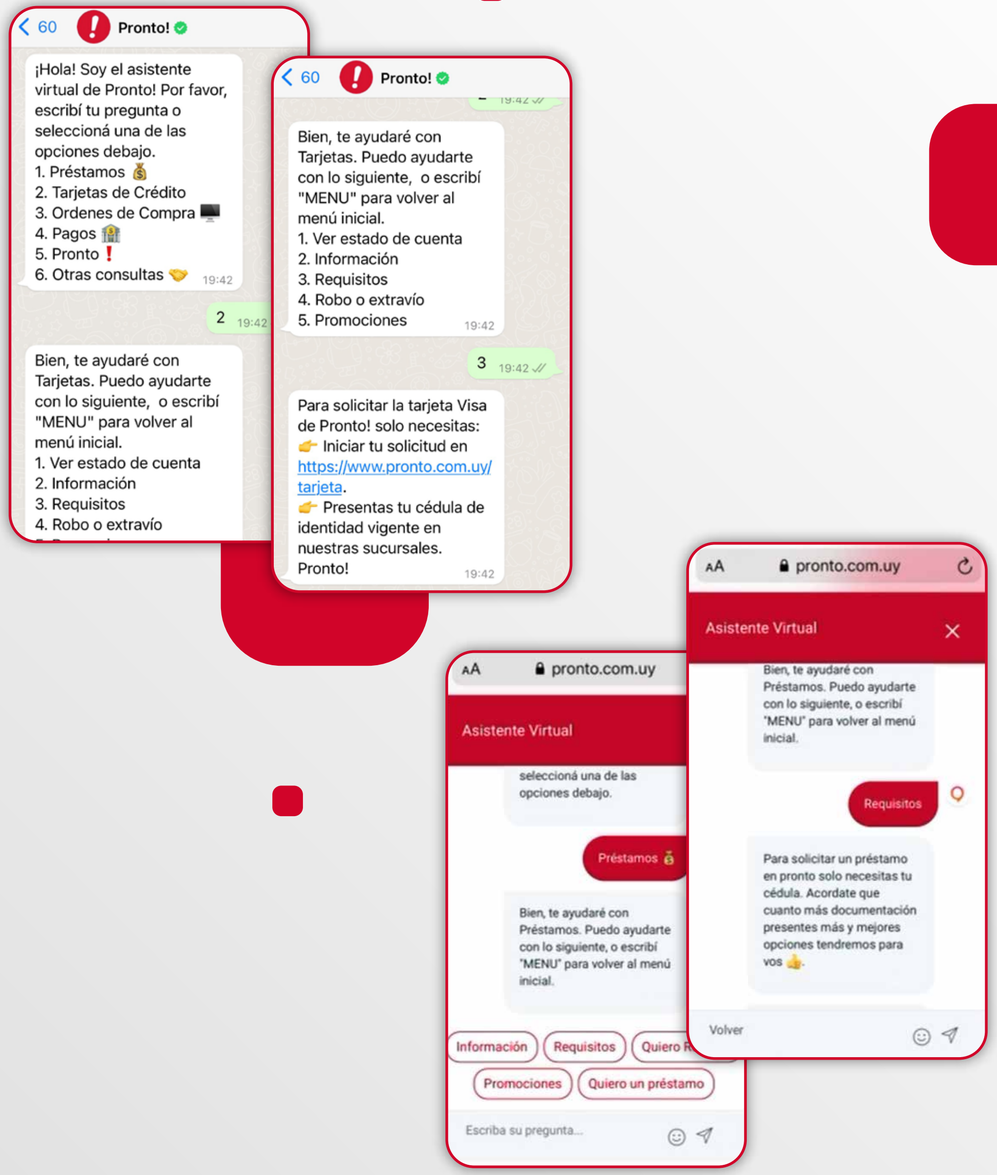
**12.558 seguidores**

**2.163 seguidores**

# Nuevos lanzamientos

**Whatsapp:** Para estar cada vez más cerca, en octubre del 2021 lanzamos este nuevo canal de atención digital. A través de él, nuestros clientes pueden realizar consultas, iniciar la solicitud de sus productos y, en caso de requerirlo, ser atendidos por un gestor.

**Chatbot Web:** Contamos con un chat para que los clientes hagan consultas sobre nuestros servicios y productos. Hemos tenido un total de 70.097 sesiones durante el 2021.




**Desde el lanzamiento de Whatsapp la participación ha sido de:**

**65,5 % web**

**34,5 % whatsapp**

# Siempre cerca

La experiencia es un intangible fundamental de nuestra propuesta de valor, esto se traduce en todos nuestros procesos internos.

Todas nuestras acciones tienen como centro al cliente, de esta forma buscamos ofrecer un servicio diferencial, así como seguir mejorando a partir de la opinión de los usuarios.

# Primero el cliente

Con un equipo que vela por asegurar las mejores prácticas de atención de ventas para construir relaciones de confianza y a largo plazo.

## Nuestros principios de venta

Todos nuestros colaboradores se guían por seis principios que ponen en el centro al cliente:

- 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

Contamos con cinco 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.

# Acompañamos a nuestros clientes

En 2021 lanzamos diferentes campañas de publicidad para comunicar nuestros productos, beneficios y promociones especiales. Además, continuamos trabajando para generar productos y soluciones especiales para quienes nos eligen, teniendo en cuenta el contexto de emergencia sanitaria.
Por otro lado, habilitamos la oferta comercial a clientes con productos cancelados que en el pasado tuvieron elevados atrasos en el pago de sus compromisos. Pero hoy demuestran un comportamiento solido en el mercado. El foco es volver a darles una oportunidad y nuevas soluciones de acceso.

## Seguimos sumando beneficios a la VISA de Pronto!

Durante el año brindamos descuentos exclusivos con nuestra tarjeta. Para definirlos nos basamos en los comportamientos de consumo de nuestros clientes y, en las zafras comerciales, algunos descuentos destacados fueron:

**25 % en Hering**
**25 % en BAS**
**10 % en El Dorado**
**50 % en Grido**
**50 % en cines**

HERING
BAS BASIC & SIMPLE
grido

# Regalamos un OKM

Sorteamos un auto Renault Kwid entre todas las compras realizadas del 19/4 al 31/5, además, si el cliente estaba adherido a nuestro programa de fidelización, Pronto! Premios, tenía doble chance de ganar.
El lanzamiento lo realizamos con una campaña de comunicación especial en TV, radios de todo el país, redes sociales, sucursales, web, APP de Pronto! e *email*.

# Primer aniversario de Pronto! Premios

Desde el 2020, contamos con un programa de fidelización para que los usuarios de nuestra tarjeta acumulen puntos con todas sus compras, débitos y adicionales.
Este año, continuamos mejorando la propuesta, incorporamos el canje y la consulta de puntos *online*. Además, se sumó a la posibilidad de cambiar productos y experiencias, la opción de canjear vales de compra para recarga de celulares, Pedidos Ya y otros comercios.

Pronto Premios

El **23,49 %** de nuestros clientes están adheridos al programa.

Ya otorgamos más de **40 millones** de puntos.

# Promociones destacadas de préstamo

**·Tasita**
El préstamo con una tasa bien bajita.
Propuesta solo cédula, disponible para clientes primarios, vigentes y cancelados entre 23 y 83 años. Oferta de montos de: 15.000, 30.000 o 45.000 pesos con una tasa más baja.

**·12x12; 24x12 y 36x12**
Producto solo cédula para clientes vigentes y cancelados de 18 a 83 años, con buen comportamiento, y para primarios con buenos antecedentes crediticios.
Los montos ofrecidos son de: 12.000, 24.000 y 36.000 pesos en 12 cuotas con tasa promocional.

**·Más por Menos**
Préstamos de 50.000 o 100.000 pesos con la posibilidad de personalizar el monto de la cuota.

**·Bueno, Bonito y Barato**
Descuento de hasta el 50 % en la tasa de todos los préstamos.

# Principales campañas de publicidad

- **Vuelta a Clases**
- **Día de la Madre**
- **Bueno, Bonito y Barato**
- **Tasita**
- **Más por Menos**
- **500 mil**
- **12x12**
- **Promo de Todas las Promos**
- **S.O.S. Hogar**

# Comprometidos con los **derechos de nuestros clientes**

## Defensor del cliente de Pronto!

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).
En 2021 se realizaron 465 peticiones y el 99 % finalizaron con un acuerdo entre las partes.

DCP
Defensor del Cliente de Pronto!

## Día Mundial del Consumidor

Desde nuestros inicios, la prioridad ha sido, en forma transversal, la protección de nuestros clientes. Por este motivo, nuestra responsabilidad e integridad nos guían en todas las decisiones y se evidencia en todos nuestros procesos, *speeches* y piezas publicitarias o comunicaciones, así como en los documentos que se le entregan al cliente para su conservación o firma, entre otras acciones.
Para celebrar el Día Mundial del Consumidor realizamos una campaña interna en la que repasamos los derechos de los consumidores compartiendo la Ley de Relaciones de Consumo y un ciclo de videos con el testimonio de colaboradores de distintas áreas para reafirmar nuestro compromiso con el cuidado de nuestros clientes.

# Privacidad y seguridad

Uno de nuestros ejes es la seguridad de la información para seguir construyendo relaciones de confianza y proteger los derechos de quienes nos eligen.

Tenemos como premisas resguardar, proteger y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información intercambiada entre todas las personas que interactúan con Pronto!, así como utilizar los datos con los fines para los cuales fueron proporcionados y bajo los términos dispuestos por la regulación de datos personales.

Para esto, existe un Departamento de Seguridad de la Información y un área de Privacidad que trabaja en la elaboración, aplicación y control de medidas preventivas y reactivas de seguridad. También, capacitan a nuestros colaboradores en cuanto a su responsabilidad en materia de protección de datos personales y brindamos las herramientas necesarias para hacerlo.

## Tenemos como pilares:

1. Minimizar el riesgo y la ocurrencia de episodios de vulneración y/o incidentes de privacidad en el tratamiento de datos.
2. Brindar respuestas y acciones acertadas y en plazo a nuestros clientes que consultan o reclaman por el uso de su información personal.
3. Dar la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona, siendo otorgada de forma exclusiva a quienes deben tener acceso.
4. Asegurar la precisión y completitud de la información y sus métodos de proceso.
5. Garantizar que los usuarios autorizados pueden acceder a la información cuando la necesitan.

# Nueva estrategia **de cobranza**

Mejoramos el modelo de cobranza para seguir construyendo relaciones de confianza y a largo plazo con nuestros clientes.
En base a diferentes insumos, obtenidos en encuestas, focus group e investigaciones, implementamos nuevos procedimientos y desarrollamos herramientas que impactan directamente en la experiencia ofrecida.
Se destaca que trabajamos en la personalización de nuestras propuestas de refinanciación, teniendo como pilar la situación particular de cada cliente.

También, revisamos y generamos nuevos *speech* para atender a quienes contactamos desde el *contact center* de Gestión de Cobranza.
Seguiremos trabajando en esta línea teniendo como foco ofrecer el mejor servicio y soluciones para todos.

# Escuchamos a **nuestros clientes**

Todos los clientes, luego de tener un contacto con Pronto!, reciben un correo electrónico para calificar nuestra propuesta en 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 para indagar más sobre sus experiencias.

En 2021 mejoramos nuestros resultados respecto a 2020, tuvimos un mayor nivel de respuestas y de promotores.

Promotores: **79 %**

Algunos atributos destacados de nuestra propuesta de valor son:

- **FACILIDAD**
- **RAPIDEZ**
- **ATENCIÓN**
- **EXPERIENCIA**
- **SOLUCIONES**

Nuestros clientes nos recomiendan seguir mejorando en:

**OFERTA COMERCIAL I OMNICANALIDAD I SIMPLICIDAD I FLEXIBILIDAD**

# Equipo ganador

Estamos convencidos de que nuestros colaboradores son el principal valor de la compañía. Apostamos a ser uno de los mejores lugares para trabajar, velando por un ambiente de trabajo basado en el respeto, la transparencia, la camaradería y la igualdad de oportunidades.

Estamos orgullosos de contar con un equipo de trabajo diverso que apuesta a la innovación y mejora para enfrentar los desafíos y transformaciones que necesitamos para ser la mejor opción de nuestros clientes.

Contamos con una estrategia de recursos humanos que tiene como centro fomentar nuestra cultura, el desarrollo de habilidades y competencias de nuestros colaboradores, así como una actitud ganadora para cumplir con los objetivos del negocio.

En Pronto! hemos construido una cultura organizacional que tiene como centro la experiencia de nuestro equipo, los alentamos a sentirse orgullosos por su aporte de valor e impacto; estamos convencidos de que la vivencia positiva entre quienes integran la compañía se traduce en la propuesta de valor y el servicio que les brindamos a los clientes.

En esta experiencia se reflejan nuestros valores corporativos: respeto, pasión, afán de superación, responsabilidad e integridad, que nos guían en la toma de decisiones y accionar.

Es por eso que, a través de nuestra estrategia de Capital Humano, trabajamos para construir confianza y compromiso, esto se evidencia en el acompañamiento a los colaboradores durante toda su relación laboral. Además, alentamos al equilibrio personal y laboral.

Nos caracterizamos por impulsar el autodesarrollo, el aprendizaje constante y una actitud ganadora; en un clima laboral que se distingue por la equidad y el acceso a igualdad de oportunidades, apostar al intercambio y ámbitos de camaradería, así como el reconocimiento del trabajo bien hecho.

Durante el 2021 continuó la emergencia sanitaria, por lo que seguimos adaptándonos a nuevas modalidades de trabajo y buscamos estar cerca a través de acciones y beneficios especiales, así como una comunicación responsable y transparente.

También, tuvimos como foco profundizar el trabajo en equipo y la innovación. Entendemos que cada colaborador, independientemente de su lugar, es clave para cumplir nuestra misión y visión, por lo que tenemos como prioridad que conozcan y comprendan la estrategia de la compañía.

En esta línea, tenemos la tarea de seguir transformándonos, y para esto es clave la conformación de equipos diversos, multidisciplinarios y más agiles que sean protagonistas en la toma de decisiones e iniciativas que llevamos adelante. Estamos incorporando nuevas metodologías de trabajo, simplificando procesos y utilizando nuevas tecnologías.

Asimismo, en esta construcción consideramos fundamental la escucha activa y un liderazgo de cercanía, tenemos una filosofía de puertas abiertas y gestionamos encuestas de clima y cultura, para conocer la visión de quienes somos parte de Pronto! para ser mejores.

Estamos muy orgullosos de los resultados y el aporte de valor que demostraron nuestros colaboradores durante este año. Nuestro compromiso es seguir trabajando para ser un gran lugar de trabajo para todos.

Karina Keosseian
**Gerenta de Capital Humano & Comunicación**

# Equipo ganador

Somos

**429**

colaboradores

Edad promedio

**33** años

**76 %** mujeres

**24 %** hombres

**114**

cargos de liderazgo

Ocupados por

**71 %**

de mujeres y

**29 %**

hombres

# Diversidad e igualdad **de género**

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 un equipo diverso nos permite innovar, ser mejores y nos diferencia.

Estamos adheridos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP) de ONU Mujeres. 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).

# Acciones destacadas para la promoción de la igualdad de género

## Comité de Género

Desde Capital Humano & Comunicación se está trabajando en un análisis de nuestra gestión en relación con los WEP, teniendo como foco a los colaboradores, los clientes, los proveedores y la comunidad. Por eso, creamos un Comité de Género integrado por colaboradores de diferentes áreas, con el objetivo de enriquecer el análisis.
En alianza con ONU Mujeres invitamos a los integrantes del comité, embajadores y la gerencia de Capital Humano & Comunicación a participar del taller de Multiplicadores (ras), dictado por facilitadores de la organización, para seguir aprendiendo y reflexionando sobre la equidad de género.

## Consigna interna Generación de Igualdad

Invitamos a nuestros colaboradores a crear y compartir una intervención artística (video, dibujo, *collage*, carta, etc.) en la que expresaran la importancia de la generación de igualdad.

## Inspirate

Realizamos un ciclo interno de encuentros virtuales para conversar con nuestros colaboradores sobre la equidad de género. Las temáticas que abordamos fueron:

- **Sesgos inconscientes**
- **Equilibrio familiar y laboral**
- **Liderar desde la equidad**

Los encuentros fueron liderados por integrantes de nuestro equipo gerencial.

**7** instancias **42** participantes

## Ser Aliados

Campaña interna de comunicación por el Mes de la Mujer promoviendo cursos, en nuestra plataforma de aprendizaje *online*, relacionados a la temática.

## Distinguidos por nuestro compromiso

DERES nos reconoció por nuestro aporte a la igualdad de género por la práctica “La equidad nos hace más fuertes”, en la categoría *Cumplimiento avanzado*.
También, fuimos reconocidos por ONU Mujeres por presentar nuestro Plan de acción para 2021 en relación con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP) y recibimos una certificación especial por participar en el premio “El talento no tiene género”.

# Acompañamos a **nuestro equipo**

## Desarrollo del talento

Promovemos que nuestros colaboradores sean protagonistas de su desarrollo.
Para esto contamos con herramientas de capacitación internas y externas.

Contamos con procesos que garantizan el desarrollo de nuestros colaboradores desde el inicio de la relación laboral.
Les ofrecemos oportunidades y los apoyamos para cumplir sus metas profesionales.
Somos distinguidos por una cultura organizacional orientada al aprendizaje, desafío constante y afán de superación; esto se refleja en que un gran porcentaje de nuestros líderes han desarrollado su carrera en Pronto!

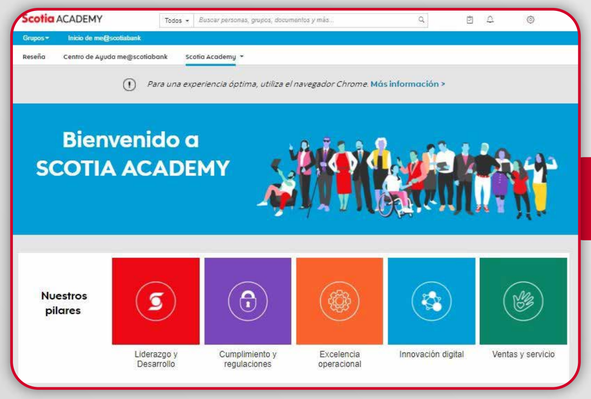
**100 %**
colaboradores capacitados

**91**
capacitaciones

**3.818**
horas de capacitación

Nuestros colaboradores se guían por nuestras competencias cardinales:

- **Enfoque en resultados**
- **Conciencia de sí mismo y desarrollo personal**
- **Desarrollo & coaching en colaboradores talentosos**
- **Enfoque en clientes**
- **Curiosidad**




Además, contamos con Scotia Academy, la plataforma digital de aprendizaje de Scotiabank, con el objetivo de promover la profesionalización y formación permanente. Esta tiene diferentes recursos para el desarrollo profesional de los colaboradores. También, el acceso gratuito a Linkedin Learning.

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.**

# 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 el conocimiento.**
- **Están alineados a reglamentos y procedimientos.**
- **Experimentan nuestros valores como propios.**

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

**26**
colaboradores obtuvieron un ascenso de grado por planes de sucesión o movimientos internos

# Programa de Transformación

Entendemos que es necesario potenciar habilidades y competencias de nuestro equipo gerencial de cara a los desafíos que tenemos como organización.

- **Ciclo de talleres de inteligencia emocional dictado por la organización Educación Responsable.**
- **Capacitación de metodologías ágiles.**
- **Comenzamos a trabajar en la definición del propósito de la compañía, que se lanzará en el 2022.**

# Más ágiles

Estamos transformando nuestra forma de trabajo a través del uso de metodologías ágiles.
Para este proceso contamos con el apoyo de un *agile coach*, quien nos está guiando en este proceso de cambio de *mindset*, aprendizaje e incorporación de habilidades y capacidades.
En esta primera etapa, creamos un equipo Digital, integrado por colaboradores de Software Factory (IT) y Digital (Innovación); apostamos al trabajo de estos equipos multidisciplinarios para lograr un mayor aporte de valor para nuestros colaboradores y clientes.

# Reconocemos el desempeño

Reconocer los resultados y a los mejores está en la esencia de nuestra cultura, por eso implementamos un programa que celebra el aporte de valor de nuestros colaboradores.

## 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.

Este año, realizamos campañas de reconocimientos especiales por esta plataforma para potenciar el uso de la herramienta.

**99 %**
colaboradores adheridos

**38 %**
usuarios activos
(usaron la plataforma al menos una vez)

**4.466**
reconocimientos enviados

## Los Mejores Equipos

Destacamos a los equipos que se distinguen por alcanzar un hito, tienen un desempeño de alto impacto o generan procesos innovadores.

Primer semestre
**6 equipos**
**36 colaboradores**

Segundo semestre
**2 equipos**
**22 colaboradores**

# Celebramos el desempeño individual

Reconocimos a los colaboradores con mayor aporte, este año, a través de dos iniciativas:

- Colaboradores destacados, reconocimos a aquellos con mejor desempeño en el primer semestre.

**44** colaboradores reconocidos

- Lo Mejor, distinguimos a los colaboradores con mayor aporte estratégico y promotores de nuestra cultura durante el 2021.

**20** colaboradores reconocidos por mejor desempeño individual

**7** colaboradores reconocidos por ser catalizadores de cultura

De los destacados, Yazmina Palacio, Fernando Saldivar y Paola Montenegro fueron reconocidos como Best of the Best, por su performance excepcional. Y participaron en Lo Mejor de Lo Mejor, un encuentro internacional organizado por Scotiabank, que se realizó en formato virtual por el contexto sanitario.

# Evento Lo Mejor

Para celebrar y agasajar a los mejores del año, realizamos un encuentro presencial, con aforo limitado y cuidados necesarios ante la emergencia sanitaria. La ceremonia tuvo como maestros de ceremonia a Sebastián González y Karina Keosseian (Gerenta de Capital Humano & Comunicación). Al cierre compartimos un Summer coctel.

# Más conectados

Tenemos el compromiso de gestionar una comunicación transparente, cercana y permanente con nuestros equipos, quienes son los primeros en enterarse de 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.

Canales y medios de comunicación destacados:

- **Newsletter digital, 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.**
- **Mailings, compartimos información relevante, consignas, invitaciones, destacamos hitos, encuestas, entre otros temas.**
- **Campañas de comunicación especiales que responden a los objetivos y necesidades corporativas.**

# Nuevo lanzamiento: Workplace

En junio incorporamos la plataforma de comunicación interactiva Workplace, by Meta, como una herramienta para continuar construyendo una cercanía, generar espacios para que nuestros colaboradores sean creadores de contenidos, promover el intercambio y lanzar consignas especiales.

Contamos con un grupo oficial: #WIN Pronto! Uruguay. Además, las gerencias tienen sus propios grupos cerrados para compartir noticias relevantes y promover el sentido de equipo.

Para su lanzamiento, sorprendimos a nuestros colaboradores con un kit especial con herramientas para generar contenidos. Se destaca que, unos meses después de su implementación, lanzamos una encuesta para relevar cómo habían utilizado la herramienta, preferencia, intereses y oportunidades de mejora.

# Comunidad activa (datos 2021):

**435**
miembros

**1.342**
publicaciones

**5.503**
comentarios

**58.203**
interacciones

# Promovemos el intercambio

Promovemos espacios para facilitar el diálogo e intercambio.

## 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.

## Mano a Mano

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

# 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.

# Equipo de embajadores

Desde hace cuatro 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.

# Siempre cerca

Realizamos consignas y acompañamos a los colaboradores en fechas especiales.

## Verano responsable

Compartimos una guía con *tips* para vacacionar en forma segura, así como invitamos a nuestros colaboradores a recomendar lugares para visitar en el Uruguay. Entre quienes se sumaron sorteamos kits de camping y kits de playa.

## Recomendados de lectura

Por el Mes del Libro nuestro equipo gerencial recomendó libros y nos contó sus intereses de lectura.

## Copate Pronto!

En celebración a que la celeste participó en la Copa América realizamos una penca con premios.
También, creamos consignas asociadas a boxes culinarios para disfrutar los partidos.

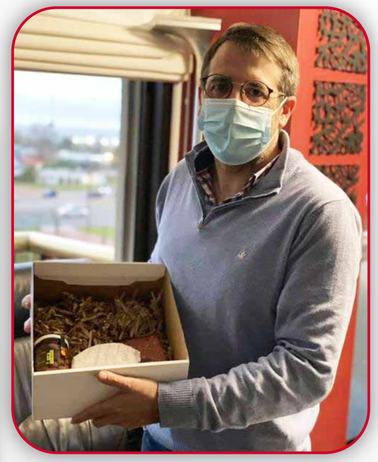
## Día de la Madre, del Padre y de los Abuelos

Agasajamos a los colaboradores con un regalo realizado por la comunidad de emprendedores de la red Sellin. Además, para celebrar el Día de la Madre y el del Padre realizamos actividades *online* para compartir un espacio de encuentro entre los integrantes del equipo.

## Campaña de fin de año #MiPropósito

Nos unimos a la campaña Una Navidad de Oportunidades de Sellin para apoyar a emprendedores nacionales.

Nuestros colaboradores recibieron un obsequio especial, un Kit de Deseos, para acompañarlos en la víspera de Año Nuevo. Además, participaron en una charla para inspirarse y definir su propósito personal, dictada por la psicóloga Martha Flores, psicóloga Mariana Chilibroste (directora de Sellin) y Lic. Zuleika Milian (directora de Capital Humano, Comunicación & Marketing).



# 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, llevamos a cabo dos actividades virtuales segmentadas por edades.
Los más chiquitos disfrutaron de un espectáculo musical interactivo de Gabriela Rodríguez y su obra *Canciones de la Luna*. De regalo, recibieron el libro *¿Qué pasaría si pudiéramos volar?*, escrito por Mónica Cerviño, y un puzle con los personajes de la historia.
Los más grandes, de 7 a 12 años, participaron de una clase de reggaetón a cargo de un profesor de la academia EA Dance. Recibieron como recuerdo un Pop It y los juegos de caja Twister Pies y Manos.
Además, extendimos la invitación a nuestros 10 ahijados de la Fundación Niños con Alas.

## De Tal Palo! Crece

El programa busca acercar a los familiares de nuestros colaboradores al ámbito laboral a través de herramientas prácticas e intercambios con profesionales.

Ciclo de talleres brindados:

**Taller de Inserción laboral**. Espacio de aprendizaje donde se abordaron distintas temáticas: cómo armar un CV, orientación en la búsqueda laboral y proceso de selección, comportamiento esperado en el ámbito de trabajo, entre otros temas.
**Entrevista *online***. Instancia de *role playing* con un colaborador del área de Desarrollo del Talento para que los participantes vivenciaran la experiencia de asistir a una entrevista de selección.
***Meetings* de intercambio con áreas laborales de interés**. Como forma de sustituir las prácticas que se realizaban presencialmente, se llevan adelante encuentros virtuales con referentes de las áreas de interés de los participantes. El objetivo fue compartir aprendizajes, desafíos, proyectos, así como experiencia académica y de formación.

## Día del Niño

Invitamos a los más pequeños de la familia Pronto! a bailar una coreografía; entre los participantes sorteamos un parlante.

# Acompañamiento **durante la pandemia**

Trabajamos en un plan de acción para promover el cuidado, las buenas practicas, la transparencia de la información y el apoyo emocional y económico a nuestros colaboradores ante el covid-19.
Para esto, continuamos implantando un Comité Gerencial de emergencia para analizar la situación y definir planes de acción.

## Medidas de cuidado

- Adaptamos nuestra forma de trabajo a una modalidad de trabajo remoto en las áreas sin atención presencial, esto significó un cambio de paradigma, incorporar nuevas herramientas y cambiar la forma de organización del trabajo.

- Revisamos protocolos y aforos en función de la situación de la emergencia sanitaria. E incorporamos nuevas medidas como la toma de temperatura, exhortación al uso de tapabocas, minimizar el uso de espacios comunes, entre otras.

- Generamos encuentro de líderes con referentes de Capital Humano y un médico asesor para intercambiar visiones y compartir información.

# 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.** Realizamos la segunda edición de “Conectados para liderar”, para compartir *tips*, hablar de las situaciones que están viviendo los equipos y evacuar dudas.

• **Acompañando tu éxito.** Lanzamos un ciclo de videos para líderes con herramientas y recomendaciones de cursos en nuestra plataforma de E- Learning.

# Comunicación

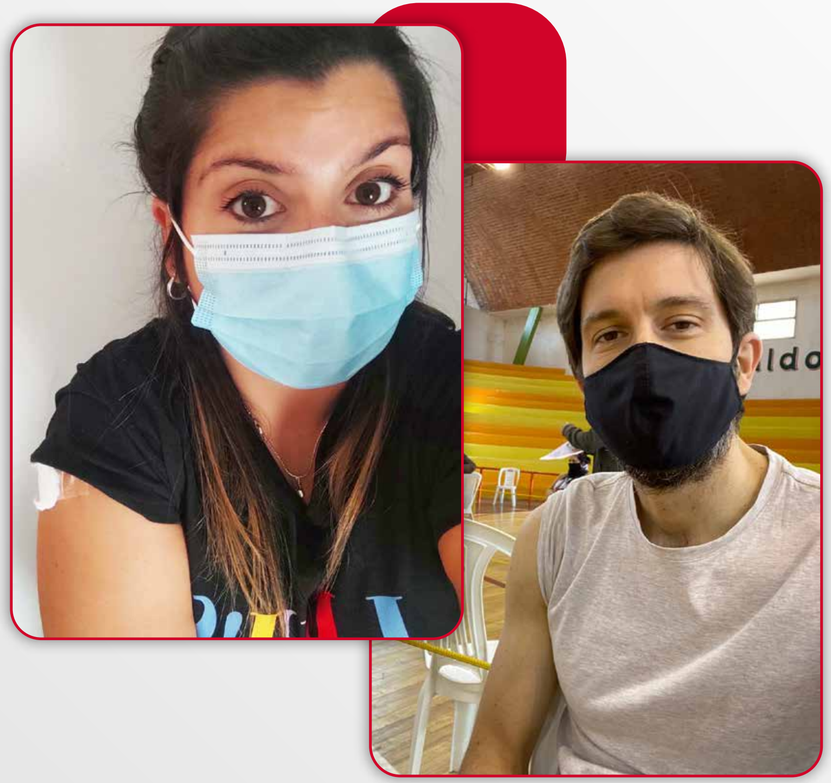
• Generamos un video testimonial con colaboradores contando su experiencia con relación a la vacunación. Compartieron por qué se vacunaron, cómo fue el proceso y qué significaba para ellos.

• #UruguaySeVacuna, invitamos a los colaboradores a compartir una foto vacunándose. Con el material generamos un mensaje que resaltó los beneficios de vacunarse. Entre todos los participantes sorteamos un kit de emprendedores nacionales de Sellin.

• #ActitudResponsable, nuestros embajadores de cultura entrevistaron al Dr. Raúl Barañano (asesor de Salud Ocupacional) para evacuar consultas, enviadas previamente por nuestros colaboradores. Fueron tres videos que abordaron diferentes temas como medidas de cuidado, vacunación, situación de nuestro país, entre otros puntos. También, realizamos un video informativo sobre la tercera dosis y protocolo ante viajes.

• Casilla de intercambio específica para enviar consultas y evacuar dudas.

• Enviamos reportes informando los casos activos de colaboradores y terceros. Y actualización de medidas.



# Otras acciones

• En forma proactiva, antes de la resolución del Parlamento uruguayo, se otorgaron 2 horas a los colaboradores para la vacunación. Además, por la tercera dosis, también se dieron horas en forma proactiva (antes de la resolución por parte del Estado).

# Conocer
# la experiencia

Para nosotros es fundamental conocer la experiencia y percepción de los colaboradores, por eso, tenemos una filosofía de puertas abiertas que alienta el intercambio.

Además, 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, cultura, entre otros aspectos. Además, se incluyeron preguntas específicas respecto a la percepción sobre las medidas tomadas por la emergencia sanitaria.

# Los aspectos más valorados fueron:

**Liderazgo**
Trato respetuoso.
Colaboración eficaz de los líderes.
Comunicación mutua, abierta y sincera con el líder.

**Desempeño**
Conocimiento de lo que significa un alto desempeño para su cargo.
Entendimiento de cómo contribuyen con la estrategia general.

**Debemos seguir trabajando en:**
Crear ámbitos para cuestionar cómo se hacen las cosas.
Motivar la curiosidad para encontrar mejores formas de realizar el trabajo.

**78 %**
de los colaboradores respondió a la encuesta

**80 %**
Índice del compromiso

# Por nuestro futuro

# Comprometidos con el Desarrollo Sostenible

Desde nuestros inicios estamos comprometidos con crear valor a nuestros *stakeholders*: clientes, colaboradores y comunidad. En forma ininterrumpida a través de nuestro programa de RSE desarrollamos diferentes iniciativas que han impactado en cientos de miles de personas.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

# Agenda 2030

Adherimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas en búsqueda de ser promotores de cambios para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que en el 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

# Tenemos como focos:

**4 - EDUCACIÓN DE CALIDAD** / Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

**5 - IGUALDAD DE GÉNERO** / Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

**8 - TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO** / Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.

**10 - REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADE**S / Reducir la desigualdad en y entre los países.

**12 - PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES** / Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

**13 - ACCIÓN POR EL CLIMA** / Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

# Alianzas para sumar valor

Generamos alianzas con organizaciones sociales, reconocidas en nuestro país, buscando responder a sus necesidades y, al mismo tiempo, alcanzar nuestros objetivos de negocio.

# RSE
# en acción

## 10 años Sumando bienestar

Nos enorgullece haber sido pioneros, en nuestro país, en incluir la RSE como una ventaja competitiva de nuestro modelo de negocio. Por eso, invitamos a nuestros colaboradores a recordar cómo sumamos bienestar durante los primeros diez años del programa. Además, reafirmamos nuestro compromiso en seguir siendo un impacto positivo en nuestra comunidad.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

# Educación de calidad

## Padrinazgo

Continuamos nuestro compromiso con la Fundación Niños con Alas, apadrinando por tercer año a la segunda generación de alumnos del Colegio Obra Banneux (ubicado en el barrio Casavalle).
En 2021, 10 colaboradores se desempeñaron como padrinos de nuestros 10 ahijados.
Debido a la emergencia sanitaria solo pudimos visitarlos en una ocasión, junto con los embajadores de Pronto!

# Innovation Camp

Participamos en el programa de DESEM Junior Achievement a través del voluntariado corporativo.
El proyecto está dirigido a estudiantes de quinto y sexto año de bachillerato, tiene por objetivo fomentar la capacidad de resolución de problemas a través de métodos innovadores y transmitir herramientas para la conceptualización de ideas a proyectos realizables.

**4**
instancias

**160**
jóvenes de todo el país

**13**
voluntarios de nuestro equipo

# Apoyamos la conferencia de DESEM

Junto con integrantes del equipo de embajadores, voluntarios que participaron en nuestro programa de RSE y representantes de la gerencia de Capital Humano & Comunicación participamos de la conferencia *online* “Resiliencia y futuro”.
Seguimos apoyando los programas que DESEM lleva adelante y contribuyendo a promover el potencial ilimitado de las próximas generaciones de jóvenes emprendedores.

# Igualdad de género

## Generando Futuro

En alianza con DESEM desarrollamos el programa educativo: Generando Futuro.

La propuesta educativa consistió en un taller para invitar a adolescentes a reflexionar sobre género y el mundo laboral, cómo influyen los estereotipos a la hora de elegir una profesión u oficio, entre otros aspectos.

Realizamos tres talleres virtuales con jóvenes y adolescentes de todo el país y seis presenciales con integrantes de Movimiento Tacurú y alumnos de los liceos Arnold Gessell y Paulo Freire.

**9** instancias

**175** adolescentes

**121** voluntarios

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

# Reducción de las desigualdades

## Fundación Canguro

Realizamos una donación institucional de insumos, con el apoyo de nuestros colaboradores, para los bebés y las familias que la integran. Reque Newsome, protagonista de nuestro spot Tasita fue quien nos acercó a la fundación, ya que colabora con ella.

Junto con integrantes del equipo conocimos la organización, el trabajo que realizan sus voluntarios y entregamos lo recaudado por nuestros colaboradores y lo donado por la empresa, más de 3.000 artículos.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

# Trabajo decente y crecimiento económico

## Sellin

Tenemos una alianza con Sellin para apoyar a emprendedores de todo el país.
Elegimos la compra con sentido para celebrar y acompañar a nuestros colaboradores en ocasiones especiales.

# CEPRODIH

Este año elegimos a la organización para elaborar los trofeos que entregamos a nuestros colaboradores distinguidos como Lo Mejor.

Las estatuillas fueron realizadas por madres de familia que asisten a los programas de la organización. Se hicieron a partir de materiales reciclados y de esta forma continuamos apoyando la economía circular.

# Producción y consumo responsables

## Monitor de Mercado de Crédito al Consumo

Trimestralmente, junto con nuestro equipo de expertos, continuamos elaborando el Monitor de Mercado de Crédito al Consumo (MMCC), el documento es un relevamiento de la situación de los consumidores del mercado financiero y el impacto del covid en la economía. Accedé a nuestros MMCC en: www.pronto.com.uy/monitor

## Blog de Educación Financiera y Seguridad

Contamos con un blog en nuestra web para compartir *tips* sobre educación financiera y seguridad de la información. Asimismo, compartimos recomendaciones relacionados a las temáticas en nuestras redes sociales como forma de brindar contenidos educativos a nuestra comunidad.

# Acción por el clima

## Repapel

Desde hace 11 años mantenemos una alianza con Repapel, reciclamos el papel de nuestras oficinas, *call centers* y sucursales, asumiendo el compromiso de minimizar nuestro impacto en el ambiente.

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.

A través de esta iniciativa colaboramos con escuelas públicas de todo el país. El papel donado es utilizado para realizar útiles escolares e implementar programas de educación ambiental.

# Gracias por ser parte

En Pronto! tenemos el desafío de seguir trabajando por el futuro teniendo como pilares nuestra cultura organizacional, que tiene como centro nuestros valores corporativos, el propósito de Scotiabank y el bienestar de todos los que nos eligen.

Agradecemos a los clientes, colaboradores y comunidad que nos acompañaron durante el 2021.

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 un gran lugar para trabajar, entendiendo el rol clave que tiene nuestro equipo para brindarles una propuesta de valor diferencial a nuestros clientes.

También, estamos convencidos de que debemos seguir apostando al desarrollo sostenible, como lo hemos hecho desde hace 11 años, para crear mejores condiciones y oportunidades en el país.

Continuaremos creando y acercando nuevas realidades para todos, teniendo un impacto positivo económico, social y medioambiental.

Zuleika Milian
**Directora de Capital Humano & Comunicación y Marketing**

# Pronto!

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

Los hechos mencionados en este informe acontecieron entre enero y diciembre de 2021.
Para descargar nuestras memorias anteriores ingresar en: **www.pronto.com.uy**

**Publicación:** septiembre de 2022
**Realización:** Equipo de Comunicación organizacional & RSE de Pronto!
**Diseño y edición de contenidos:** Agencia Amén

LA EXPERIENCIA
*Pronto!*