

Pronto+

**REPORTE DE SOSTENIBILIDAD & ESG
NUESTRO COMPROMISO EN ACCIÓN**

Índice

0

Introducción

1

Somos Pronto+

2

Gobierno corporativo

3

Somos un plus para los clientes

4

Nuestro equipo plus

5

Compromiso con la comunidad

6

Compromiso con el medio ambiente

Introducción

Este reporte presenta el modelo de negocio responsable y sostenible de Pronto+ que pone en acción el propósito "Creamos futuro, transformamos realidades"

El documento rinde cuentas sobre la relación con los stakeholders y el impacto logrado a través de nuestra estrategia de Sostenibilidad & ESG (Environmental, Social, and Governance) en el período 2022- 2024.

En este marco, ofrecemos una mirada transparente de cómo nos estamos transformando para ser un plus para todos. Para esto, repasamos nuestra estrategia corporativa, la propuesta de valor que brindamos a clientes y colaboradores, así como impactar positivamente en la comunidad.

Cabe destacar que, para implementar nuestra estrategia de Sostenibilidad & ESG contamos con la participación destacada de nuestros colaboradores. Por ello, queremos reconocer su compromiso y responsabilidad.

Una vez más, ratificamos nuestra búsqueda por construir una sociedad más sostenible y ser un agente de cambio positivo en el sistema financiero del Uruguay.





Bruno Golembiewski Mallada. CEO Pronto+

Construimos futuro, transformamos realidades es el propósito que hemos establecido en Pronto+ para desarrollar nuestro negocio y guiar la toma de decisiones a todos los niveles de la organización.

Este propósito es el motor que nos impulsa a actuar con determinación, buscando la transformación positiva y sostenible en el tiempo de Pronto+ y su entorno, incrementando el valor generado por la Compañía a todas sus partes interesadas. En este sentido, es un propósito poderoso y desafiante, que exige la construcción de propuestas de valor de alto impacto para nuestros clientes, colaboradores, comunidades donde operamos, proveedores y accionistas.

En este marco, con gran orgullo y satisfacción compartimos este informe que rinde cuentas sobre los aportes y acciones concretas realizadas en el ámbito de *Sostenibilidad & ESG en el período 2022-2024*.

Los resultados presentados surgen de una estrategia de ESG plenamente integrada en nuestra estrategia de negocios. Reflejan el profundo entendimiento del poder *transformacional* que tiene Pronto+ y evidencian el *firme compromiso de todo nuestro equipo* con la construcción de una realidad superadora y positiva. Asimismo, honran y se enriquecen del respaldo institucional de nuestro accionista, *Scotiabank*, banco internacionalmente reconocido por su liderazgo en sostenibilidad y prácticas de ESG.

Educación –con énfasis en los jóvenes y en la educación financiera–, empleabilidad, equidad e inclusión, emprendedurismo y medio ambiente, han sido los grandes ejes de acción abordados.

Creemos firmemente que nuestra contribución diaria en estos ejes transforma positivamente la realidad de muchos uruguayos, ampliando y mejorando sus horizontes y posibilidades de desarrollo futuro. Adicionalmente, son el entorno propicio para que el talento y calidad humana de nuestro equipo haga una aportación significativa de valor, reforzando el sentimiento de orgullo y compromiso con su labor diaria.

Nuestras acciones han alcanzado a más de 13.000 personas y han logrado el involucramiento de la *mayoría de nuestros colaboradores*, quienes dedicaron más de 1.700 horas en voluntariado corporativo. Para amplificar nuestro impacto, hemos establecido *alianzas* con organizaciones de la sociedad civil y el sector empresarial que han multiplicado nuestro alcance.

Estas prácticas han sido *reconocidas por prestigiosas organizaciones* tales como DERES, Great Place to Work, Employers for Youth y la casa matriz de nuestro accionista Scotiabank en Canadá.

Reconocemos que en materia de sostenibilidad & ESG nos enfrentamos a nuevos desafíos y emocionantes oportunidades. Y somos conscientes de que la mejor forma de abordarlas es de forma colectiva, con determinación, compromiso y un profundo sentido de responsabilidad de todos los que formamos parte de la sociedad.

En este sentido, los invitamos a continuar trabajando juntos, enfocados en la construcción de un mejor futuro y en la transformación positiva de la realidad, con una *comprensión amplia y profunda de la responsabilidad que nos toca ejercer*.

Bruno Golembiewski

Principales hitos

- Lanzamiento de Transformación, nueva estrategia corporativa.
- Lanzamiento de Pronto+ upgrade de marca.
- Transformación de nuestros espacios de trabajo y sucursales.
- Lanzamiento video atención



Gobernanza



El 71% del Comité Ejecutivo se integró por mujeres.



El 100% de los colaboradores fueron capacitados en nuestro Código de Conducta.



Net Promoter Score del 60,5%.



Defensor del cliente Pronto+ 1.494 casos.

*Datos a diciembre 2024.

Social

+13.000 personas impactadas con nuestras acciones.

+200 voluntarios corporativos participaron en nuestro programa.

+1.700 horas de voluntariado corporativo.

Medio ambiente



Desarrollamos 7 iniciativas con foco en el Medio Ambiente. Nueva alianza con la Fundación Sembrando Conciencia, organización dedicada a la educación ambiental y conservación del medio ambiente.

Reconocimientos



Ranking 2022 de los de los Mejores Lugares para trabajar Millennials de Great Place to Work.



Ranking 2023 de los Mejores Lugares para Trabajar de Great Place to Work. En 2022 y 2024 fuimos certificados como un gran lugar para trabajar.



En 2023 y 2024 fuimos parte del ranking de mejores empresas para profesionales, reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar en Uruguay por Employers for Youth. Además, fuimos distinguidos como una de las mejores empresas para mujeres profesionales en Uruguay.



Reconocimientos de DERES 2022 "Generando Futuro" 2023 y 2024 "Voluntariado Corporativo" 2024 "Finanzas en acción"



Recibimos la Campana de Oro en el rubro de Campañas Integradas, categoría Bancos y financieras, por nuestra campaña "Con Pronto+ Sos Gardel".

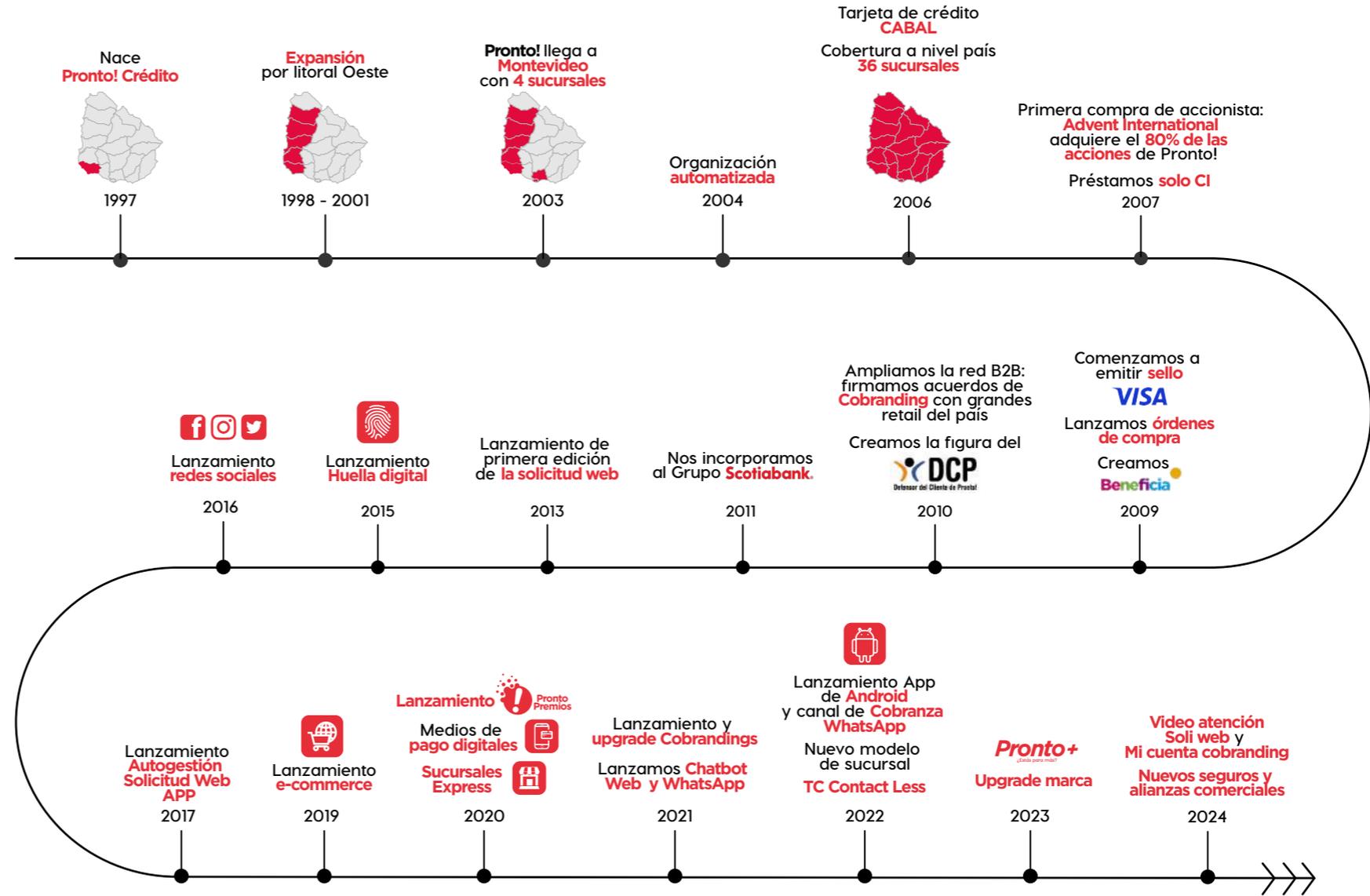
SOMOS PRONTO+

CAPÍTULO 1

Nuestra historia

Estamos orgullosos de la historia que hemos construido, siendo líderes en inclusión financiera.

Para alcanzar el éxito, han sido clave nuestro modelo de negocio, cultura organizacional, afán por construir relaciones de largo plazo con nuestros clientes y compromiso con la comunidad.



Somos parte de Scotiabank.

El Grupo Scotiabank es una de las instituciones financieras líderes de Norte América.

La esencia de su éxito está marcada por un equipo de más de 86.000 colaboradores, dedicados a sus más de 22 millones de clientes en 55 países, en 5 continentes, en más de 80 idiomas; constituyéndose el banco canadiense con mayor presencia internacional.

La diversificación geográfica y comercial es la esencia de su estrategia y cimienta su potencial de crecimiento en cada uno de sus cuatro sectores de actividad (Banca Canadiense, Banca Internacional, Banca y Mercados Globales y Gestión Patrimonial Global) a largo plazo.

En Scotiabank se trabaja en función de las oportunidades. Desde su fundación, la organización ha buscado constantemente aprovechar nuevas formas de crecimiento, que aporten el potencial necesario para aumentar los rendimientos para los accionistas, brindar un mejor servicio a sus clientes, ofrecer a sus empleados una trayectoria profesional gratificante y ayudar a las comunidades a prosperar.

Propósito corporativo
Trabajamos por nuestro futuro.

Visión corporativa
Ser el socio financiero más confiable para nuestros clientes.



Valores



Enfoque en el cliente
Ofrecemos una experiencia diferenciada que crea valor para nuestros clientes.



Integridad
Tomamos las decisiones correctas para nuestros clientes, entre nosotros y para nuestro banco.



Inclusión
Valoramos las diferencias y aprovechamos las perspectivas diversas.



Responsabilidad
Tomamos la iniciativa para hacer crecer nuestro banco de forma sostenible y rentable.



Lanzamos nuestra estrategia

En 2022 lanzamos la estrategia Transformación, la cual es nuestro punto de referencia para la toma de decisiones del periodo 2023-2025.

El proceso de construcción estratégica contó con la participación de un equipo multidisciplinario integrado por colaboradores de distintas áreas. Iniciamos revisando el propósito de nuestra compañía, que fue la piedra fundamental de la estrategia. Luego realizamos diferentes workshops para definir los drivers estratégicos.

Asimismo, por primera vez creamos células de ideación, equipos de trabajo enfocados en la exploración de ideas para identificar iniciativas estratégicas. Posteriormente, formamos células de ejecución integradas por personas de distintas áreas y posiciones, quienes, de manera innovadora y colaborativa, aportaron su expertise para ejecutar la Transformación.

Propósito

Creamos Futuro, transformamos realidades.

Fundamentos de Transformación

- Transformar el paradigma del éxito de la compañía.
- Fuertemente apalancada en la capacidad de ejecución.
- Enfocada en el cliente objetivo y calidad de la cartera de clientes.

Drivers estratégicos



El cliente en el centro
Entendemos que la Transformación es tener al cliente en el centro de nuestras acciones y decisiones que tomamos como compañía.



Digital Analytic
Lo digital es fundamental en el desarrollo de la estrategia, siendo competitivos y relevantes en el mercado.



Equipo ganador
Las personas son fundamentales para llevar a cabo nuestra estrategia, su energía y entendimiento para que la transformación sea posible.

La transformación se opera con un conjunto acotado y dinámico de células de trabajo integradas por colaboradores talentosos de todas las áreas. Actualmente contamos con 2 tipos de células:

Células Agile: Tarjetas, Digital y Negocios.

Células tácticas: Primarios, Alianzas, Marketing Directo, Oferta, Optimización, Collections

Cultura+

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

Se destaca que en 2023 llevamos adelante la iniciativa “Cultura en movimiento” para fortalecer lo que nos hace únicos y mejores, así como para detectar oportunidades para seguir construyendo una cultura organizacional ganadora.

A raíz de este proyecto realizamos una serie de acciones:

- **Conformamos nuestra Tribu cultural:** Un equipo de colaboradores con visiones y experiencias diversas para colaborar en nuestro diagnóstico cultural.
- **Grupos de discusión:** Realizamos 5 grupos focales para conversar sobre los distintos aspectos de nuestra cultura. En los mismos participaron el equipo gerencial y la tribu cultural.
- **Encuesta:** Enviamos una encuesta a más de 100 colaboradores para conocer cómo vivencian nuestra cultura.
- **Workshop cultural:** Llevamos adelante una jornada de trabajo en equipo en donde presentamos el análisis de la cultura actual y diseñamos los pasos a seguir.

A partir de este camino de construcción colaborativa que involucró a colaboradores de diferentes áreas y que permitió realizar un diagnóstico de nuestra cultura organizacional, identificamos nuevos valores y comportamientos.

Al mismo tiempo, Scotiabank también trabajó en esto y lanzó ConexiónScotia, una declaración de valores y comportamientos que tiene como objetivo orientarnos hacia la misma dirección y garantiza el triunfo si trabajamos unidos.



Conexión **Scotia** | **Cultura+**

Es el core de nuestro marco cultural que impulsará nuestro propósito y estrategia.

Los valores que nos guían



Agilidad
Actuamos en forma rápida ante un contexto dinámico y desafiante.



Inclusión
Valoramos las diferencias y aprovechamos las perspectivas diversas.



Mentalidad transformadora
Nos desafiamos proactivamente para ser mejores.



Enfoque en el cliente
Ofrecemos una experiencia diferenciada que crea valor para nuestros clientes.



Integridad
Tomamos las decisiones correctas para nuestros clientes, entre nosotros y para nuestro Pronto+.



Responsabilidad
Tomamos la iniciativa para hacer crecer a Pronto+ de forma sostenible y rentable.

Los comportamientos que nos conducen al éxito



Colaboración
Fomentar el trabajo en equipo y la cooperación entre los integrantes de Pronto+.



Esforzarse por mejorar
Liberar todo el potencial de nuestros colaboradores.



Orientados a los resultados
Enfoque constante en ofrecer resultados sobresalientes con una mentalidad institucional.



Definir el futuro
Planificar para el futuro, mientras generamos valor en el presente.



Excelencia
Ofrecer soluciones de calidad superior a nuestro cliente interno y externo.



Ser inclusivos
Promover activamente la inclusión con pasión y respeto.

Pronto+

¿Estás para más?

En 2023 presentamos nuestro upgrade de marca, tangibilizando nuestra propuesta de valor y la transformación que venimos llevando adelante, siempre poniendo al cliente en el centro de cada acción.

Tenemos una propuesta relevante que se caracteriza por ser:

+Humana con el cliente en el centro, buscamos brindar una experiencia memorable a todas las personas.

+Segura al estar consolidados en el mercado y tener respaldo internacional.

+Cercana al adaptarnos a las preferencias y estilos de vida de nuestros clientes. Tenemos presencia en todo el país con una amplia red de sucursales que han transformado su modelo de atención; así como con asesoría telefónica y digital.

+Digital innovando en tecnología y soluciones digitales amigables, modernas, seguras y que respondan a los requerimientos de los usuarios.

Esta nueva imagen de marca tiene como pilares nuestra propuesta de valor, experiencia, y lo que nos hace únicos y nos diferencia del mercado para ser un plus.



¿Estás para más?

Nuestra estrategia de sostenibilidad

En Pronto+ tenemos una larga tradición de implementación de prácticas empresariales que velan por el desarrollo de nuestro entorno, impactan positivamente en nuestra sociedad y fortalecen nuestro gobierno corporativo.

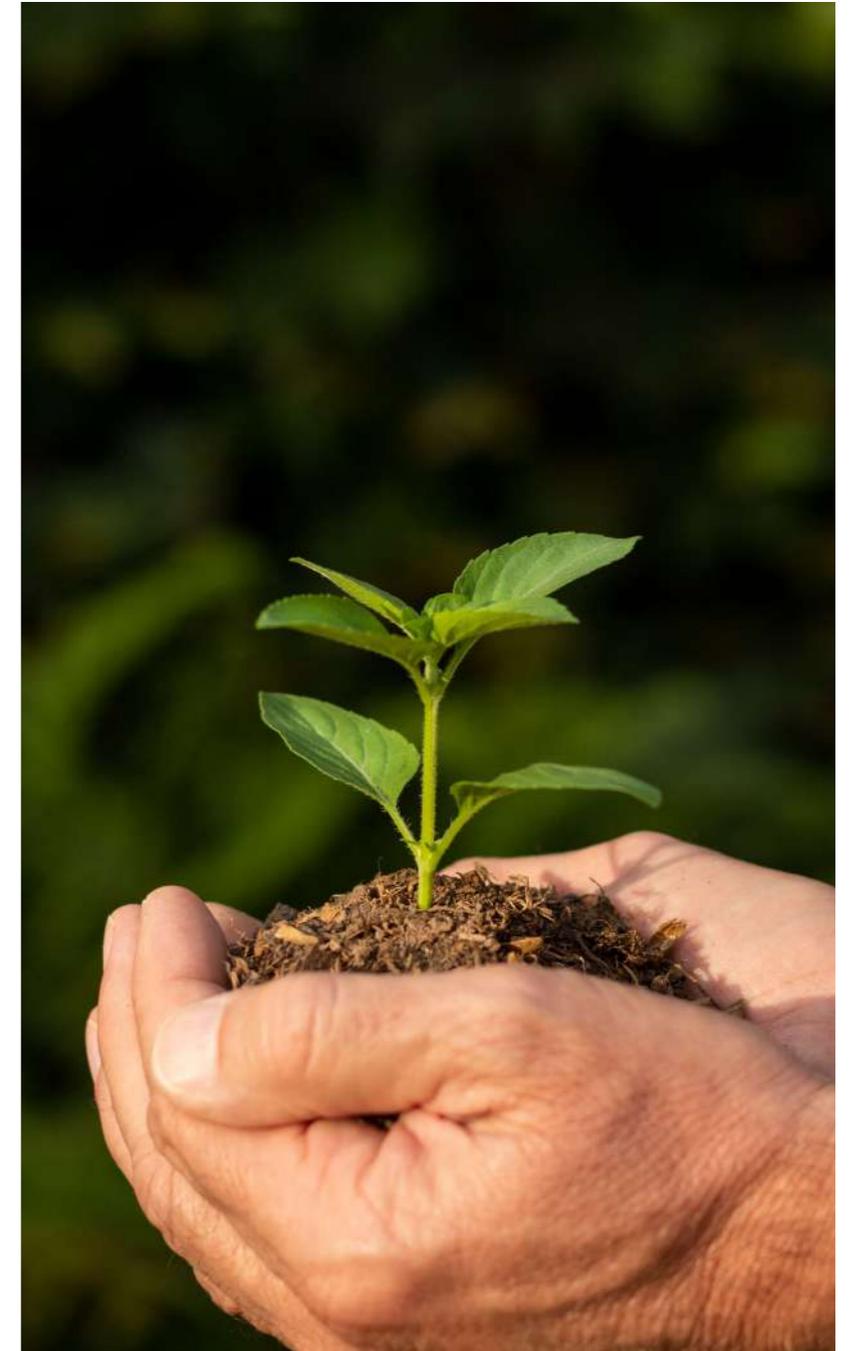
Nuestro compromiso con la sostenibilidad en el largo plazo emerge de nuestra propia cultura y está estrechamente vinculado con nuestro propósito, *creamos futuro, transformamos realidades*. Un propósito que nos inspira, direcciona e impulsa a diseñar estrategias de negocio que embeben acciones de ESG de alto impacto, involucrando activamente a nuestros colaboradores y stakeholders relevantes.

Ser parte de Scotiabank nos ofrece la oportunidad de ampliar y profundizar el alcance de nuestra estrategia, facilitando el trabajo en dimensiones profundamente desarrolladas a nivel corporativo tales como la diversidad, inclusión, cumplimiento y transparencia de gobierno.

Nuestra estrategia de ESG (Environmental, Social and Governance) define nuestros focos de acción e inversión en materia de gobernanza, social y medio ambiente para generar valor sostenible con nuestros stakeholders. Tenemos compromisos definidos que se alinean a nuestro propósito, estrategia de la compañía y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Compromisos:

- **Involucrar a nuestros colaboradores** en la estrategia de Sostenibilidad & ESG de Pronto+ y capacitarlos en la temática.
- **Mejorar la alfabetización en educación financiera** con énfasis en los jóvenes.
- **Desarrollar habilidades y competencias** para la empleabilidad que contribuyan a la inserción de las personas en el mercado laboral.
- **Apoyar a organizaciones que impulsan la diversidad e inclusión** en nuestra comunidad.
- **Ser aliados en equidad de género**, promoviendo un entorno inclusivo y respetuoso para todas las personas, sin importar su género.
- **Contribuir a la inclusión y desarrollo de emprendimientos** que tengan impacto social y medio ambiental.
- **Educar en materia de Medio Ambiente**, colaborar con iniciativas que impulsen la conservación de nuestros recursos naturales y fomentar el reciclaje en nuestros espacios de trabajo.
- **Apoyar los avances de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en nuestro país**, siendo miembros activos de organizaciones que contribuyan al cumplimiento de la Agenda 2030.
- **Ser una compañía ética que cumple con las leyes y regulaciones**, respaldados por un equipo comprometido y alineado a nuestro código de conducta.
- **Brindar garantías, transparencia y accesibilidad a nuestros productos y servicios.**
- **Reportar en forma transparente** nuestros avances en materia de sostenibilidad.



Objetivos de Desarrollo Sostenible

El sector financiero tiene un papel significativo en los esfuerzos globales para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

- 4

EDUCACIÓN DE CALIDAD

Impulsamos programas educativos de calidad para generar oportunidades en niños y jóvenes.
- 5

IGUALDAD DE GÉNERO

Apoyamos el empoderamiento económico de clientas y emprendedoras. Internamente tenemos una cultura organizacional y prácticas para el desarrollo del talento y aseguramos equidad salarial.
- 8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Fomentamos el empleo digno y el crecimiento económico de nuestros clientes y colaboradores. También, invertimos para generar oportunidades de inclusión laboral en nuestra comunidad.
- 10

REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Contribuimos a la reducción de las desigualdades con nuestras soluciones financieras. También, apoyamos al empoderamiento económico de minorías.
- 13

ACCIÓN POR EL CLIMA

Impulsamos iniciativas para mitigar el cambio climático y promover el cuidado del medio ambiente en nuestros espacios de trabajo y comunidad.
- 16

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Combatimos los delitos financieros y protegemos los derechos humanos. No toleramos conductas anti-éticas, de soborno y/o corrupción.
- 17

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Colaboramos con organizaciones sociales y empresas para impulsar el desarrollo sostenible.

Alianzas estratégicas

Hemos desarrollado profundos vínculos con organizaciones con experiencia relevante en los compromisos asumidos en nuestra estrategia de Sostenibilidad & ESG, procurando de esta manera potenciar el impacto positivo de nuestros esfuerzos y el aporte de nuestros voluntarios.

Membresías

Adhesiones

Alianzas

Reconocidos por ser un plus

En 2022 - 2024 recibimos múltiples reconocimientos por diversas organizaciones.

Mejores Lugares para Trabajar

En 2022, recibimos la certificación de ser un **gran lugar para Trabajar** de Great Place to Work (GPTW) por la calidad de nuestra cultura organizacional. A raíz de los resultados obtenidos y una auditoría a nuestra cultura, también fuimos distinguidos integrando los rankings de:



Mejores Lugares para Trabajar de Millennials 2022.

Mejores Lugares para Trabajar del Uruguay 2023.



En 2022 y 2024 fuimos certificados por GPTW por crear una experiencia excepcional para nuestros empleados.

Mejores Empresas para Profesionales



En 2023 y 2024 fuimos parte del ranking de mejores empresas para profesionales, reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar en Uruguay por Employers for Youth.

Además, fuimos distinguidos como una de las mejores empresas para mujeres profesionales en Uruguay.

Campana de oro

Nuestra campaña “Con Pronto+ Sos Gardel” obtuvo uno de los principales premios del rubro de la comunicación y publicidad en nuestro país. Recibiendo la campana de oro en el rubro Campañas Integradas, categoría Bancos y financieras.

Estas distinciones reflejan nuestro aporte de valor y apuesta por ser mejores. Gracias a nuestro equipo ganador por ser protagonista de estos reconocimientos.



Impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible

DERES nos reconoció por nuestra práctica “**Generando Futuro**” (2022) en la categoría compromiso por su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Además, dicha práctica recibió una distinción especial como inspiradora. También, nos distinguió por nuestro programa de “**Voluntariado Corporativo**” (2023) en la categoría cumplimiento. Por último, nos reconoció por nuestro programa de “**Voluntariado Corporativo**” y “**Finanzas en acción**” (2024), ambos en la categoría cumplimiento.



GOBIERNO CORPORATIVO

CAPÍTULO 2

Gobierno corporativo

Pronto+ es una operación del Grupo Scotiabank. Los principales órganos que componen el gobierno corporativo son:

Directorio

- **Presidente del Directorio:** Eduardo Quiroga Paz.
- **Director:** Bruno Golembiewski Mallada.
- **Director:** José Gabriel Hernández Figueroa

El directorio de la empresa se reúne toda vez que deba tratar asuntos corporativos y de negocio relevantes, con una periodicidad no menor a una vez por trimestre.

Comité Gerencial

- **Integrantes:** Equipo ejecutivo y SVP & Country Head

Tiene como objetivo presentar los resultados financieros, resumen ejecutivo comercial, BSC de los accionistas, seguimiento de principales indicadores de riesgo de crédito, seguimientos de hitos de Iniciativas Estratégicas y KPI Accionista.

Se realiza con periodicidad mensual y en caso de surgir acciones en la instancia, desde el área de Estrategia & Experiencia se realizará seguimiento y en siguiente comité se tratarán los avances del período.

Comité de auditoría

Integrado por el Directorio y la Auditora Interna. También, pueden asistir con derecho a voz, pero sin voto, cualquier Director de la empresa; así como los Vicepresidentes Senior, los Vicepresidentes, Directores, Gerentes y Funcionarios que el Comité considere necesario invitar.

Tiene como función principal contribuir a la aplicación y funcionamiento del Sistema de Gestión Integral de Riesgos y apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de diseño, actualización permanente y adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno. Se entiende por Sistema de Gestión Integral de Riesgos el conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos de control implementados para proporcionar una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa.

Se reúne en forma ordinaria por lo menos trimestralmente, y en forma extraordinaria a solicitud del Presidente del Comité, de la mayoría de sus miembros, del Auditor General Interno o del Auditor Externo.

Secretaría corporativa

Integrada por Gerente de Legal & Gobierno Corporativo.

Sus atribuciones están alineadas con las pautas brindadas por Secretaría Corporativa Global de Scotiabank; las mejores prácticas locales de buen gobierno corporativo y el cumplimiento de la normativa local en materia societaria y regulatoria. Asegura el adecuado funcionamiento de los órganos sociales (Asamblea y Directorio), gestiona su convocatoria; celebración, adopción de resoluciones válidas y regularidad en la formalización de actas y su asiento en los Libros sociales.

Asimismo, se encarga de efectivizar la formalización de las comunicaciones a los organismos públicos que corresponda realizar por mandato normativo o regulatorio.

Comité de riesgo financieros

Es co-presidido por la Gerencia General y el Gerente de Riesgo & Recupero, e integrado por miembros de la Gerencia de primera línea. También, pueden asistir y participar en las reuniones, con voz, pero sin voto, Gerentes de segunda línea.

Tiene como objetivo el seguimiento de principales indicadores de riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de mercado y variables que afectan la cobranza de forma de detectar early warnings.

Se realiza con periodicidad mensual.

Comité de riesgos no financiero

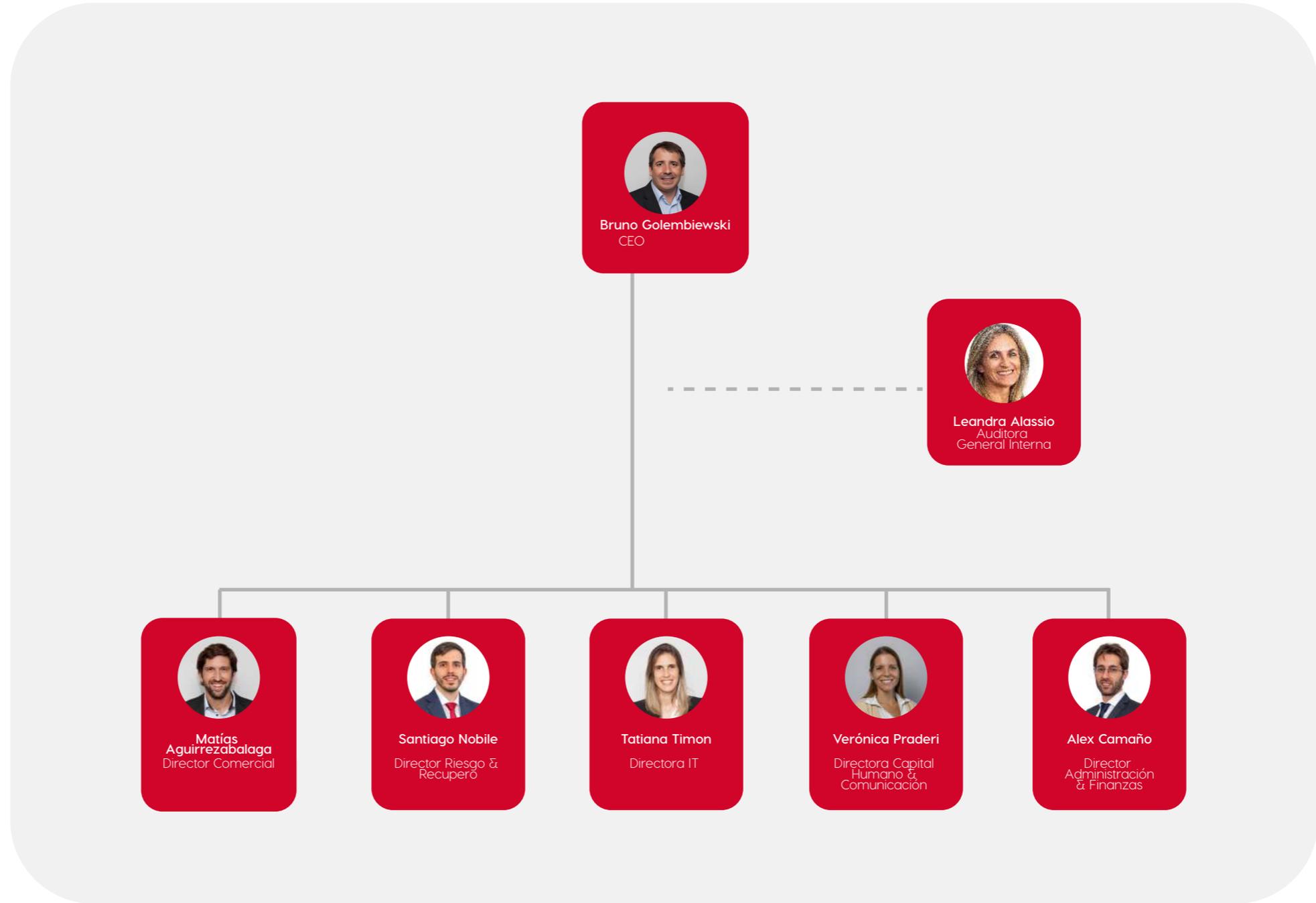
Es co-presidido por la Gerencia General y por el Gerente de Riesgo & Recupero, en ausencia de ellos se podrá delegar a un miembro del Comité como sustituto para actuar como presidente. Está integrado por miembros de las líneas de negocios, funciones de control y funciones corporativas clave.

Tiene como objetivo proporcionar un alto nivel de supervisión para asuntos de: cumplimiento normativo, riesgos no financieros, gestión de riesgos con terceros, control interno y prácticas de ventas, temas inherentes a seguridad de la información y aprobación de nuevos productos y servicios.

Se realiza con periodicidad mensual.

Equipo ejecutivo

Organigrama



Equipo de dirección



Cultura de Riesgo

La gestión de riesgo eficaz es un elemento fundamental de nuestro enfoque de gobierno corporativo. La cultura de riesgo abarca las reglas, actitudes y creencias subyacentes que influyen en nuestra conducta de gestión del riesgo. Contamos con una cultura de riesgo sólida y disciplinada en la que la gestión del riesgo es una responsabilidad que comparten todos los colaboradores de Pronto+.

Código de conducta

Contamos con un Código de Conducta que describe los estándares de conducta requeridos de los colaboradores, trabajadores contratistas, directores y oficiales.

Principios:

- Cumplir las leyes vigentes.
- Evitar colocarse o colocarnos en una situación de conflicto de intereses.
- Comportarse con honestidad e integridad.
- Respetar la privacidad, confidencialidad y proteger la integridad y la seguridad de los activos, comunicaciones, información y transacciones.
- Tratar con justicia, igualdad y profesionalismo a todas las personas.
- Respetar nuestros compromisos con las comunidades.

Canales de denuncias de irregularidades

Nuestro código de conducta está disponible para todos los integrantes del equipo y anualmente se debe ratificar su adherencia. Contamos con canales a través de los cuales los colaboradores pueden presentar posibles irregularidades, a fin de asegurarse de que estas sean denunciadas y resueltas. El Programa está diseñado como control para salvaguardar la integridad de Pronto+ y permite que los colaboradores presenten supuestas irregularidades para su investigación y resolución. Aseguramos que no se practiquen represalias a quienes de buena fe presentan una irregularidad.

Protección a nuestros clientes

Desde nuestros inicios, la protección de nuestros clientes ha sido nuestra principal prioridad en todos los aspectos. Esta responsabilidad e integridad nos orienta en cada decisión que tomamos, evidenciándose en nuestros procesos, discursos, piezas publicitarias, comunicaciones y en la documentación que proporcionamos al cliente para su conservación o firma, entre otras acciones.

Contamos con un equipo que vela por asegurar las mejores prácticas para construir relaciones de confianza y de largo plazo. Nuestros colaboradores se orientan por principios que aseguran la forma en que nos relacionamos, asesoramos y ofrecemos soluciones a aquellos que interactúan con nosotros.

Principios de venta

- 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.

Principios de servicio

- 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.

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).



	2022	2023	2024
Casos ingresados	593	549	352
% solucionados	100%	99%	98%

Ciberseguridad

Nuestra visión en el ámbito de la ciberseguridad se centra en consolidar y mantener la confianza de nuestros clientes y accionistas, posicionándonos como referentes en el ámbito de la ciberseguridad. Esta premisa se traduce en nuestra misión de proteger la información y los datos tanto de la compañía como de nuestros clientes ante potenciales amenazas, incluyendo, pero no limitado a, los ciberataques.

La unidad de Seguridad de la Información es la encargada de la formulación de la Estrategia de Ciberseguridad, siendo esta revisada periódicamente y respaldada por el grupo Scotiabank. Esta estrategia se alinea con las directrices marcadas en nuestra "Política de Seguridad de la Información" y la "Política de Ciberseguridad", asegurando que se priorice e invierta adecuadamente en modernización y operaciones.

Siguiendo la "Política de Ciberseguridad", Pronto+ ha integrado el marco de referencia NIST, reconocido en la industria, para estructurar, desplegar y evaluar nuestros avances en ciberseguridad.

Principales Directrices de Nuestra Política de Ciberseguridad

Las bases de la "Política de Ciberseguridad", en conjunto con la "Política de Seguridad de la Información", facilitan a nuestros líderes ejecutivos y alta gerencia la toma de decisiones estratégicas y operativas de largo alcance.

Los pilares fundamentales en materia de ciberseguridad incluyen:

- **Colaboración:** Establecer alianzas proactivas con stakeholders tanto internos como externos para gestionar eficazmente los riesgos asociados a ciberseguridad. Parte de esta iniciativa implica cooperar con entidades gubernamentales y el sector privado, promoviendo un intercambio informativo para contrarrestar las amenazas cibernéticas.
- **Gobernanza:** Implementar controles de ciberseguridad alineados con el enfoque de Tres Líneas de Defensa adoptado por el grupo Scotiabank.
- **Efectividad Operativa:** Minimizar posibles puntos vulnerables, supervisar el cumplimiento y realizar evaluaciones internas y externas, reforzando así la integridad y disponibilidad de nuestros sistemas y controles.
- **Gestión de Riesgo Cibernético:** Incorporando el Marco de NIST para una gestión de riesgos más robusta y estandarizada.

Contamos con un Código de Conducta que describe los estándares de conducta requeridos de los colaboradores, trabajadores contratistas, directores y oficiales.



SOMOS UN PLUS PARA LOS CLIENTES

CAPÍTULO 3

Somos un plus

Todas nuestras acciones tienen como centro al cliente, de esta forma buscamos ofrecer un servicio diferencial, así como seguir mejorando a partir de su experiencia.

Creemos firmemente que ofrecer una experiencia inolvidable es fundamental para establecer relaciones duraderas con nuestros clientes.

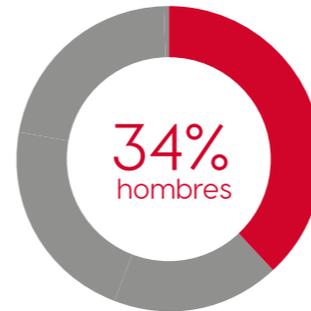
Para esto, desarrollamos una amplia gama de soluciones financieras, teniendo como pilares la experiencia, la innovación y la tecnología para acompañar a quienes nos eligen. Buscamos generar una conexión emocional con ellos, convirtiéndolos en promotores de nuestra marca.



Nuestros clientes

+135 mil
clientes activos

53 años
promedio de edad



*Datos a diciembre 2024.

Experiencias +

En 2022 creamos un equipo con foco en la Experiencia, encargado de implementar y patrocinar iniciativas para mejorar la experiencia de nuestros clientes. Además, su enfoque principal es escuchar a nuestros clientes y brindar asesoramiento a otros equipos dentro de la compañía.

Experiencia tiene como propósito que en cada interacción se creen experiencias inolvidables, para hacer más simple la vida de nuestros clientes. Por este motivo, vela por cumplir que seamos una compañía que pone al cliente en el centro de sus decisiones, que nuestros colaboradores lo tomen como premisa en su hacer diario. Esto implica alinear el desarrollo de productos, servicios, tecnología, procesos y cultura interna a las necesidades, expectativas y deseos de los clientes.

Claves para construir una cultura centrada en el cliente

Buscamos mejorar de forma continua la experiencia de los clientes, haciéndolos sentir especiales y únicos, que cada interacción con la empresa satisfaga sus expectativas y que los sorprenda positivamente. Para lograrlo se implementan acciones orientadas al desarrollo de distintos comportamientos claves:

- 1 Escuchar de forma continua a los clientes.
- 2 Realizar seguimiento del feedback de los clientes.
- 3 Actuar en forma proactiva para anticiparnos a sus necesidades.
- 4 Introducir la empatía con los clientes en los procesos y políticas.
- 5 Respetar la privacidad de los clientes.
- 6 Compartir conocimiento interno con los clientes.
- 7 Lograr colaboradores motivados que estén comprometidos con los clientes.
- 8 Actuar de forma sistemática para mejorar la experiencia de los clientes.
- 9 Definir responsabilidades para la mejora de la experiencia de los clientes.
- 10 Adaptar las demandas y circunstancias del cliente en tiempo real.

Además, conformamos un equipo de Embajadores de Experiencia, integrado por colaboradores de distintas áreas, cuya misión es escuchar, mejorar y transformar la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes.

Finalmente, es relevante destacar que, en 2023, miembros de Pronto+ obtuvieron la certificación del Programa Directivo de Experiencia del Cliente impartido por la Escuela de Negocios de la Universidad Católica del Uruguay, CX-U y LSQA Uruguay. Los mismos formaron parte de la primera generación de graduados del programa. Además, respaldamos y participamos en la primera edición del CX Day en Uruguay, el evento más destacado en el ámbito de la Experiencia del Cliente en el país,



Nuestras soluciones

Préstamos al consumo

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

- **0% de verdad:** hasta \$40.000 en 6 cuotas sin interés (se paga solo el capital, un préstamo gratis).
- **Tasa 29%:** un préstamo con el precio más bajo del mercado.
- **Bueno Bonito y Barato:** distintos tipos de descuento con un tope de 20% sobre la tasa del vale.
- **Cuota única flexible:** un crédito a cancelar en 61 días y en caso de no poder, se cuotifica.

Tarjeta

Somos uno de los principales emisores del sello Visa en Uruguay. Se pueden adquirir bienes y servicios en más de 27.000 locales y e-commerce. Nuestros clientes cuentan con una amplia variedad de beneficios: descuentos especiales, débitos automáticos, retiros en efectivo y un programa exclusivo de fidelidad. Además, pueden solicitar tarjetas adicionales.

Pronto Premios

Nuestro programa de fidelización en el que se acumulan puntos por usar la tarjeta y se pueden cambiar por productos y/o experiencias. Es el más conveniente del mercado. A través de su web se puede visualizar la cantidad de puntos acumulados y realizar el canje de productos directamente desde allí.

En períodos de zafra (vuelta a clases, día de la madre, del padre, navidad, entre otros) contamos con catálogos con una selección especial de productos con descuento. Además, sección de productos con impacto.

Pronto Premios

Más del 65% de clientes son parte del programa.

Se han otorgado entre ellos más de 10 millones de puntos, realizándose más de 7 mil canjes en el último año.

Beneficios

Año a año sumamos nuevos beneficios a nuestra tarjeta que son un Plus:

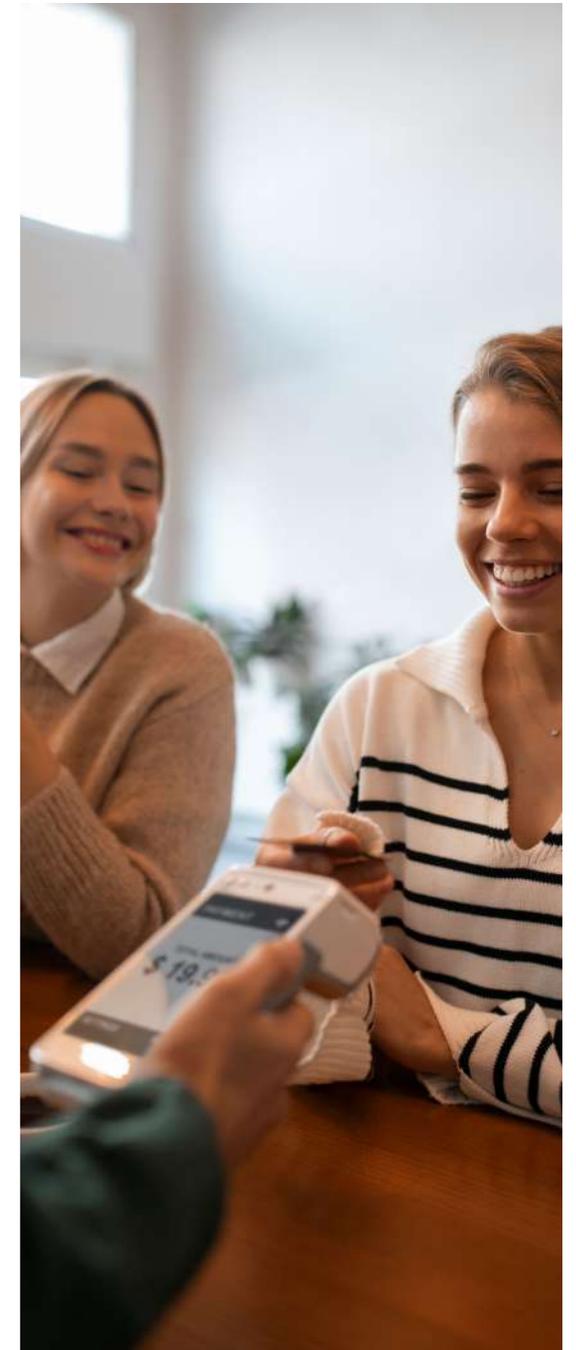
- 25% dto en Colonia Express
- 20% dto en Rodelú
- 20% + 50% dto en Grupo Cine
- 20% dto en Universo Binario
- 15% dto en Multiahorro
- Hasta 25% dto en varios hoteles
- 10% dto en shows y espectáculos
- 15% en Ubicar GPS

Seguros

Nuestros tarjeta habientes y clientes de préstamos pueden acceder a una completa propuesta de productos de asistencia y seguros especialmente diseñada para satisfacer sus necesidades.

Nueva Alianza Comercial

Recientemente generamos una alianza con AFAP SURA. Esta alianza permite enriquecer recíprocamente la propuesta de valor para nuestros clientes, acercando dos marcas relevantes del mercado uruguayo.



Canales de atención

Apostamos a desarrollar una propuesta ágil, simple y accesible. Buscamos que la misma se adapte al estilo de vida y preferencia de nuestros clientes.

Sucursales en todo el país

31 sucursales

Todas cuentan con un equipo de asesores calificados que brindan un servicio personalizado, íntegro y seguro. También, hay disponibles terminales de autogestión que permiten al usuario acceder a nuestros productos.

8 sucursales Express

Desde el 2020 contamos con Sucursales Express en diferentes puntos del país. La propuesta busca seguir aumentando nuestra presencia en lugares estratégicos. En las mismas ofrecemos préstamos y tarjetas, no se maneja efectivo.

Transformación de nuestras Sucursales & Express

El diseño es único y disruptivo en el mercado financiero del Uruguay, se destaca por contar con espacios interactivos. Tiene un layout integrado por diferentes espacios de atención que responden a las necesidades y preferencias de los clientes.

De esta forma, brindamos una propuesta ágil y sencilla, apostando a un servicio más personalizado. Por su parte, contamos con un cronograma definido para re-inaugurar todas nuestras sucursales.

- **Reformas realizadas:**
27 sucursales y sucursales express
- **Nuevas inauguraciones en el período:**
Express en Portones Shopping.

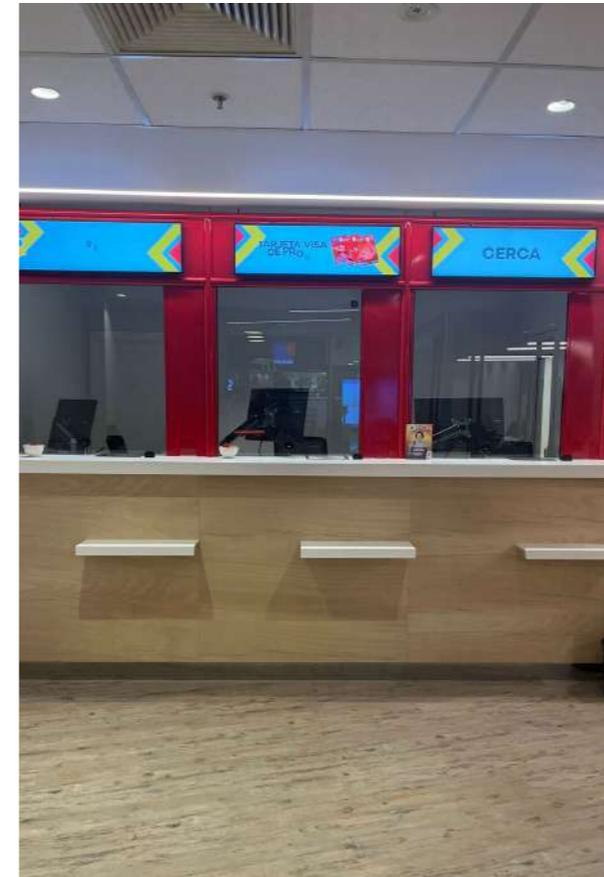
Canal telefónico

Se destaca que la asesoría se hace de manera telefónica y digital.

- **Servicio de Atención al cliente:**
Brinda asesoramiento sobre nuestros productos y servicios, atiende consultas y dudas, e informa sobre oportunidades especiales. También, ofrece nuestros productos.
- **Gestión de Cobranza:**
Asesora, cuida el historial crediticio, recuerda las fechas de pago a nuestros clientes y busca soluciones para ellos.

Canal Videoatención

Incorporamos en sucursal Paraguay, Tres Cruces, Paso de los Toros, Paysandú Shopping y Asociación Española un servicio de asesoramiento al cliente, que conjuga lo digital con lo físico. El cliente puede ser atendido en sucursal por video llamada por un colaborador del contact center.



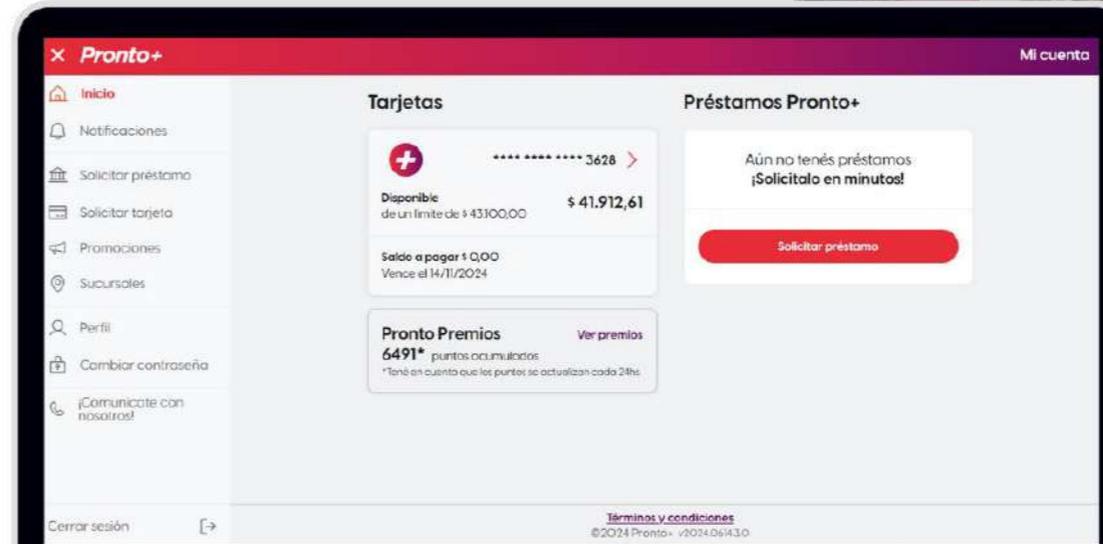
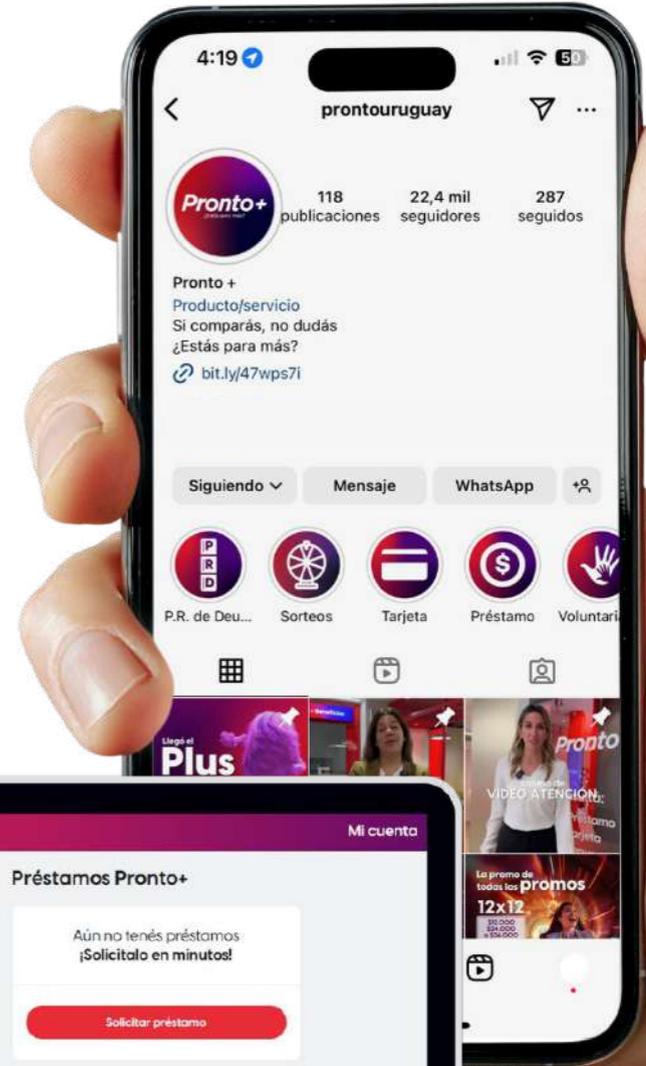
Canales digitales

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.

Nuestros equipos trabajan diseñando y desarrollando nuevas experiencias digitales basadas en la simplicidad, agilidad, accesibilidad y seguridad.

- 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.
- Web de Pronto+:** En la misma se encuentra en forma accesible la información de productos, promociones, canales de pago y mucho más. Además, brinda la posibilidad de solicitar nuestros productos. Por su parte cuenta con un Chatbot para que los clientes realicen sus consultas.

- App de Pronto +:** 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. Está calificada en App Store con 3.7 y en Google Play con 3.1.
- WhatsApp:** A través de este canal, nuestros clientes pueden realizar consultas, iniciar la solicitud de sus productos y, en caso de requerirlo, ser atendidos por un gestor. El teléfono del WhatsApp es 091-017-800.
- Redes sociales:** Buscamos que nuestros clientes se integren a nuestra comunidad. Utilizamos las redes sociales para estar más cerca de ellos, escuchar sus comentarios y ofrecer respuestas, así como para lanzar contenido exclusivo y promocionar nuestros productos. En Facebook, contamos con un sistema de respuestas que garantiza una atención personalizada las 24 horas del día, los 365 días del año. Asimismo, respondemos a los mensajes y comentarios en nuestra cuenta oficial de Instagram.



NUESTRO EQUIPO +
CAPÍTULO 4

Equipo +

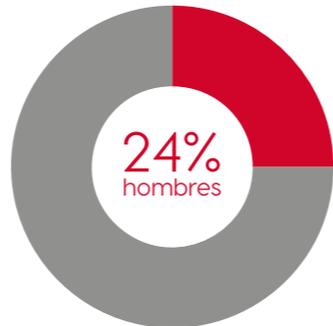
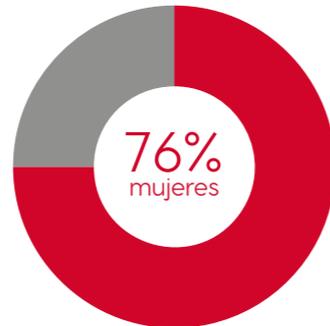
Nuestros colaboradores son el principal valor de la compañía. Apostamos a ser uno de los mejores lugares para trabajar. Todos nuestros procesos de Capital Humano se construyen desde la transparencia, inclusión, equidad, y apuesta por el talento.

La propuesta de valor que brindamos se centra en el bienestar, el trabajo en equipo y el desarrollo de habilidades y competencias. Estos elementos garantizan un entorno que fomenta el aprendizaje, la innovación, una mentalidad ganadora y la diversidad, todo ello enmarcado en un excelente clima laboral. Además, ofrecemos un conjunto de beneficios especiales.



Somos 404 colaboradores

*Datos a diciembre 2024.



34 años
promedio de edad

9 años de
promedio de antigüedad

16%
Índice de rotación

Beneficios +

Nuestros colaboradores cuentan con beneficios exclusivos.

Educación

- Días por estudio extras en función de la antigüedad.
- **E.U.C.I:** 20% sobre cursos y exoneración de matrícula.
- **UDE:** Descuento de hasta 50% en inscripciones a carreras Técnicas y de 40% en inscripciones a carreras Universitarias, Postgrados y Maestrías.
- **Eduschool:** Descuentos desde 25% a 35% dependiendo el grado.
- **ADM:** 20% en formación empresarial.
- **Elbio Fernandez:** 15% de descuento en escuela, liceo e instituto de formación docente.
- **Learninc:** 20% de descuento en cursos de inglés.
- **SENPAI:** 30% de descuento en cursos y exoneración de matrícula.
- **Jardín Carrusel:** 15% de descuento sobre la cuota mensual.
- **Instituto Bios:** 15% de descuento en los cursos y carreras de BIOS. 20% en propuestas regulares de BIOS Empresarial.
- **Open english:** Los colaboradores y sus familiares tienen un descuento de hasta un 80% sobre el precio de lista. Es obligatorio residir en Uruguay. Cuentan con un servicio VIP, un equipo encargado de atender dudas sobre la plataforma.



Salud

- **Control de salud gratuito cada dos años.**
- **Alianza estratégica con Summum y Medicina Personalizada:** Se brinda la posibilidad afiliarse a dicho servicio médico, a través del pago de una cuota mensual bonificada, definida por la institución.
- **Gimnasio Aerobic:** Los colaboradores pueden acceder al plan de Pase Libre de todos los locales por 6 meses (renovables automáticamente) con el precio bonificado sobre la cuota normal de acceso, dicho beneficio corresponde al 30% de descuento sobre el precio de lista.

Productos financieros

- **Plan Integral de Beneficia sin costo:** El colaborador y su familia tienen acceso a los servicios y soluciones del Plan Integral.
- Acceso a nuestra tarjeta Visa de crédito sin costo y al Programa de fidelización "Pronto Premios".
- **Préstamo colaborador:** Crédito con tasas preferenciales.

Partidas económicas especiales

- **Prima por Nacimiento:** Se abona una partida por el nacimiento o adopción de cada hijo.
- **Partida por lentes:** Se abona una partida, adicional al beneficio que brinda Caja bancaria.
- **Ayudas especiales:** Ante situaciones difíciles que atraviesan los colaboradores, se busca darle un acompañamiento, sobre todo aquellos inconvenientes que impliquen un déficit en su economía.
- **Ticket canasta:** Se brinda anualmente una canasta de fin de año.
- **Salario Vacacional complementario.**
- **Reembolso segundo boleto:** Reintegro a aquellos colaboradores que acrediten uso de un segundo boleto de ómnibus para dirigirse al lugar de trabajo y/o retornar a su domicilio.
- **Crédito de 12 días por enfermedad:** Abonamos el salario íntegro correspondiente a los primeros doce días de ausencia por enfermedad en el año, como si se hubiese trabajado.

Equilibrio laboral / familiar

- **Cumpleaños:** El colaborador podrá gozar el día libre en su cumpleaños, o solicitar el goce del mismo otro día dentro del mismo mes.
- **Celebramos el Día de la Madre, Padre y de los Abuelos con un obsequio especial.** Además, realizamos consignas asociadas a diversas temáticas y actividades.
- **Horas de ausencia:** Ofrecemos el beneficio de ausentarse dentro de su horario de trabajo en pos de resolver asuntos personales. Cada colaborador dispone de una jornada laboral libre por año calendario, pudiendo gozar de la misma en una única oportunidad o de forma fraccionada.
- **Licencia por enfermedad del hijo:** 5 días libres y remunerados, para madres y padres con hijos menores de 12 años.
- **Licencia por mudanza:** Consiste en un día libre y pago cada 2 años por motivo de mudanza.
- **Visita escolar:** Horas libres anuales para padres y madres con hijos en edad escolar, para visitas a la institución.
- **Pronto+ no mantiene actividad comercial en los feriados laborables del 2/11, 6/1, lunes y martes de Semana de Carnaval, viernes, sábado y domingo de Semana de Turismo a excepción de guardias o locales que se encuentran en centros comerciales.**
- **Política de horario flexible y régimen de trabajo híbrido para colaboradores de Casa Central.**



Diversidad e inclusión

Contamos con políticas y prácticas que garantizan equidad, inclusión y un ámbito seguro para los colaboradores. Creemos que un equipo diverso nos permite innovar, ser mejores y nos diferencia.

- **Adhesión a los WEPs de ONU Mujeres:**
Estamos adheridos a Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) que son un conjunto de buenas prácticas empresariales que promueven la igualdad entre mujeres y hombres en todas las áreas de gestión.
- **Prácticas de Gestión del Capital Humano:**
Todos nuestros procesos de Capital Humano se construyen a partir de un modelo de compensación, desde la descripción de cada puesto hasta el proceso de selección, evaluación de desempeño, planes de capacitación y reconocimiento.
- **Políticas para denunciar actos de acoso y/o discriminación:**
Contamos con mecanismos internos para denunciar cualquier acto de discriminación y/o acoso que garantiza transparencia y evita cualquier mecanismo de represalias.
- **Iniciativas de reflexión y concientización:**
Durante el mes de marzo, realizamos distintas actividades y comunicaciones en el marco del Día Internacional de la Mujer.



Gestión del talento

Reclutamiento, Selección e Inducción

La búsqueda de talento la realizamos a través de plataformas de reclutamiento, bolsas de empleo, portales de universidades y referidos.

Referidos es un programa en el que nuestros colaboradores pueden recomendar a familiares, amigos o conocidos que estén buscando una oportunidad laboral. Busca promover la incorporación de nuevos talentos, a través de la red de contactos de los colaboradores.

En nuestro proceso de reclutamiento y selección evaluamos las habilidades técnicas y alineación con nuestra cultura de los candidatos. El proceso consta de 3 etapas principales: entrevistas, revisión de referencias y un test psicométrico.

Se destaca que cuando se incorpora una persona a nuestro equipo+, brindamos un entrenamiento de introducción al negocio, cultura organizacional, tareas y responsabilidades. También, los ingresos realizan visitas a otras áreas de la compañía como Sucursales y Contact Centers.

Desarrollo del talento

Apostamos al desarrollo de nuestros colaboradores, les ofrecemos oportunidades y los apoyamos a cumplir sus metas profesionales.

Somos distinguidos por una cultura organizacional orientada al aprendizaje, desafío y orientación a resultados. Promovemos que nuestros colaboradores sean protagonistas de su auto-desarrollo.

Nos enorgullece que la mayoría de nuestros líderes han desarrollado su carrera en Pronto+, así como ser una compañía que exporta talento dentro de Scotiabank.

- **Plan Anual de Desempeño:** Modelo de evaluación para impulsar el desempeño y desarrollo de los colaboradores. Es una herramienta para que cada colaborador pueda enfocarse en sus objetivos y en las competencias organizacionales. Reconocemos los resultados alcanzados y cómo se lograron.
- **Aprendizaje:** Aplicamos el modelo de Aprendizaje 70-20-10 que se centra en incorporar nuevas habilidades y competencias combinando diversas metodologías para el desarrollo personal y profesional. Se destaca que contamos con la plataforma digital “Scotia Academy” para promover la profesionalización y formación permanente. La propuesta tiene diferentes recursos para el desarrollo de los colaboradores y el acceso gratuito a LinkedIn Learning. Su utilización responde 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.

También, contamos con una propuesta que se llama *Pronto Learning* que impulsa la actualización en diversas temáticas que tienen como foco el negocio, tendencias y bienestar. Y otras propuestas de capacitación in company o con centros de formación del mercado.

El 52% de los colaboradores se capacitó en Reanimación Cardio Pulmonar (RCP).

Por otra parte, realizamos dos talleres de sostenibilidad, uno presencial para líderes y otro virtual dictado a todos los integrantes del equipo interesados en la temática.

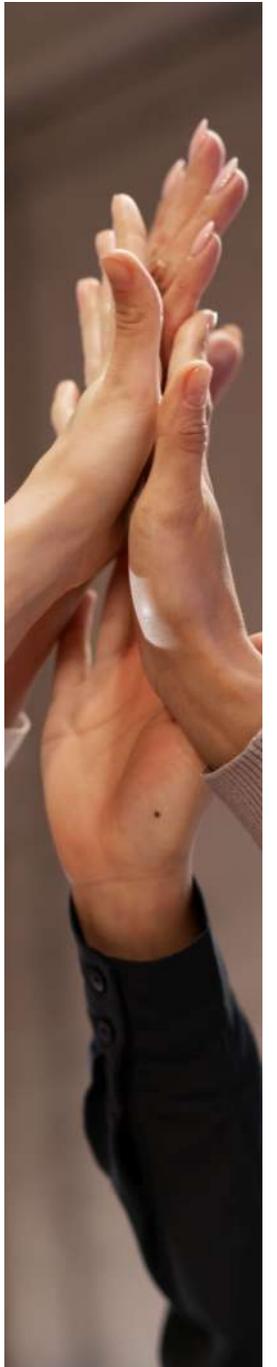
Reconocemos al talento

Reconocer los resultados y la alineación con nuestros valores es esencial en nuestra cultura. Por ello, impulsamos programas que celebran y valoran el valioso aporte de nuestros colaboradores.

- **Aplausos:** 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.

Impacto

	2022	2023	2024
Colaboradores adheridos	99%	98,2%	96%
Recibieron al menos 1 reconocimiento en el año	78%	90,4%	85%
Enviaron al menos 1 reconocimiento en el año	47%	56%	36%
Total reconocimiento enviados	4.643	3.849	3.484



Lo Mejor de lo Mejor

Reconocemos a los colaboradores que se destacan por su desempeño excepcional y alineación a nuestra cultura. Para esto, realizamos un evento de celebración con los colaboradores que son distinguidos.

Categorías de reconocimiento

“MEJOR DESEMPEÑO INDIVIDUAL”:

Distingue a colaboradores que marcan la diferencia con sus comportamientos y resultados. Son un ejemplo al poner primero al cliente, fomentar la colaboración y el respeto como parte de nuestra cultura de equipo ganador e impulsar la innovación.

“CATALIZADOR DE CULTURA”:

Distingue a colaboradores que reflejan nuestros valores, demuestran consistentemente comportamientos y resultados que apoyan a otros colaboradores, a nuestros clientes y a nuestras comunidades. Ayudan a impulsar nuestro propósito e inspiran a otros a hacer lo mismo.

“MANTENIENDO AL BANCO SEGURO”:

En 2024 se agregó una nueva categoría “Manteniendo al banco seguro”. Este reconocimiento distingue a quienes desempeñan un papel fundamental para garantizar que Pronto+ sea un socio seguro y confiable para los clientes y comunidades a quienes servimos. Ayudan a identificar y gestionar los riesgos y buscar maneras innovadoras de mantener a Pronto+ seguro.

Los colaboradores distinguidos como “Mejor Desempeño Individual”, “Catalizadores de cultura” y/o “Manteniendo al banco seguro” son elegibles para ser “Best of the Best”. Este reconocimiento se otorga a los colaboradores más destacados del año, por su aporte excepcional y por representar en su accionar nuestros valores corporativos. Los distinguidos viajan a Punta Cana junto a un acompañante y representan a Pronto+ en la semana internacional de “Lo Mejor de Lo Mejor” organizada por Scotiabank.

Impacto

	2022	2023	2024
Mejor desempeño individual	17	26	19
Catalizador de cultura	16	13	14
Manteniendo al banco seguro	n/a	n/a	8
Best of the Best	2	3	3



Generamos encuentros de intercambio e integración

Promovemos espacios para facilitar el diálogo e intercambio entre nuestros colaboradores. Así como la integración entre los equipos e incluso con la familia.

- **Workshops estratégicos:** Reuniones de trabajo dedicadas a revisar el avance y ajustar la estrategia, alinear a los equipos, compartir información relevante y desarrollar el pensamiento estratégico colectivo.
- **Giras por sucursales:** Nuestros líderes de primera y segunda línea, realizan visitas a las sucursales para estar cerca de los temas que ocupan a la operación, identificar oportunidades emergentes y fortalecer vínculos humanos fundados en el profesionalismo y camaradería.
- **De Tal Palo:** Celebramos las vacaciones de primavera con nuestra tradicional actividad para los hijos de los colaboradores. Una instancia muy valorada y esperada por nuestro equipo.
- **Un día en Pronto+:** Invitamos a familiares de colaboradores entre 16 y 20 años, a vivir su primer acercamiento al ámbito laboral y conocer la experiencia Pronto+. Además, les brindamos charlas formativas sobre cómo armar su carta de presentación, cómo prepararse para una entrevista laboral, cómo potenciar su marca personal, entre otros aspectos. También, los participantes realizan sesiones de intercambio con referentes de las áreas de su interés. En las últimas dos ediciones participaron un total de 22 familiares.
- **Alentamos a Uruguay:** Celebramos eventos deportivos con una penca interna y consignas especiales con sorteos para nuestros colaboradores.

- **Juntos contra el cáncer de mama:** En el marco de nuestra alianza con SiSi y el compromiso por impulsar un estilo de vida saludable, apoyamos la 5k de SiSi y sorteamos inscripciones entre nuestros colaboradores. Es una oportunidad para seguir promoviendo la camaradería, fomentar el ejercicio, los hábitos saludables y correr juntos contra el cáncer de mama.
- **27 años, 27 premios:** En el mes de nuestro aniversario invitamos a los colaboradores a participar de una consigna especial en nuestra plataforma de reconocimiento, distinguiendo a aquellos colaboradores que aportan al éxito de Pronto+. Entre todos los participantes sorteamos 7 gift cards de big box y puntos en aplausos para 20 colaboradores.



Comunicación interna

Tenemos el compromiso de mantener una comunicación transparente, cercana y permanente con nuestro equipo. La comunicación interna 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.

- **Somos Transformadores:** Al cierre de cada trimestre realizamos un streaming para dar a conocer lo más destacado de nuestra compañía.
- **+ Conectados:** Newsletter digital, disponible en nuestra intranet, comunicamos los principales acontecimientos del negocio, avances de la estrategia, actividades realizadas, noticias relevantes y la voz de nuestros colaboradores.
- **Modo Entrevista:** Ciclo de entrevistas a nuestro equipo gerencial con el objetivo de seguir conociéndolos a nivel personal y profesional.
- **Campañas de Comunicación:** Responden a los objetivos y necesidades corporativas.
- **Siempre cerca:** Realizamos consignas especiales y acompañamos a los colaboradores en fechas especiales. En 2022 – 2024 realizamos más de 30 consignas y sorteos especiales con más de 50 ganadores.

Medimos la experiencia de nuestro equipo +

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.

Resultados 2024

- 79% índice de compromiso

Los aspectos más valorados fueron

- 81% siente confianza en su líder
- 76% se siente parte de Pronto+

Comprometidos con la comunidad

- 91% cree que estamos comprometidos con la responsabilidad social

Además, medimos la experiencia a través de otras encuestas como Great Place to Work y Employers for Youth. En 2023 y 2024 fuimos parte del ranking de mejores empresas para profesionales, reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar en Uruguay por Employers for Youth. Además, fuimos distinguidos como una de las mejores empresas para mujeres profesionales en Uruguay.



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

CAPÍTULO 5

Compromiso con la comunidad

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

Voluntariado corporativo

Para llevar adelante nuestro compromiso con la comunidad contamos con el involucramiento activo de nuestros colaboradores.

En este marco, nos enorgullece que en 2023 y 2024 nuestro programa de Voluntariado Corporativo, fue distinguido por DERES en la categoría "Compromiso". La distinción recibida refleja nuestro impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y apuesta por involucrar a los colaboradores en experiencias únicas.

Cabe destacar que en 2023 nos incorporamos a Spark, plataforma de participación comunitaria de Scotiabank. A través de esta herramienta se pueden encontrar oportunidades de voluntariado a nivel local, convertir el tiempo dedicado a acciones de voluntariados en recompensas monetarias que los colaboradores pueden destinar a cualquier organización benéfica de su elección y donar a través de nuestros programas corporativos de donaciones.

Gracias a los resultados obtenidos en 2023 fuimos distinguidos junto al banco Scotiabank Uruguay por nuestro aporte a la Campaña Global de Donaciones de los Empleados de Scotiabank.

Impacto Social

Implementamos iniciativas en nuestra comunidad con foco en la educación, educación financiera, empleabilidad, diversidad e inclusión, y emprendedurismo.



Educación

- **Programa de Padrinazgo:** La educación es el motor para transformar realidades, por eso, desde hace 12 años apoyamos el Programa Padrinazgo de Fundación Niños con Alas. Apadrinamos a 10 alumnos del Colegio Obra Banneux (ubicado en el barrio Casavalle).

En 2022 y 2024 más de 50 colaboradores vivieron la experiencia acompañando a nuestros 10 ahijados en estos 6 años junto a ellos.

- **Donaciones:** Donamos computadoras y libros a distintas instituciones educativas. Entregamos un total de 97 equipos informáticos a instituciones educativas. 15 equipos fueron destinados al Liceo Impulso para colaborar con su proyecto de Medioteca para alumnos y ex alumnos. A su vez, entregamos 24 computadoras al Instituto Tecnológico de Informática para sus aulas, 30 equipos a Fundación Sophia y 28 a la Fundación Niños con Alas.

Además, para celebrar el Día del libro, lanzamos una campaña interna de donación de libros invitando a nuestros colaboradores a traer libros para entregar a instituciones educativas.

A los libros donados por nuestro equipo le sumamos libros de nuestra biblioteca interna. Todos fueron entregados a la Fundación Sophia y al Liceo Impulso.

Por último, con motivo del mes de la niñez realizamos una donación de juguetes para entregar al espacio infantil de Ceprodih. Esta acción, nos llenó de alegría y refuerza el compromiso de nuestros colaboradores con nuestra comunidad.

- **Gala de DESEM JA:** Participamos en las ediciones 2022, 2023 y 2024 de la Cena Benéfica de DESEM JA junto a colaboradores de la compañía. Apoyando esta instancia reafirmamos nuestro compromiso con la educación de los jóvenes del país.
- **Capacitación a la Teletón:** Nuestro equipo de Administración & Finanzas, brindó un taller de metodologías de resolución de problemas empresariales al staff de áreas administrativas y funcionales de Teleton Uruguay.



Educación Financiera

- **Educación financiera:** Realizamos un Taller de Educación Financiera en ASUR - Asociación de Sordos del Uruguay. Los expositores estuvieron acompañados por un grupo de intérpretes. Se abordaron distintas temáticas: derechos del consumidor, ahorro y presupuesto, productos financieros y comportamiento de pago.
- **Finanzas Personales CEPRODIH:** Realizamos 4 talleres de finanzas personales en CEPRODIH, dictados a madres de familias de hogares en situación de vulnerabilidad que son parte de sus programas, capacitándolas financieramente y fomentando su autonomía económica.
- **Economía para el éxito:** En alianza con DESEM JA, brindamos 3 talleres de educación financiera a jóvenes de centros educativos de nuestro país. En ellos los invitamos a explorar diferentes temáticas relacionadas a la búsqueda profesional y el uso de herramientas financieras para el futuro.
- **Taller Minas, Lavalleja:** En el marco del Programa de reestructuración de deuda, dictamos un taller de educación financiera en la ciudad de Minas.
- **Innovation Camp:** Participamos en el programa de DESEM Junior Achievement. Realizamos dos jornadas dirigidas a estudiantes de quinto y sexto año de bachillerato, la actividad 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. Participaron de más de 180 jóvenes de diferentes instituciones educativas, 19 colaboradores voluntarios. Durante las instancias, los asistentes crearon y presentaron ideas de negocio de alto impacto para mejorar la salud financiera de los jóvenes del país e impactar en el Objetivo de Desarrollo Sostenible "Educación de Calidad" de Naciones Unidas.
- **La Ruta de Tus Finanzas:** Equifax visitó nuestras sucursales para brindar tips de Educación Financiera e información a nuestros clientes.
- **Taller de educación financiera para ahijados:** Invitamos a los creadores de la guía de educación financiera ¿Cómo meter un elefante en un fitito? A conversar con nuestros ahijados de Fundación Niños con Alas sobre el ahorro, nuestra relación con el dinero y cómo tomar decisiones.



Empleabilidad

- **Techy:** En el marco del Día Internacional de las Mujeres y las Niñas en las TIC, nos unimos a la iniciativa Techy por un día, organizada por la Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información (CUTI). El propósito de esta actividad es compartir conocimientos y fomentar la inclusión de las mujeres en el campo de la tecnología. Durante este evento, nos visitaron diez estudiantes de los liceos Pedro Poveda y Santa Luisa de Marillac. Las participantes fueron recibidas por integrantes de nuestros equipos de IT y Capital Humano & Comunicación. Durante el encuentro, presentamos nuestro trabajo, los desafíos de las carreras tecnológicas, las habilidades necesarias, las opciones de formación y cómo pueden marcar la diferencia en un mundo cada vez más digital.
- **Socios x el día de DESEM Junior Achievement:** En 2023 y 2024 nos visitaron 27 jóvenes y compartieron una jornada laboral con profesionales de nuestro equipo. Durante la jornada recorrieron las oficinas de Torres del Puerto, recibieron una capacitación sobre empleabilidad, dictada por Comunicación & Gestión del Talento, y compartieron un espacio de intercambio con voluntarios de distintos equipos. Fue un encuentro inspirador diseñado para ofrecerles un primer acercamiento al mundo laboral.

- **Jornada de intercambio:** Integrantes de nuestro equipo de Capital Humano & Comunicación participaron en 2023 y 2024 de la Jornada de intercambio del programa Empresas Juveniles de DESEM Junior Achievement. Durante el encuentro brindaron su testimonio sobre cuáles son los desafíos, oportunidades y tendencias del mercado laboral. También compartieron su experiencia en Empresas Juveniles.
- **Ferias Laborales:** Participamos en las ferias laborales de la Universidad de Montevideo y la Universidad Católica del Uruguay, con un stand atendido por nuestro equipo de Capital Humano & Comunicación. Más de 600 jóvenes pudieron acercarse a nuestra propuesta orientada a favorecer la empleabilidad y la educación financiera.
- **Nau Fest:** apoyamos la edición 2024 del NAU Fest de DESEM Junior Achievement, el evento donde la juventud es protagonista. Participaron más de 1.000 jóvenes de 16 a 25 años que disfrutaron de paneles, actividades y una feria laboral en la.
- **Programa Yo estudio y trabajo:** En alianza con el Ministerio de Trabajo /INEFOP – nos sumamos al Programa Yo estudio y trabajo en el sector privado.
- **Promovemos la actividad docente:** Fomentamos el aporte de nuestros colaboradores en la formación de estudiantes universitarios. Nuestros profesionales son docentes de la Universidad de la República y Universidades Privadas del Uruguay.





Experiencias Financieras

Podcast

Generamos una alianza con Equifax y DESEM Junior Achievement para realizar el ciclo de podcast sobre Finanzas Personales “Experiencias Financieras”. Las temáticas de los episodios son finanzas personales, presupuesto, ahorro, huella financiera, préstamos y Tarjeta de crédito.

Son conducidos por la destacada periodista Malena Castaldi. En cada episodio participó un colaborador de DESEM, Equifax o Pronto+ para hablar de las temáticas.

Realizamos un evento de lanzamiento en Magnolio Sala para multiplicar el impacto, dar a conocer la alianza y reconocer a los equipos que trabajaron en su realización.

+11.500 reproducciones



DESEM Junior Achievement

[ESCUCHAR AQUÍ](#)



Diversidad e Inclusión

- **Generando futuro:** En alianza con DESEM Junior Achievement implementamos el programa “Generando Futuro”. Esta iniciativa educativa consistió en ofrecer un taller destinado a adolescentes, con el objetivo de reflexionar sobre temas de género y el mundo laboral. Abordamos cómo los estereotipos influyen en la elección de una profesión u oficio, entre otros aspectos.

9 talleres
175 jóvenes
21 voluntarios

La práctica fue distinguida por DERES en la categoría “Compromiso” por su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Además, recibió una distinción especial como “inspiradora”.

- **Mes de la mujer (2024):** En el mes de la mujer, realizamos una visita a CEPRODIH, organización que trabaja por el desarrollo de la mujer en situación de vulnerabilidad social, desde hace más de 25 años. Durante la actividad disfrutamos de una merienda realizada por madres emprendedoras y participamos de un taller de reciclaje de plásticos.

- **Cámara de Comercio y Negocios LGBT+ de Uruguay:** Somos parte de la cámara uruguaya de comercio y negocios LGBT+ de Uruguay. Esta organización potencia los negocios y la competitividad de las empresas uruguayas comprometidas con la diversidad, fomentando el networking y la internacionalización de sus productos y servicios. Adicionalmente, brinda instrumentos empresariales para el desarrollo económico y social de la comunidad LGBT+ en nuestro país.
- **LGBT+ Summit Pride Connection:** Apoyamos LGBT+ Summit Pride Connection siendo parte de la edición 2023 y 2024 del evento más importante LGBT+ de Uruguay organizado por la cámara. En cada edición se llevaron adelante paneles sobre: Economía Diversa, Proveeduría Diversa, Salud, Comunicación Inclusiva, Turismo LGBT+ y Empleo. Durante las jornadas nos sumamos con speakers, colaboradores, para compartir sus historias y conocimiento en diversos temas.
- **Pride Connection:** Somos parte de este espacio de gobernanza constituido por un conjunto de empresas aliadas corporativas que trabajan en la promoción de ambientes laborales inclusivos para la comunidad LGBT+ en nuestro país, creando conexiones, fomentando el respeto a las personas y apoyando su desarrollo profesional.



Emprendedurismo

- **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:** Apoyamos a la organización eligiendo sus productos como premios para consignas y/o agasajar a nuestros colaboradores y clientes.
- **Una Navidad Diferente:** Nos sumamos a la campaña de Scotiabank Uruguay realizando una campaña de donación dirigida a familias en situación de vulnerabilidad socio-económica. En nombre de Pronto+, con la colaboración del equipo gerencial y de la compañía, realizamos una donación de 50 canastas.
- **La caja de pop más grande del mundo:** Desde Life Cinemas nos invitaron a participar en una campaña de donación de regalos para Aldeas Infantiles SOS. 6 niños y adolescentes, quienes viven en la Casa Azhars de Salto, recibieron un regalo en nombre del equipo de Pronto+.
- **Otros:** Fuimos sponsors de la Conferencia DERES 2023 | Accionar en Red, el camino para la sostenibilidad. Encuentro para líderes empresariales de la red, autoridades del gobierno y la sociedad civil.



COMPROMISO CON EN EL MEDIO AMBIENTE

CAPÍTULO 6

Compromiso con el Medio Ambiente

Implementamos iniciativas con foco en el medio ambiente que buscan concientizar, educar e impactar en el cuidado de nuestros recursos naturales.

- **Educación medioambiental:** Realizamos encuentros para reflexionar sobre el Medio Ambiente con nuestros ahijados de la Fundación Niños con Alas. También, realizamos una charla virtual de educación ambiental abierta para todos nuestros colaboradores.
- **Reciclaje en oficinas:** Apoyamos a Repapel, organización social, dedicada a la Educación Ambiental y Economía Circular. Impulsamos su Programa “Tu papel puede ser útil” en todos nuestros espacios de trabajo para financiar sus programas educativos, dirigidos a niños y jóvenes, y la elaboración de útiles escolares para Escuelas Públicas del país. 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.
- **Recolección de colillas:** En el mes del Medio Ambiente, realizamos una jornada de recolección de colillas en el Parque Rodó junto a 14 colaboradores voluntarios y sus familias. Cumplimos con el desafío de recolectar 3.500 colillas evitando que se contaminen 175.000 litros de agua.
- **Tapitas oportunidades:** En 2024 sumamos el reciclaje de tapitas plásticas en nuestras oficinas, contact center y sucursales. Para esto, generamos una alianza con Tapitas Oportunidades, organización sin fines de lucro dedicada a colaborar con refugios de animales de Uruguay a través del reciclaje de tapas plásticas.



- **Celebramos el Día del Voluntario:** Con la participación de un equipo de 13 colaboradores, nos unimos a la jornada de plantación de árboles organizada por DERES y el Ministerio de Ambiente. Durante esta actividad, plantamos árboles autóctonos con el objetivo de contribuir a la restauración de la flora y la fauna del Cerro del Toro en Piriápolis.
- **Limpieza de espacio público:** En alianza con la Fundación Sembrando Conciencia, junto a 17 colaboradores llevamos adelante una recolección de residuos en la Playa de Carrasco. Lo recolectado se clasificó en distintos tipos de residuos, y una parte de ellos fue reciclada.
- **Pintada Solidaria:** Realizamos una pintada sustentable en Ceprodih junto a Fundación Sembrando Conciencia, voluntarios y familias integrantes del programa "ConPaz". Fue una jornada de reflexión que inició con una charla de Fundación Sembrando conciencia sobre el cuidado del medioambiente. Luego en pequeños equipos pintamos un mural respondiendo a la consigna ¿De qué forma podemos cuidar el medioambiente?
- **Proveedores con impacto:** En nuestro compromiso permanente con la sostenibilidad, elegimos proveedores con modelos de producción y consumo basados en los principios de la economía circular y el triple impacto. Buscamos que la elección de proveedores contribuya a la reducción de nuestra huella ecológica. Integrantes de nuestro equipo de Comunicación & Gestión de Talento y Strategic Sourcing fueron parte del Programa "Compras que construyen igualdad"

Proveedores que elegimos:

- **Re cumple:** Es una empresa integrada por mujeres, que se basa en la economía circular, el impacto medioambiental, social y económico. Apostando a ser sustentable para los festejos, decoración y regalos empresariales.
- **CEPRODIH:** Es una asociación civil sin fines de lucro, que tiene como misión atender a familias vulnerables, especialmente mujeres con niños en situación de alto riesgo social y trabaja en un modelo de triple impacto.
- **Ronda de Negocios Expo Sostenible:** Participamos en la iniciativa del Ministerio de Ambiente para intercambiar con emprendedores que tienen modelos de negocios sostenibles de modo de buscar oportunidades de negocio.



**CREAMOS FUTURO,
TRANSFORMAMOS REALIDADES**

Pronto+

