

A large red circle with a white shadow, containing the text 'REPORTE 2019 DE SUSTENTABILIDAD'.

REPORTE **2019**
DE SUSTENTABILIDAD

The text 'LA EXPERIENCIA Pronto!' in red, with 'Pronto!' in italics.

LA EXPERIENCIA
Pronto!

CONTENIDO

Informe sustentabilidad 2019

1. INTRODUCCIÓN

03

Un mensaje del Gerente General
El año en imágenes

2. SOMOS PRONTO!

05

Quiénes somos
Respaldo internacional
Nuestro propósito
Misión, visión y valores
Liderazgo

3. BRINDAMOS UNA EXPERIENCIA ÚNICA

10

Productos y servicios
Canales de atención
Nuestra propuesta de valor
Defensor del Cliente de Pronto!
Campañas de publicidad y promociones destacadas

4. SUMAMOS BIENESTAR A NUESTRO EQUIPO

30

Calves para el éxito
Verbos para la acción
Compromiso con la equidad y diversidad
Embajadores 2.0
Una cultura que nos enorgullece

5. COMPROMISO SUSTENTABLE

48

Objetivos de Desarrollo Sostenible
Alianzas con organizaciones sociales
Voluntariado corporativo
Impacto destacado

6. REFLEXIONES

61

Es un gusto para mí compartir con ustedes este décimo Reporte de Sustentabilidad, que da cuenta del accionar de la empresa y sus principales prácticas.

Desde el inicio, en Pronto! hemos enfocado nuestro compromiso en la inclusión social y el acceso al crédito. Generar oportunidades para todos, promoviendo un negocio sostenible que genere valor económico, social y ambiental.

En 2019, como equipo, nos propusimos revisar nuestra propuesta de valor y objetivos. En función del análisis, diseñamos e implementamos una nueva estrategia corporativa "Impulsa", que nos alienta a convertirnos en la mejor opción financiera del mercado.

Durante el ejercicio, continuamos acercando soluciones financieras innovadoras, cuidando al detalle y con esmero la experiencia de nuestros clientes. Ofreciendo una atención personalizada, con foco en la escucha y acompañamiento en la adopción digital.

Con nuestros colaboradores, seguimos construyendo un excelente lugar para trabajar, con propuestas que nos permitan fortalecer la cultura organizacional y las posibilidades de desarrollo profesional de nuestros equipos.

Como a lo largo de estos años, estrechamos nuestro relacionamiento con la comunidad a través de organizaciones sociales aliadas y voluntariado corporativo, con el fin de aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Agradecemos a todos los que fueron parte de esta construcción, que nos enorgullece y nos motiva a superarnos día a día. Sabemos que tenemos por delante muchos desafíos y aprendizajes, nos guía nuestro propósito y la confianza que depositan a diario todas las personas que interactúan con nosotros.



Maximiliano Saporito
Gerente General



Bien Hecho



Promoción Auto regalo



Padrinazgo



De Tal Palo!



Copa Pronto!



Reconocimiento DERES



Campaña Amigo Invisible

ASÍ VIVIMOS EL 2019



**SOMOS
PRONTO!**

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

Desde nuestros inicios trabajamos para acercarles a las personas soluciones para resolver sus dificultades, concretar proyectos o acceder a nuevas oportunidades.

Hoy somos líderes en inclusión financiera, hemos posibilitado que más de 340.000 personas hayan accedido por primera vez a herramientas financieras.

Nuestra historia se caracteriza por apostar a la innovación, prácticas de gestión de capital humano, compromiso con nuestro cliente y comunidad.

Estamos orgullosos de lo construido y apostamos a seguir sumando valor a todos los que nos eligen.

RESPALDO INTERNACIONAL

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

Cuenta con un equipo que supera los 86.000 empleados, dedicados a ayudar a sus más de 22 millones de clientes.

Ofrece, junto a sus empresas aliadas, diversos productos y servicios en los sectores de banca personal, corporativa, comercial y de inversión.



Pronto!

Miembro del grupo
Scotiabank



NUESTRO PROPÓSITO

Lanzamos la nueva estrategia compañía: **#Impulsa**, que se ejecutará del 2020 al 2022 con el aporte de todos los que forman parte del equipo de Pronto!

El objetivo es asegurar nuestra sustentabilidad, nos proponemos como ideas centrales:



Crecimiento



Experiencia



Simplicidad

MISIÓN

“Mejoramos e igualamos oportunidades a través de soluciones financieras innovadoras, generando la mejor experiencia para todos.”

VISIÓN

“La mejor opción financiera del Uruguay.”

Los valores que nos representan



Afán de superación



Integridad



Pasión



Respeto



Responsabilidad

Entendemos la importancia de respetar nuestros valores que nos permiten alcanzar el éxito y construir la mejor opción para todos.



Maximiliano Saporito
Gerente general

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

 Maximiliano Saporito



Matías Aguirrezabalaga
Gerente de Ventas

Alinear a la fuerza de Ventas para generar la mejor experiencia en todos nuestros puntos de contacto para una mejor relación con quienes nos eligen.

 Matías Aguirrezabalaga

LIDERAZGO



Bruno Golembiewski
Gerente de Administración & Finanzas

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

 bgolem80

 Bruno Golembiewski



Paola Viglietti
Gerente de Innovación

Generar y aplicar inteligencia en el negocio para brindarle a nuestros clientes la mejor solución en relación a sus necesidades.

 VigliettiPaola

 Paola Viglietti Rodríguez



Daniela Alonso
Gerente de Capital Humano & Comunicación

Asegurar la disponibilidad del talento de la organización con los conocimientos y habilidades que requiere el negocio. Y liderar la estrategia de Marketing y Comunicación de la compañía, buscando estar cerca de la comunidad.

 DanielaAlonsoUy

 Daniela Alonso



Soledad Rodriguez
Gerente de Riesgo & Recupero

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

 SoleRodriguez08

 Soledad Rodríguez



Tatiana Timón
Gerente de IT

Asegurar la visión y disponibilidad de la plataforma tecnológica que permite la ejecución exitosa de la estrategia de la compañía.

 TatiTimon

 Tatiana Timón

**BRINDAMOS
UNA EXPERIENCIA
ÚNICA**

Buscamos construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes. Nuestro foco está en generar la mejor experiencia a través de una atención personalizada en todos nuestros puntos de contacto, así como productos que le brindan la mejor solución a nuestros clientes.

Nos han elegido

444.000

personas desde
nuestros inicios.

PRÉSTAMO

NUESTROS PRODUCTOS

Es nuestro principal producto, 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.



PRÉSTAMO
REGALÓN
Para Mamá



Préstamo
**RE
DON
DO**

PRÉSTAMO
20 20

TARJETA DE CRÉDITO

Somos uno de los principales emisores del sello Visa en Uruguay con más de 115.00 tarjetas activas.

Este producto permite adquirir bienes y servicios, en más de 27.000 locales y e-commerce.

Sus usuarios cuentan con una amplia variedad de beneficios: descuentos especiales, débitos automáticos y retiros en efectivo.

Además, pueden solicitar tarjetas adicionales para sus seres queridos, hoy contamos con más de 12.000 plásticos emitidos bajo esa modalidad.



Pronto! *ya*

Contamos con una red de más de 1600 comercios que permiten el acceso a nuestros productos y servicios financieros.

Allí ofrecemos: financiación, préstamos en efectivo “solo-cédula” y descuentos exclusivos con nuestra tarjeta Visa de Pronto!.

En 2019, incorporamos el rubro de Agencias de viajes que permite la financiación de viajes.

Beneficia



Es una propuesta exclusiva que ofrece soluciones las 24 horas, los 365 días del año con más de 9 años de experiencia. Hoy confían en Beneficia más de 72.000 usuarios.

Contamos con 24 planes que se adaptan a la necesidades de todos.

Asistencia legal y médica, garantía extendida en la compra de productos, garantía de alquiler, descuentos en comercios, seguridad para el hogar y conexión con profesionales, son algunos de los beneficios incluidos en los diversos planes a precios accesibles.

Los planes más valorados por nuestros clientes:

Plan Salud Express | Plan Seguridad | Plan Familia | Plan Mujer





En 2019 lanzamos 8 nuevos planes para brindarle más beneficios a nuestros clientes.

Plan Mantenimiento Express

Un servicio que busca asistir con las tareas cotidianas del hogar.

Plan Salud Express

Propuesta con asistencias relacionadas a la salud como servicio de acompañante, consultas, descuentos en farmacia y consultas médicas.

Plan Moto Express

Plan de asistencia orientado a los motociclistas con servicios como auxilio mecánico, envío de repuesto, asistencia legal telefónica en caso de robo.

Plan Conexiones Express

Asistencias para acompañar en momentos de urgencias como auxilio vial básico, cerrajero por pérdidas de llaves y asistencia legal telefónica.

Plan Familia y Familia Plus

Propuesta con una amplia variedad de servicios relacionados a la salud, hogar, asuntos legales para toda la familia.

Plan Protección Express

Servicios para estar protegido ante asuntos legales y robos.

Plan Bienestar Express

Propuesta que busca generar bienestar con beneficios como personal trainer, nutricionista, psicólogo y servicios de estética.



Conocé más en: www.beneficia.com.uy

ESTAMOS
EN TODO
**MOMENTO
Y LUGAR**

Nuestros clientes cuentan con una amplia red de canales de comunicación que atienden sus preferencias.

SUCURSALES EN TODO EL PAÍS

Todas nuestras sucursales cuentan con un equipo de asesores para acompañar a los clientes. Así como, terminales de Autogestión que permiten al usuario acceder a nuestros productos (préstamo, tarjeta y Beneficia).

Además, está disponible un sistema de identificación biométrica que permite realizar operaciones comerciales solo con la huella.



35



2 CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



- **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.



CANALES DIGITALES



APP

Disponible en App Store y Google Play. Permite operar en línea, acceder a ofertas especiales y consultar sobre productos en forma segura y sencilla.



WEB DE PRONTO!

En 2019 renovamos nuestro sitio para mejorar su navegabilidad.

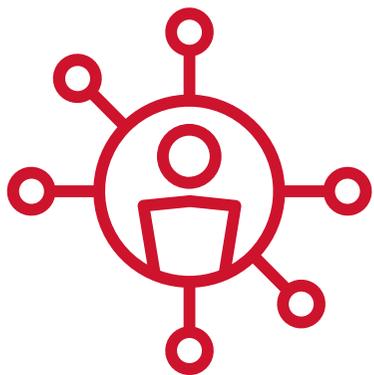
También, lanzamos la posibilidad de solicitar préstamos con documentación o recibo de ingreso a través de la web, siendo la única financiera en dar esa opción con una respuesta en 30 segundos.



MI CUENTA

Nuestros clientes tienen la posibilidad de acceder a toda su información y realizar seguimiento de sus productos en forma rápida y segura a través de la WEB y APP.

Tenemos un promedio de 26.000 usuarios por mes y 172.000 ingresos.



REDES SOCIALES

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

Este año lanzamos nuestra cuenta oficial en Instagram para atender las preferencias de nuestros clientes.

Nuestras redes, siguen creciendo!



2.349



2.208



126.706



7.966

BRINDAMOS
UNA PROPUESTA
DE VALOR

Principios de Venta

Todos nuestros colaboradores se guían por 6 principios que ponen en el centro al cliente y velan por brindar la mejor experiencia.



1

Poner al cliente en el centro y ayudarlo a estar mejor.



2

Ser un embajador y honrar siempre los compromisos adquiridos con el cliente.



3

Ser transparente con el cliente, explicar todas sus opciones, beneficios, términos y condiciones.



4

Obtener el consentimiento del cliente y proteger su información.



5

Proteger al cliente siguiendo todos los requerimientos legales y de cumplimiento.



6

Comportarse de una manera honesta e íntegra, vivir nuestros valores.

ÁREA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

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

Comité de Experiencia del Cliente

Contamos con un comité que evalúa e implementa acciones para mejorar la propuesta de valor que brindamos.

Equipos de Experiencia del cliente

Desde las áreas operativas se trabaja con equipos específicos que abordan la temática a través de propuestas, planes pilotos y mejores prácticas para nuestro cliente.



Encuesta Pulso

Todos los clientes, luego de tener un contacto con Pronto!, reciben un correo electrónico para calificar nuestra propuesta a través de una escala 1 al 10, así como la posibilidad de dejarnos un comentario.

Con estos insumos se calcula el porcentaje de clientes promotores (puntúan 9 y 10), neutros (8) y detractores (7 o menos). Además, luego se realiza una gestión telefónica con alguno de los clientes, a cargo de líderes de las áreas operativas y gerentes de la compañía, para indagar más sobre sus experiencias.

24.717

clientes respondieron
la encuesta en 2019

51%

calificaron
como promotores

La voz del cliente

Atributos destacados:

“Seriedad, responsabilidad, facilidad y agilidad de préstamos.”

“Son muy amables en las sucursales, y te ofrecen una cuota a tu medida.”

“Las facilidades ante imprevistos y la amplitud de ofertas.”

“Por experiencia a mí siempre me dieron las soluciones que yo necesitaba, por eso lo recomiendo.”

“La facilidad de sacar un préstamos o tarjetas a través de la APP. Y facilidad de pagos.”



“Atención muy amable y eficiente. Te dan soluciones y la publicidad es transparente, realmente brindan lo que ofrecen.”

“La facilidad de poder realizar la consulta desde la web o APP, teniendo una respuesta rápida.”

“Siempre tienen muy buen trato, disposición para escuchar y buscar solucionarse ante planteos de clientes.”

DEFENSOR DEL CLIENTE DE PRONTO! (DCP!)

Desde el 2010 contamos con esta figura pionera en el sistema financiero.

El rol es desempeñado por el Dr. Bernardo Barbot, quien actúa en forma independiente a Pronto!.

El DCP! tiene como principales funciones asegurar los derechos de nuestros clientes, garantizar la transparencia de los procesos y cumplimiento de la normativa vigente.

Junto a nuestros clientes

Realizó giras por el Interior del País, visitó 14 sucursales, para conocer a los clientes y relevar sus experiencias.

Conocé más en: www.defensordelclientepronto.com.uy

711

peticiones en 2019

698

acuerdos



 **DCP**
Defensor del Cliente de Pronto!

MÁS CERCA DE NUESTROS CLIENTES

En 2019, creamos promociones atractivas para agasajar y reconocer a nuestros clientes por su confianza.

Regalos a clientes preferenciales

Compartimos junto a más de 300 clientes ocasiones especiales.

Celebramos Las Pascuas, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Abuelo y Día del Niño con kits elaborados especialmente por la red de emprendedores de Sellin.



Promociones destacadas

PRÉSTAMO

- Sueldón - Regalamos una compra de supermercado.
- El hincha está Pronto! - Viajaron 5 clientes junto a un acompañante a vivir el partido "Uruguay vs Japón " de la Copa América.
- Jubinaldo - Sorteamos Smart tvs de regalo por cada región.
- Adelantamos la Navidad - Regalamos un préstamo por semana durante julio y agosto.



TARJETA DE CRÉDITO

- 100 compras gratis - Reglamos 100 compras en celebración de las fiestas.
- Una cuenta menos - Un cliente ganó un débito automático por un año.
- Autoregalo - Regalamos un Renault Kwid OKM por el mes de la madre.
- Parapapá - Dimos una TV 39" y un asado completo para disfrutar en familia por el mes del padre.
- Día del Niño - Sorteamos 5 Xbox para que los más pequeños de la familia disfruten.



OTROS

- Descargá y Ganá - Sorteamos celulares entre los usuarios de nuestra APP.
- Órdenes de compra - Regalamos una orden de compra en cada departamento del país.



Campañas institucionales

EL VALOR DE PRESTAR

Homenajeamos la solidaridad que nos distingue como uruguayos. Estamos acostumbrados a prestar el cargador, la yerba, un vestido o una taza de azúcar. Somos especialistas para prestar un oído, un hombro o una mano cuando alguien lo necesita.

[Ver spot 1](#) ▶

[Ver spot 2](#) ▶



EL AMIGO INVISIBLE MÁS GRANDE DEL URUGUAY

Nos propusimos realizar El Amigo invisible más grande del Uruguay junto a nuestros colaboradores. El spot de la campaña fue protagonizado por integrantes de nuestro equipo de diferentes áreas. Los colaboradores que participaron recibieron el nombre de un cliente para agasajar y un listado de premios para elegir de la comunidad Sellin. La campaña reconoció a 410 clientes de todo el país.

[Ver spot 1](#) ▶

[Ver spot 2](#) ▶





**SUMAMOS
BIENESTAR
A NUESTRO
EQUIPO**

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

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

Equipo de profesionales

Edad promedio

31,31



Somos

553

colaboradores

26,04%

hombres



73,96%

mujeres



131

cargos de liderazgo

29,77%

hombres



70,23%

mujeres



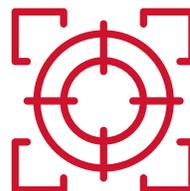
Claves para el éxito

Trabajamos para que nuestros colaboradores actúen, ante toda situación, guiados por nuestros valores. Con esa motivación, desarrollamos lo que llamamos competencias cardinales, que son los valores personificados en conductas.

Todos nuestros procesos de Capital Humano se construyen a partir de un modelo de gestión por competencias.



Compromiso



**Orientación
a resultados**



Integridad



**Orientación
al cliente**

Verbos para la acción

Nos conducen a actuar para concretar objetivos y salir a conquistar metas.

Hacer | Ganar | Reconocer

El reconocimiento nos llega a partir de lo que ganamos, que es una consecuencia de lo que hacemos. Esta visión nos impulsa a continuar el ciclo e ir por más.

COMPROMETIDOS CON LA EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD

Desde nuestros inicios buscamos generar igualdad de oportunidades para todos nuestros colaboradores y un ambiente laboral libre de cualquier tipo de acto de discriminación o acoso.

Para esto, desarrollamos prácticas que aseguran igualdad de condiciones y procesos transparentes. Además, nuestros líderes velan por promover esta cultura en sus equipos.



Estamos muy orgullosos por los logros obtenidos en 2019:

- Generamos una merienda con las **mujeres del equipo gerencial** donde compartimos una **conferencia brindada por Scotiabank sobre el empoderamiento de la mujer** e invitamos a intercambiar y reflexionar sobre la temática.
- Realizamos una **campaña de videos protagonizada por nuestros colaboradores en conmemoración al mes de la mujer**. Nos preguntamos y reflexionamos acerca de la equidad de género, cómo contribuimos a lograr un lugar de trabajo equitativo y figuras inspiradoras.
- El **100% de nuestros colaboradores realizaron una capacitación online, “Prejuicios (in)conscientes: Fomentar la inclusión consciente”**, sobre la importancia de evaluar cómo nos relacionamos con los demás y formamos nuestros juicios.
- **DERES** (organización que nuclea a las empresas socialmente responsables) con el apoyo de ANDE nos reconoció por la práctica **“La equidad nos hace más fuertes”**.
- **Participamos en la primera edición “El talento no tiene género”** organizado por ONU Mujeres, Grupo BID y PwC, basado en los principios WEPs, en el marco del programa “Ganar-Ganar: La igualdad de género es un buen negocio”.

EMBAJADORES 2.0

Desde hace dos 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 a la externa de nuestras actividades y campañas.



**UNA
CULTURA
QUE NOS
ENORGULLECE**



Todos nuestros colaboradores vivencian nuestra cultura desde el inicio de la relación laboral.

Inducción

Los ingresos participan en capacitaciones, dictadas por líderes, para conocer sobre el negocio, cultura, políticas y procedimientos, entre otros temas. A su vez, realizan recorridos por diferentes áreas para conocer a nuestros clientes.

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

Los colaboradores que son confirmados en el cargo, son invitados a un taller especial para celebrar su primer hito.

En 2019 tuvimos

94

nuevos ingresos

Referidos

Es un programa de referenciación para que los colaboradores puedan acercar a un ser querido. Recibimos 114 solicitudes en 2019.

PROMOCIÓN DEL TALENTO

Contamos con procesos que garantizan el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores.

Entrenamiento y acompañamiento

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

Capacitaciones

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

100% de los colaboradores han sido capacitados

Brindamos **247** capacitaciones

7722 horas de capacitación

Principales temas: Negociación, ventas, herramientas digitales, Curso teórico-práctico reanimación cardiopulmonar, Diseño y Gestión de Proyectos.

Entrenamiento en habilidades de liderazgo

Se realizó una capacitación en habilidades blandas y coaching a nuestros líderes.



Planes de carrera

Nuestros colaboradores cuentan con la posibilidad de acceder a oportunidades de crecimiento cuando:

- Presentan resultados destacados.
- Cuentan con la experiencia y conocimiento.
- Están alineados a reglamentos y procedimientos.
- Experimentan nuestros valores como propios.

Más de 100 colaboradores accedieron a planes de carrera.

Llamados internos

Cuando queda una vacante buscamos brindarle la oportunidad a colaboradores de otras áreas que ya forman parte de nuestro staff.

22 colaboradores accedieron a nuevas oportunidades.

RECONOCEMOS EL TRABAJO BIEN HECHO

Reconocer el trabajo es parte de nuestra cultura, implementamos el programa “Bien Hecho” que celebra el aporte de valor de nuestros colaboradores. Se basa en 5 pilares: alineamiento a la cultura, contribución al clima, orientación al cliente, logro de los objetivos en forma excepcional e interés en la RSE.

Plataforma Aplausos 2.0

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

Equipos Exitosos

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

Colaboradores Destacados

Se reconoce a los colaboradores con mayor aporte del semestre.

Aplausos

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

Star Performers

De los colaboradores reconocidos como Aplausos, se selecciona a los tres que realizaron un aporte excepcional. Los reconocidos participan en “the Best of the Best”, junto a un acompañante, en un encuentro internacional organizado por el grupo Scotiabank en Punta Cana.

Así vivimos el programa en 2019

- **Aplausos 2.0**

95% está registrado en la plataforma

56% colaboradores han sido reconocidos al menos una vez

1.582 reconocimientos enviados | **3.328** reconocimientos recibidos

760.400 puntos otorgados

- **Distinción especial**

11 fueron distinguidos por ser los más reconocidos de la plataforma

8 líderes por ser promotores de la herramienta

- **Equipos Exitosos**

8 equipos | **61** colaboradores



• **Colaboradores Destacados**

Mayo **42**

Noviembre **45**

• **Aplausos** **17**

• **Star Performers**

Daiana - Gestor II de Retención & Fidelización del SAC

Mariana - Gerente de Gestión de Cobranza

María - Encarga de sucursal Maldonado



PROMOVEMOS EL INTERCAMBIO

Reunión de Información e Integración (RII)

Semestralmente realizamos una RII con todos los líderes de la compañía.

El objetivo es compartir los avances de la estrategia compañía e indicadores.

También, trabajamos herramientas para gestionar el clima organizacional, potenciar la comunicación interna y el liderazgo.

Desayuno con Gerencia General

Ciclo de encuentros 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.

Fueron parte 46 colaboradores

Hackathon

Celebramos una jornada de innovación donde equipos multidisciplinarios generaron soluciones bajo la consigna: "Cómo mejorar la experiencia del cliente".

Participaron 42 colaboradores



COMPARTIMOS MOMENTOS ESPECIALES

Celebramos acontecimientos especiales como forma de promover integración, buen clima y divertirnos en equipo.

Acompañamiento

Agasajamos a nuestros colaboradores en fechas especiales: Día de la Madre, Padre y Abuelo con un regalo realizado por la comunidad de emprendedores de la red Sellin.

Copa América

Vivimos la pasión de los uruguayos decorando las oficinas, realizando consignas especiales y participando de una penca con premios.

Participaron más de 200 colaboradores

Copa Pronto!

Realizamos la segunda edición de nuestro campeonato de fútbol 5 masculino y femenino. Además, contamos con un programa exclusivo, protagonizado por nuestros colaboradores, para compartir lo mejor de la iniciativa.

Participaron 134 colaboradores





Cumplidores de sueños

Celebramos una campaña especial con nuestros colaboradores, quienes a diario trabajan para cumplir los sueños de nuestros clientes.

En agradecimiento a su labor, los invitamos a postular sus sueños asociados a una pasión.

Entre todas las pasiones postuladas seleccionamos las de 4 colaboradoras.

Los sueños semifinalistas fueron compartidos en nuestro Instagram y realizamos una votación para elegir al ganador.

En esta oportunidad, ganó el sueño de Érika (Gestor Ventas II saliente) a quien ayudamos a continuar sus estudios de inglés para ser teacher.

Además, sorprendimos a las semifinalistas con la actuación del Proyecto Rueda en los institutos educativos postulados por ellas.



SOMOS UNA GRAN FAMILIA

De Tal Palo! Crece

Un programa para que los hijos de nuestros colaboradores de entre 16 y 21 años tengan una experiencia laboral de un mes en el verano.

En esta séptima edición participaron 19 jóvenes

De Tal Palo!

Realizamos la novena edición de nuestra clásica celebración de vacaciones de invierno, en nuestras oficinas de todo el país.

Invitamos a los hijos de nuestros colaboradores a compartir una jornada diferente con sus papás. Este año, la temática fue “Master Pronto!”, invitamos a los protagonistas a cocinar y divertirse con diferentes juegos.

+ 200 niños disfrutaron de la propuesta





Día del Niño

Invitamos a todos los colaboradores a cocinar una receta saludable junto a un niño de su familia.

Entre todos los participantes sorteamos premios para compartir.

Movida sana

En las áreas de capital realizamos el “Mes de la fruta” para promover hábitos saludables entre nuestros colaboradores.



NOS INTERESA SU OPINIÓN

Desarrollamos una cultura de puertas abiertas, la experiencia y percepción de nuestros colaboradores es fundamental en todos los procesos.

Por este motivo, implementamos la encuesta de clima “Scotia Pulso”, que se aplica a todos los colaboradores del Grupo Scotiabank. Es de carácter voluntaria y anónima, con el objetivo de relevar cómo es su experiencia, fortalezas de nuestra propuesta de valor, desempeño de nuestros líderes y oportunidades de mejora.

El 82% de los colaboradores respondió la encuesta.

En 2019 lo más valorado por el equipo fue:

Liderazgo

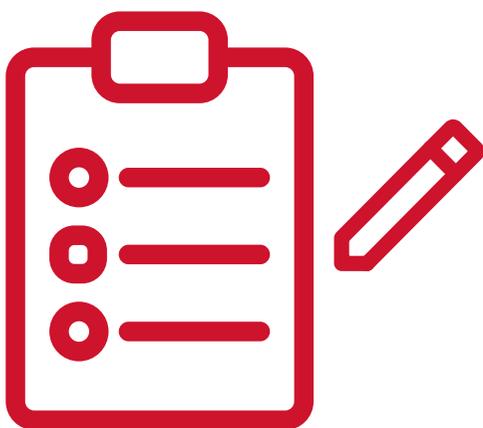
- Buen trato.
- La comunicación abierta y sincera.
- Colaboración eficaz de su supervisor.

Desempeño

- Entiende que contribuye con la estrategia general.
- Se siente responsable de producir resultados de alta calidad.

Cultura

- Visualiza el compromiso con la responsabilidad social empresarial.
- Trabajo en equipo.
- Un lugar de trabajo inclusivo.



COMPROMISO SUSTENTABLE

Desde nuestros inicios llevamos adelante acciones que buscan aportar valor y generar nuevas realidades en nuestra comunidad.

Reconocimiento que nos impulsan a seguir por este camino

DERES nos distinguió por nuestro compromiso con la equidad, reconociendo la práctica “La equidad nos hace más fuerte” como Mejor Práctica Empresarial 2019, en la categoría Cumplimiento, por contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Además, recibió una distinción especial por ser una Práctica Inspiradora.

A su vez, Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) nos reconoció como una de las 100 empresas con “Mejor Reputación Corporativa” en Uruguay. Y en el puesto número 1 del ranking del sector financiero del país.



**PROMOVEMOS
LOS OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

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



Alianzas para lograr los objetivos de Desarrollo Sostenible

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



IMPULSAMOS EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Brindamos a nuestros colaboradores la oportunidad de participar y contribuir en causas sociales.

Promovemos actividades para que los voluntarios trabajen en equipo, se integren y conozcan nuevas realidades.

Así lo vivimos en 2019:

- **60%** de colaboradores se anotaron en al menos una actividad.
- **42%** de colaboradores participaron.



**IMPACTO
DESTACADO**

EDUCACIÓN FINANCIERA Y CIBERSEGURIDAD

Economía para el Éxito

Junto a DESEM Jóvenes Emprendedores y Scotiabank, llevamos adelante 6 talleres centrados en el autoconocimiento, elección profesional y consumo responsable.

Fueron dictados por 11 colaboradores voluntarios y participaron 68 alumnos, de tercero y cuarto año, de los Liceos Vedruna, Santa María de la Ayuda y Santa teresa de Jesús.

Campaña de educación sobre ciberseguridad

Compartimos en nuestras redes sociales un ciclo de videos sobre Seguridad de la información que busca acompañar a nuestros clientes en su adaptación al mundo cibernético.

Blog Decisiones inteligentes

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

Conocé el blog: www.pronto.com.uy/blog/

**¿CÓMO
COMPRAR
EN LÍNEA
DE
FORMA
SEGURA?**



MONITOR DE MERCADO DE CRÉDITO AL CONSUMO

Este año continuamos elaborando junto a nuestro equipo de expertos el MMCC, con una salida trimestral, es un relevamiento de cuál es la situación de los consumidores del mercado financiero.

Accedé a nuestros MMCC en: www.pronto.com.uy/monitor

APOYAMOS LA EDUCACIÓN DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES

Padrinazgo

Continuamos nuestro compromiso y alianza con la Fundación Niños con Alas.

Apadrinamos a nuestra segunda generación de alumnos del Colegio Obra Banneux del barrio Casavalle. 22 colaboradores se desempeñaron como padrinos de 11 niños de la institución educativa.

El equipo de voluntarios, vivió la experiencia de compartir 4 instancias de intercambio, diversión y aprendizaje junto a los ahijados.

Jóvenes a Programar

En alianza con Plan Ceibal llevamos adelante nuestra primera experiencia de este programa. Promueve la capacitación e inserción laboral de jóvenes en el área de tecnologías de la información. Durante 6 meses, una de las participantes de la iniciativa, tuvo su primera experiencia laboral en Pronto! como Analista de Testing en nuestra Gerencia de IT.



Techy

Nos sumamos a Techy por un día, actividad organizada por CUTI (Cámara Uruguaya de Tecnología de la Información) que se enmarca dentro de la jornada mundial Girls in ICT.

Jornada para sensibilizar sobre la falta de mujeres en la industria TI e incentivar a que más chicas consideren su futuro en las tecnologías.

Estudiantes del Liceo Impulso y jóvenes interesadas en estudiar tecnología, que se inscribieron a través de nuestras redes sociales, compartieron una mañana con colaboradoras de nuestra gerencia de IT e intercambiaron sobre cómo especializarse y trabajar en tecnología.

Acompañamos a Educación Responsable Uruguay

Fuimos sponsors de la “Cena de las Emociones 2019” en apoyo a su misión de llevar más y mejor inteligencia emocional a los niños del país.



EMPREDEDURISMO

Empresas Juveniles

Apoyamos el emprendedurismo, trabajo en equipo y afán de superación de los empresarios juveniles de DESEM, participando en su Jornada de Intercambio. Encuentro que busca capacitar en diferentes habilidades. En esta instancia 5 colaboradores brindaron capacitaciones de Finanzas y RSE a más de 40 adolescentes de todo el país.

Cena DESEM

Apoyamos la Cena Benéfica de DESEM: Jóvenes Emprendedores. Invitamos a colaboradores que fueron voluntarios de las actividades realizadas junto a la organización en 2018. La instancia es una oportunidad para conocer más sobre los proyectos que trabaja la organización y las historias de jóvenes que han sido parte de sus programas.



Gala Endeavor

Apoyamos la cena anual de la organización que reunió a más de 850 líderes de empresas locales y multinacionales, emprendedores, inversores y representantes del gobierno. En representación a Pronto! asistieron referentes del equipo gerencial.



JUNTO A NUESTRA COMUNIDAD

Donación Casa Ronald

En el marco del Día del niño, nos unimos a la campaña solidaria de la Asociación Casa Ronald.

Durante el mes de agosto, en todas las áreas de la empresa, recolectamos juguetes, libros y útiles escolares para donar a las Casas Ronald del Hospital Pereira Rossell y Tacuarembó.

Fiesta de la Familia Impulso

Colaboramos con el encuentro de la comunidad del Liceo y barrio Casavalle, organizado por un grupo de padres de la institución. Durante la instancia se recaudaron alimentos no perecederos para colaborar con organizaciones sociales del barrio y fondos para actividades sociales y deportivas del liceo.



COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Día a día trabajamos en la adaptación de nuestros espacios para reducir el uso de energía y agua. Además, trabajamos en la importancia del cuidado de los recursos a través de diferentes campañas de comunicación y sensibilización.

Proyecto Rueda

En conjunto con el proyecto realizamos 6 intervenciones teatrales participativas que buscan promover la importancia del reciclaje y cuidado de nuestra flora autóctona.

Participaron más de 250 niños y plantamos 10 árboles autóctonos en 3 departamentos.

#Sacálabolsadelmedio

Impulsamos la reducción de uso de bolsas plásticas obsequiándole bolsas ecológicas a clientes de sucursal Nuevo Centro y a todos nuestros colaboradores.





#TuPapelPuedeSerÚtil

A través de nuestra alianza con Repapel, colaboramos con escuelas públicas de todo el país. Este año donamos más de 3000 Kilos de papel, que se utilizaron para realizar útiles escolares e implementar programas de educación ambiental.

#ReducirReciclarReutilizar

A raíz de una propuesta impulsada por algunos colaboradores, reducimos el uso de vasos descartables entregando vasos reutilizables a todos nuestros colaboradores.

Menos papel

Más de 20.000 clientes dieron de baja el envío del Estado de Cuenta físico, dado que cuentan con la posibilidad de ver la información de su tarjeta en forma digital.



NOS #IMPULSA



Nos alegra por décimo año consecutivo reportar nuestro accionar en materia de desarrollo sustentable.

Este documento responde a nuestro sentido de transparencia y búsqueda por alentar a otros actores sociales a recorrer este camino de ganar-ganar.

Estamos orgullosos de la gestión realizada, que busca aportar bienestar a todos los que interactúan con nosotros, con base en relaciones de confianza y reciprocidad.

Es un desafío poder contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por eso nuestro compromiso está en crear nuevas y mejores oportunidades para nuestros colaboradores, clientes y la comunidad que integramos.

La escucha activa y la orientación al cliente forman parte de nuestra cultura. A todo lo trabajado en este ejercicio, queremos seguir profundizando en mejorar la experiencia que brindamos. Promoviendo en los equipos la curiosidad y el alto desempeño, y facilitando a los clientes todo lo relacionado con la adopción digital.

Materias como educación de calidad, igualdad de género y consumo responsable se han convertido en drivers estratégicos de nuestro Programa de RSE. Es vital en este sentido el vínculo con organizaciones sociales aliadas para la promoción de esas temáticas.

El 2020 nos propone un escenario complejo, que pone a prueba nuestra capacidad de aprender, de ser flexibles y empáticos. Estamos viviendo una pandemia a escala global, que sin dudas tendrá impacto en los mercados, las empresas y las personas.

Esperamos contribuir desde nuestro rol, siendo garantes de nuestra misión y visión, de continuar impulsando más oportunidades para todos.

Karina Keosseian
Gerente de Marketing & Comunicación

Pronto!



pronto.com.uy



sucursales



17800



app

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 2019.
Para descargar nuestras memorias anteriores
ingresar en: www.pronto.com.uy

Publicación: mayo de 2019

Realización: Equipo de Comunicación
organizacional & RSE de Pronto!

Diseño y edición de contenidos: Agencia Amén



LA EXPERIENCIA
Pronto!