

**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.

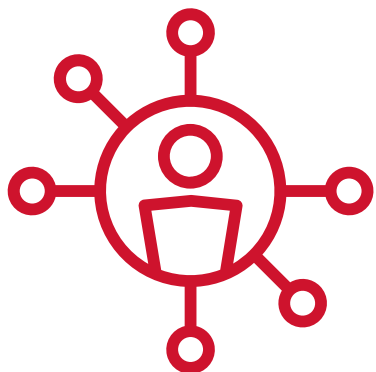
También, lanzamos la posibilidad de solicitar préstamos con documentación o recibo de ingreso a través de la web, siendo la única financiera en dar esa opción con una respuesta en 30 segundos.



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](#) ▶

