Hacia un Ciudadano Sustentable

Reporte de Sustentabilidad año 2018

Proceso de Responsabilidad Social Empresaria de Sancor Seguros Uruguay

Basado en:
ISO 26000
GRI Standards (de conformidad con la opción Esencial)
AA1000
Pacto Global de Naciones Unidas (COP Activa)
Objetivos de Desarrollo Sostenible – SDG Compass (Guide 2015)
Principios de Empoderamiento de las Mujeres

SANCOR SEGUROS

El compromiso de Sancor Seguros Uruguay con una Agenda Global para el Desarrollo Sostenible

En el año 2015, la Organización Mundial de Naciones Unidas decidió trazar un camino para los próximos 15 años con el propósito de poner fin a la pobreza extrema, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y proteger nuestro planeta. Así surgieron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que definieron prioridades concretas y una Agenda Mundial para el año 2030.

En Sancor Seguros Uruguay nos hemos comprometido a participar activamente con estos ODS y a contribuir al alcance de las Metas 2030 en aquellos temas relacionados a nuestro negocio y que puedan aportar a cuestiones globales.

En el siguiente gráfico presentamos nuestra contribución a través de acciones concretas en la gestión del negocio.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- Alianza con Pacto Global de Naciones Unidas **(Secciones 1.4, 9.1)**
- Alianza con la Fundación Bensadour Laurent para la Inclusión Social **(Sección 6.4)**
- Otras alianzas para el desarrollo **(Secciones 1.4, 4.4, 6.3)**

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- Lucha contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo **(Sección 3.3.2)**
- Procedimientos internos de anti-corrupción **(Secciones 3.3.1, 3.3.3)**
- Responsabilidad por los productos y servicios **(Sección 5.5)**
- Protección y privacidad de los datos de los asegurados **(Sección 5.6)**
- Compromiso y respeto de los Derechos Humanos **(Sección 6.1)**
- Programas de inclusión **(Sección 6.4)**

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

- Política transversal de medio ambiente **(Sección 8.1)**
- Programa "Compromiso con el ambiente" **(Sección 8.4.1)**
- Productos orientados a la adaptación de riesgos asociados al clima **(Sección 8.3, 8.4.2)**

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- Rendición de cuentas responsable **(Secciones 2.1, 2.3, 2.4)**
- Ciudadano Sustentable **(Secciones 2.2, 2.5 y 4.3)**
- Programa "Compromiso con el ambiente" **(Sección 8.4.1)**

1 FIN DE LA POBREZA

- Prevención de Siniestros de Tránsito en el Ámbito Laboral **(Sección 4.4)**
- Auto Inteligente: Tecnología e innovación para el buen conductor **(Secciones 5.4 y 6.2)**
- Seguros Agropecuarios **(Sección 8.4.2)**

3 SALUD Y BIENESTAR

- Ciudadano Sustentable **(Secciones 2.2, 2.5 y 4.3)**
- Salud laboral **(Secciones 4.2 y 4.4)**
- App Estoy Seguro **(Sección 4.3)**
- Seguridad vial **(Secciones 4.4, 5.4, 6.2)**
- Sala de lactancia **(Sección 6.4)**
- Llamando al Doctor **(Sección 5.4)**

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

- Ciudadano Sustentable **(Secciones 2.2, 2.5 y 4.3)**
- Desarrollo humano y formación en el trabajo **(Sección 4.5)**

5 IGUALDAD DE GÉNERO

- No discriminación en el ámbito laboral **(Secciones 3.3.1, 4.1, 6.4)**
- Empoderamiento de las Mujeres y respeto por los Derechos Humanos **(Secciones 6.1 y 6.3)**

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Innovación Comercial y Tecnología **(Secciones 2.5, 5.2,5.4 y 6.2)**
- Negocios inclusivos **(Sección 6.4)**
- Conformidad ambiental de los productos y servicios **(Secciones 8.1, 8.3, 8.4.1)**
- Creación de empleo decente **(Secciones 6.1, 6.3, 6.4)**
- Erradicación del trabajo infantil **(Secciones 6.1 y 9.1)**

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- Programas de inclusión **(Sección 6.4)**
- Empoderamiento de las Mujeres y respeto por los Derechos Humanos **(Secciones 6.1 y 6.3)**
- Alianza con Pacto Global de Naciones Unidas **(Sección 9.1)**

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

- Seguridad vial **(Secciones 4.3, 4.4, 5.4, 6.2)**
- Adaptación a los cambios meteorológicos **(Sección 8.4.2)**
- Política transversal de medio ambiente **(Sección 8.1)**

MENSAJE DE ALTA DIRECCIÓN

Por Sebastián Trivero | Gerente General

El compromiso de mejora continua de Sancor Seguros Uruguay

Porque entendimos que hace falta un nuevo liderazgo y una nueva visión de las organizaciones para pensar en el futuro, en nuestra Aseguradora tomamos la Responsabilidad Social Empresaria como un proceso transversal a toda la empresa. Este proceso es dinámico, crea valor en forma constante, evalúa resultados, revisa periódicamente las prioridades y repercute en todos los grupos de interés y esferas de influencia, siendo parte de nuestra planificación estratégica global. Por ello, este segundo Reporte de Sustentabilidad de Sancor Seguros Uruguay no solo es un instrumento de comunicación, sino fundamentalmente de gestión.

El Reporte constituye tanto una herramienta de rendición de cuentas como una oportunidad para demostrar la transparencia en la gestión de una empresa. Desde Sancor Seguros consideramos que la realización de informes es fundamental para registrar, comparar y medir la evolución en el tiempo de los resultados de la gestión estratégica de la sustentabilidad.

Por otra parte, en los mercados actuales es cada vez más fuerte la exigencia de observar y promover un comportamiento ético y transparente, como paso fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas.

La transparencia está vinculada a cada uno de los eslabones de la cadena de valor, desde la calidad de los procesos operativos a las transacciones comerciales, pasando por la exposición a riesgos legales y todo lo que devenga en riesgos reputacionales. Además, está ineludiblemente ligada a la rendición de cuentas; por lo tanto, toda empresa que manifieste operar de manera ética debe dar cuenta de ello, transparentando su accionar. Y la mejor forma de hacerlo es a través de un informe o reporte de sustentabilidad.

Es importante recordar que en agosto de 2016, con la firma de nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas a través de la Red Uruguaya y presidiendo su gestión, reafirmamos el compromiso

con las temáticas que abordan los 10 Principios del Pacto Global: trabajar por los derechos humanos, crear mejores condiciones de trabajo para todas las personas, proteger el medio ambiente y luchar contra la corrupción.

De la misma manera, consolidamos el compromiso con la Agenda Global 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible, con la inclusión del análisis del aporte de Sancor Seguros Uruguay a los ODS identificados como estratégicos para la Organización y con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres. Asimismo, se han seguido de manera preliminar otros estándares internacionales de sustentabilidad como la Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social y los Estándares GRI (Global Reporting Initiative).

Fruto del Análisis de Materialidad, seleccionamos nuestros temas críticos y relevantes para la sustentabilidad en la empresa, como el desempeño económico, empleo, condiciones de trabajo y protección social, seguridad vial, compromiso con el canal de ventas, conformidad ambiental de los productos y servicios, niñez, prevención, seguridad y salud, entre otros. En este Reporte, condensamos los principales acontecimientos, logros y también aquello que todavía no pudimos alcanzar, pero que queda como desafío para el próximo ejercicio.

El mundo de hoy necesita de empresas comprometidas con la sustentabilidad, que cuenten con recursos humanos capacitados en la temática y que contagien ese entusiasmo en las comunidades en las que operan. Eso buscamos en Sancor Seguros Uruguay, bajo el convencimiento de que ser sustentables no es una opción: es la única forma de hacer las cosas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

El compromiso de Sancor Seguros Uruguay con una Agenda Global para el Desarrollo Sostenible

Capítulo 1. UNA EMPRESA ASEGURADORA LÍDER EN LA REGIÓN

1.1. Perfil de Sancor Seguros Uruguay 7
1.1.1. Presencia en el país 7
1.2. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza empresaria 8
1.3. Gobierno de RSE 9
1.3.1. Comité local de Referentes de RSE 9
1.4. Liderazgo y participación activa en la sociedad 10

Capítulo 2. COMPROMETIDOS CON EL FUTURO

2.1. Estrategia de Sustentabilidad 12
2.2. Ciudadano Sustentable: nuestra aspiración en sustentabilidad 14
2.3. Proceso de RSE en Sancor Seguros Uruguay 15
2.4. Análisis y Matriz de Materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio 16
2.5. Diálogo con nuestros grupos de interés 17
2.6. Adopción de la Norma ISO 26000 19

Capítulo 3. PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

3.1 Desempeño económico y el mercado asegurador en Uruguay 20
3.1.1. Gestión de Continuidad Operacional y Riesgos Operacionales 22
3.2. Nuestra cadena de valor 22
3.2.1. Avances y compromisos con nuestros proveedores 23
3.3. Anticorrupción 24
3.3.1. Ética y transparencia 24
3.3.2. Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo 25
3.3.3. Prevención del Fraude 25

Capítulo 4. PRÁCTICAS LABORALES

4.1. Trabajo y relaciones laborales 26
4.2. Condiciones de trabajo y protección social 28
4.3. Comunicación y formación en RSE 29
4.4. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados 30
4.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo 31

Capítulo 5. ASUNTOS DE CONSUMIDORES
5.1. Compromiso con Corredores 34
5.2. Compromiso con clientes 37
5.3. Servicios de atención y apoyo al cliente 38
5.3.1. Contención de los accidentados en siniestros viales 38
5.3.2. Contacto con clientes 38
5.4. Nuevos desarrollos para los clientes 39
5.5. Responsabilidad por los productos y servicios 40
5.6. Protección y privacidad de los datos de los asegurados 41
5.6.1. Seguridad de la información 41
5.6.2. Protección de datos personales 41

Capítulo 6. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
6.1 . Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros 42
6.2. Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial 44
6.3. Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres 45
6.4. Trabajando por la inclusión social 46

Capítulo 7. PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD
7.1 . Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades 48
7.1.1. Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo" 48
7.2 . Compromiso con las comunidades locales 50
7.2.1. 12° Edición de la Copa Sancor Seguros 50

Capítulo 8. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
8.1. Estrategia de cuidado del ambiente 52
8.2. Uso sostenible de los recursos 53
8.3. Conformidad ambiental de los productos y servicios 54
8.4. Prevención de la contaminación 55
8.4.1. Programa "Compromiso con el ambiente" 55
8.4.2. Adaptación a los cambios meteorológicos 55

Capítulo 9. NFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE
9.1. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP 56
9.2. Influencia e impacto en los Grupos de Interés 57
9.3. Índice de Contenidos GRI 59
9.4. Glosario 64

Alcance y Lineamientos del Reporte 2018 ..... Retiración de Contratapa

1

Una empresa aseguradora líder en la región

Como parte del Grupo Sancor Seguros, somos una empresa aseguradora líder en la región. Nuestro objetivo es brindar el mejor servicio para resguardar el patrimonio, la vida y la familia de nuestros asegurados, con un fuerte compromiso hacia el futuro y el desarrollo sostenible del país.

Misión

Brindar protección personal y patrimonial a nuestros asegurados, a través de un equipo de trabajo altamente capacitado, identificado con el Grupo, creativo y con sentido de compromiso social.

Visión

Liderar el mercado asegurador nacional y consolidar nuestra presencia regional, otorgando servicios de alta calidad, con innovación y responsabilidad social.

Para más información:

https://www.sancorseguros.com.uy/informacion/institucional

1.1. Perfil de Sancor Seguros Uruguay.

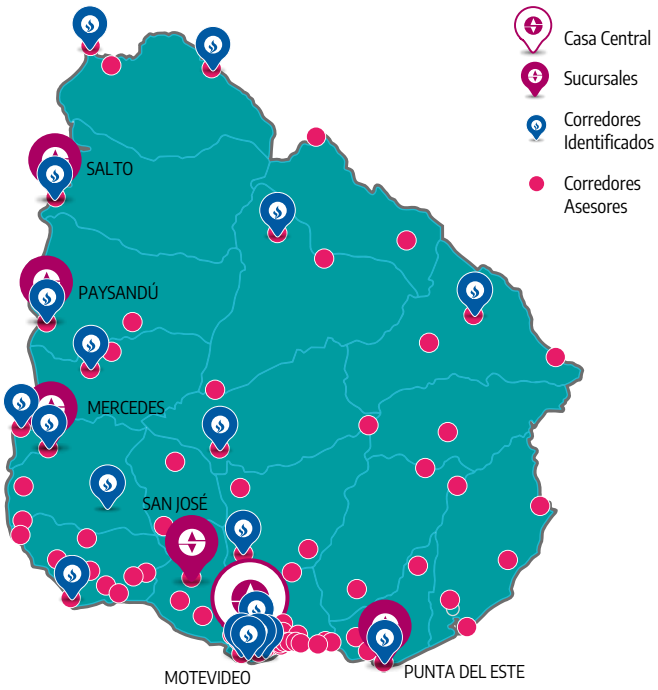
1.2. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza empresaria.

1.3. Gobierno de RSE.

1.4. Liderazgo y participación activa en la sociedad.

1.1. Perfil de Sancor Seguros Uruguay

1.1.1. Presencia en el país



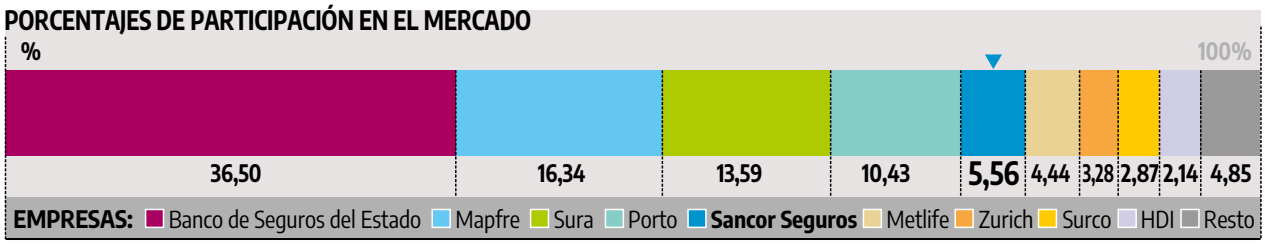
Sancor Seguros Uruguay nació en el año 2006, siendo esta empresa el primer paso del Grupo Sancor Seguros en la expansión regional a nivel latinoamericano, con el objetivo de brindar un servicio totalmente innovador y diferente en el mercado de seguros de Uruguay. Con Casa Central en Montevideo y con cinco sucursales en el interior del país, hoy Sancor Seguros Uruguay se ubica como la quinta compañía privada en el ranking de producción.

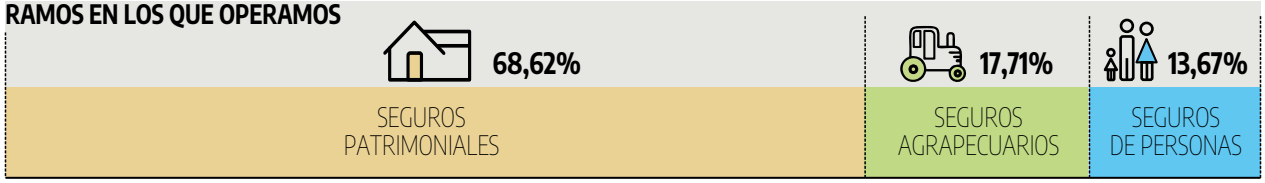
5 Sucursales

1.353 Corredores

85 Empleados

209.402 Asegurados



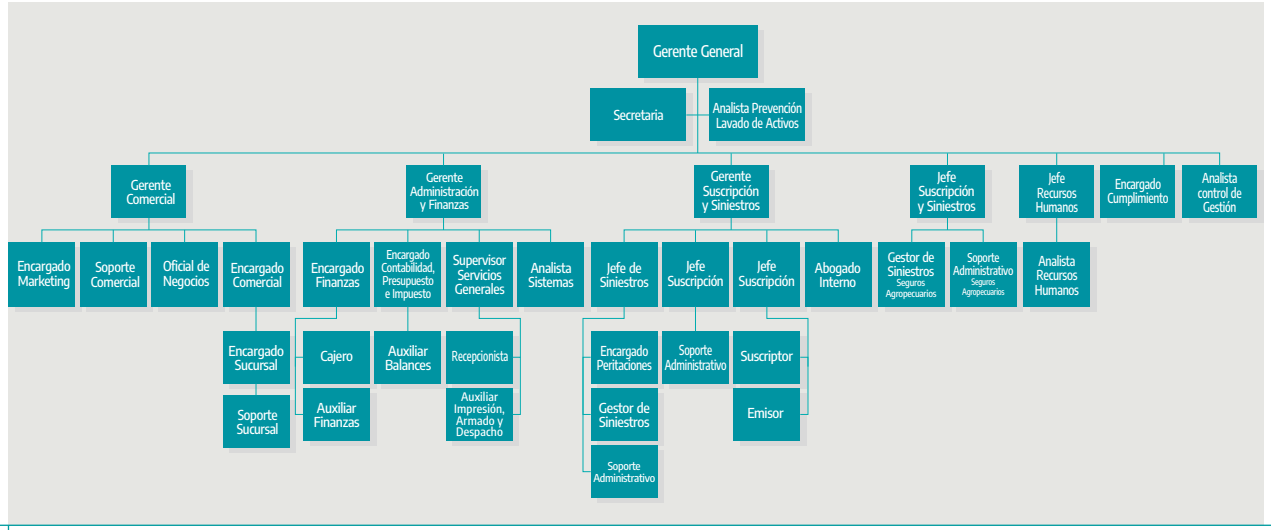


1.2. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza empresaria

El Grupo Sancor Seguros es una Cooperativa que nació en Argentina en 1945 con una filosofía y valores de trabajo cooperativo, con la misión de brindar protección personal y patrimonial.

Con más de 70 años de historia y desde su posición de líder del mercado asegurador, continúa su expansión por Latinoamérica y en otros mercados, con calidad de servicios, innovación y un alto compromiso con el desarrollo sostenible.

Sancor Seguros Uruguay cuenta con su propio órgano de dirección y administración, y sigue los lineamientos y directivas del Consejo de Administración del Grupo Sancor Seguros en Argentina.



1.3. Gobierno de RSE

Gobernanza de la organización

Procesos y estructuras de la toma de decisiones

Para implementar la Estrategia de Sustentabilidad de Sancor Seguros Uruguay, se puso en marcha en el año 2016 el Proceso de Responsabilidad Social Empresaria, que establece una planificación anual siguiendo las mejores prácticas para la industria del seguro y los más reconocidos lineamientos internacionales de sustentabilidad.

El compromiso con el desarrollo sostenible y la puesta en marcha del Proceso de RSE (Responsabilidad Social Empresaria) requieren de un Gobierno de RSE que impulse y planifique anualmente las etapas de trabajo para lograr los objetivos impuestos.

Este Proceso de RSE cuenta con el compromiso, impulso y participación de la Gerencia General de Sancor Seguros Uruguay, la Dirección General de Negocios Internacionales y Especiales, la Gerencia de Negocios Internacionales del Grupo y la coordinación de la Gerencia de RSE en Argentina.

1.3.1. Comité local de Referentes de RSE

Para la implementación y seguimiento del Proceso de RSE en Sancor Seguros Uruguay, la figura del Comité local de Referentes de RSE es clave. Desde su creación en el año 2016, este Comité está conformado por representantes de las diferentes áreas de la empresa que suman a sus tareas regulares, la responsabilidad de impulsar y poner en marcha las acciones de sustentabilidad para dar respuesta a los compromisos que se asumen desde el Grupo y aquellas que se identifican localmente.

El Comité de Referentes de RSE participa, además, en la recolección de información y de indicadores clave para el Reporte de Sustentabilidad anual, en el análisis de los compromisos que desde Sancor Seguros Uruguay se pueden asumir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y en el análisis de los temas clave de sustentabilidad para la empresa en Uruguay (temas materiales).

Reunión Anual de Referentes de RSE

Los días 12 y 13 de noviembre de 2018 se realizó, en Buenos Aires, el encuentro anual de planificación de trabajo con los Referentes de RSE de las Unidades de Negocios del Grupo en Argentina y representantes de los Comités de RSE de Uruguay, Paraguay y Brasil, así como de Prevención Salud, la empresa de medicina prepaga del Grupo en Argentina.

La apertura del taller estuvo a cargo del Vicepresidente de Sancor Seguros, Carlos Ingaramo, quien participó activamente durante los dos días de la jornada. Luego, la Gerente de RSE, Betina Azugna, presentó los logros alcanzados durante el año, los Programas que se iniciaron y los desafíos por cumplir en materia de sustentabilidad.

Los 24 Referentes presentes y los Coordinadores compartieron las acciones que realizaron durante el año/ejercicio en sus respectivas Unidades de Negocios y países, e intercambiaron ideas para poder implementar nuevos programas.

Los participantes se informaron sobre tendencias de sustentabilidad, Objetivos de Desarrollo Sostenible y su relación con el Mapa Estratégico (que contiene los vectores y la Estrategia de Sustentabilidad) y los nuevos temas Materiales del Grupo. Finalmente, se llevó a cabo un taller de trabajo focalizado en Derechos Humanos y Principios de Empoderamiento de las Mujeres.

A través de este encuentro anual, los Referentes y Coordinadores no solo tienen la posibilidad de compartir sus experiencias y aprender sobre las tendencias, sino que refuerzan su compromiso con esta tarea de hacer que la sustentabilidad sea transversal a todo el negocio, federal y regional.

1.4. Liderazgo y participación activa en la sociedad

El compromiso con el desarrollo sostenible es compartido por el Grupo en toda la industria aseguradora, a nivel regional e internacional. Parte de ese compromiso nos lleva a compartir espacios de aprendizaje y de alianzas, en miras de lograr un mayor impacto en la comunidad.

Estas son algunas de las organizaciones y cámaras con las cuales nos relacionamos en Uruguay para trabajar conjuntamente por el desarrollo sostenible en la industria del seguro:

- **AUDEA (Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras):** es una asociación civil sin fines de lucro fundada el 25 de noviembre de 1898 bajo la denominación de "Comisión Local de Aseguradores". Nuestro Gerente General fue re-electo en 2018 como Presidente de esta institución, elección realizada en Asamblea General, donde se determinó que ocupará el cargo hasta fines de 2020. Esta entidad gremial, que nuclea a la mayoría de las compañías privadas de seguros que operan en Uruguay, promueve el desarrollo, racionalización y protección de las actividades de seguros y reaseguros, y afirma el espíritu de servicio del seguro y su imagen pública con el compromiso de trabajar fomentando el sistema y la libertad empresarial en beneficio de la sociedad uruguaya.

- **CUAPROSE (Cámara Uruguaya de Asesores Profesionales de Seguros):** es una organización independiente, protagonista y referente en el mercado asegurador, que interactúa con todas las instituciones, entidades y empresas vinculadas al negocio, promoviendo la figura indispensable del Corredor Asesor en Seguros, en beneficio de los consumidores. Tiene como misión jerarquizar la profesión y defender el rol del Corredor Asesor en Seguros; crear lazos y vínculos provechosos con las Instituciones Aseguradoras, generando una sinergia que contribuya a un saludable desarrollo del negocio de los seguros y además brindar a las firmas asociadas, servicio, acceso a información relevante y oportunidades de capacitación que potencien su crecimiento profesional.

- **APROASE (Asociación de Profesionales Asesores en Seguros):** es una asociación civil sin fines de lucro que reúne a más de 500 corredores y agentes de seguros del Uruguay. Fue fundada el 10 de diciembre de 1946 y actualmente es miembro de la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (COPAPROSE), del Bureau Internacional des Producteurs et Reassurances (BIPAR), del Club de Asociaciones de Corredores del Mercosur (MERCOSEG) y de la Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay. Tiene como esencia la defensa y jerarquización de la profesión, evitando la competencia ilícita y contribuyendo a su vez a la difusión de la actividad. Trabajar sobre la profesionalización de los Corredores y agentes de seguros, buscando la excelencia a partir de una capacitación de calidad y fomentando el sentimiento de solidaridad entre los asociados y el respeto recíproco a la cartera.

A través de nuestro Gerente General y Gerentes de áreas, Sancor Seguros Uruguay participa de las reuniones de Cuaprose y Aproase.

Red Pacto Global. Participación en actividades durante el 2018

- **XVI Reunión Anual Mundial de Redes Locales de Pacto Global de Naciones Unidas:** el XVI Foro Anual de las Redes Locales exploró cómo estas pueden desempeñar un papel importante en la facilitación de la participación del sector privado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El evento reunió a 100 Puntos Focales de las distintas redes y representantes de todo el mundo, dentro de los cuales la Red Local de Uruguay estuvo presente. Los participantes discutieron temas relacionados con la red y el fortalecimiento de las mismas, al igual que las actividades con el Gobierno, entre otros aspectos.

- **Making Global Goals Local Business:** organizado por el Pacto Mundial de Naciones Unidas y la Red Argentina del Pacto Global. Reunió a líderes locales y globales de los negocios, la sociedad civil, Gobierno, Pacto Global y las Redes Locales, además de las Naciones Unidas, para catalizar la acción colectiva y el impacto sobre los diez Principios y los Objetivos de ODS. El encuentro fue una oportunidad para que las empresas pudieran desempeñar un papel activo en lo que atañe a la sostenibilidad a medida que se comienza a hacer un balance de los avances en toda América Latina.

  Se discutió la relación de los Diez Principios del Pacto con la Agenda de Desarrollo Sostenible. A su vez, se trataron temas como la medición de los ODS desde el Sector Privado; Tendencias Disruptivas; Planes de Acción de Empresas y Derechos Humanos articulados con la Agenda 2030; Transparencia e Igualdad de Género, entre otros. Además, fue un espacio de proyección y construcción donde se visibilizaron y premiaron buenas prácticas globales desde el diálogo entre el sector empresarial y los expertos invitados.

- **Encuentro Regional Anual de Redes Locales Latinoamérica:** donde se presentaron y discutieron temas relevantes para las Redes Locales regionales. Se realizó una evaluación general y actualizaciones de la situación del Pacto a nivel mundial y en América Latina, al igual que se esgrimieron e identificaron puntos principales en lo referido a estructura, gobernanza, el nuevo modelo de negocios, etc.

COFACE y Sancor Seguros llevaron a cabo la primera Conferencia de Riesgo País en Uruguay

En forma conjunta, se realizó una conferencia sobre la evolución del riesgo país en el mundo y específicamente en Uruguay. El encuentro congregó a especialistas en economía, política y negocios con el objetivo de hacer un balance del año 2017 y examinar las principales tendencias de la economía mundial, evaluando su posible impacto sobre la situación de las empresas. En distintos paneles se analizó el panorama de riesgo en América Latina y se abordó la actualidad económica y política del país.

Sancor Seguros Uruguay participó en Insurtech 2018

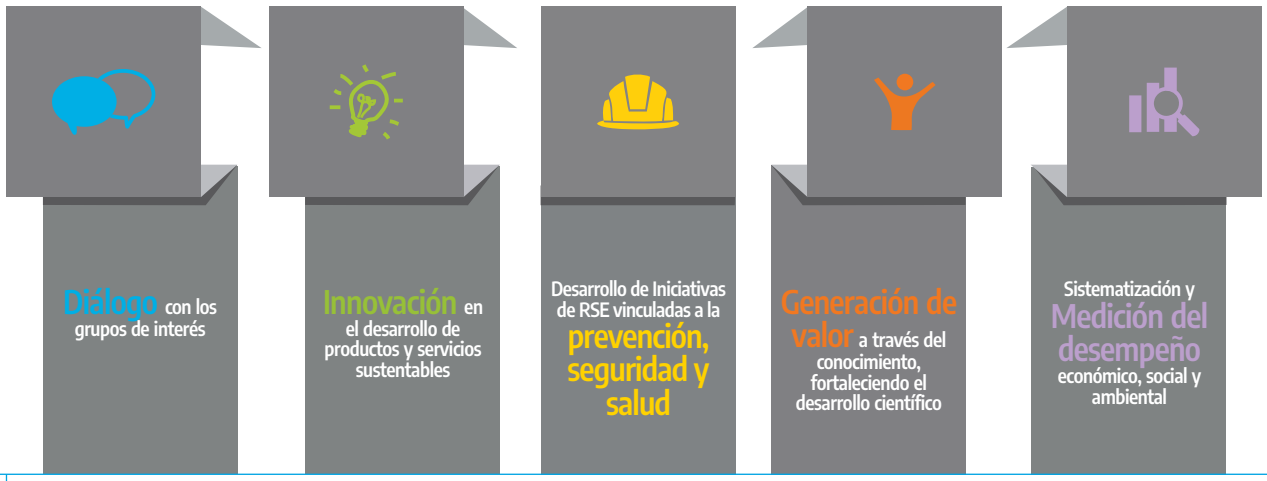
Fuimos sponsor de un evento sobre Insurtech organizado por la Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras (AUDEA), entidad que preside nuestro Gerente General, Sebastián Trivero. La actividad estuvo dirigida a compañías aseguradoras, Corredores y agentes de seguros, con el objetivo de compartir las nuevas tendencias en Seguros y Tecnología. Nuestra Aseguradora participó del panel "Innovación en seguros", junto a referentes de empresas colegas.

2

Comprometidos con el futuro

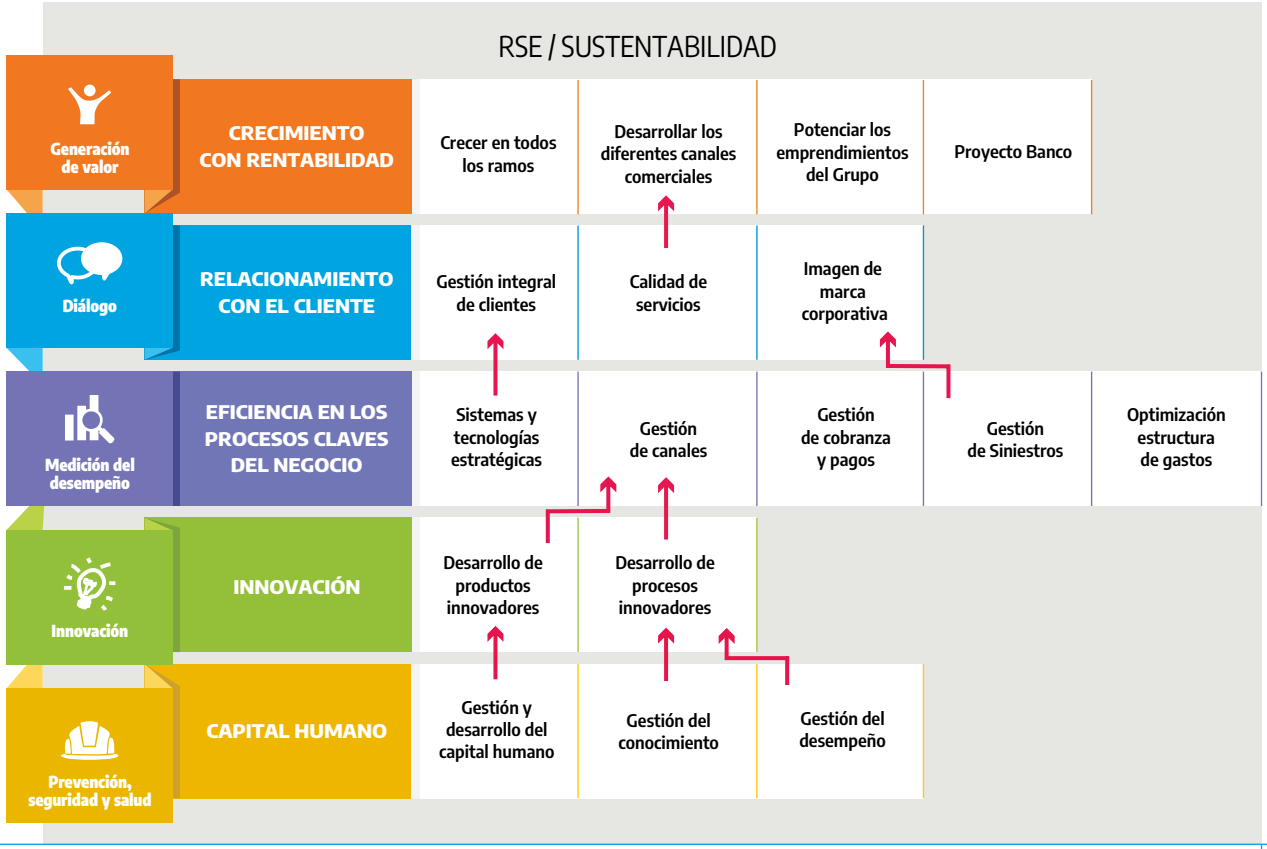
2.1. Estrategia de Sustentabilidad

La Estrategia de Sustentabilidad de Sancor Seguros Uruguay, al igual que la del Grupo Sancor Seguros, se basa en la creación de valor económico, social y ambiental, considerando el largo plazo para todos nuestros grupos de interés y el desarrollo sustentable de nuestra comunidad y las futuras generaciones. Sus cinco pilares, puestos en práctica a través de nuestro Proceso de RSE, son:



2.1. Estrategia de Sustentabilidad.
2.2. Ciudadano Sustentable: nuestra aspiración en sustentabilidad.
2.3. Proceso de RSE en Sancor Seguros Uruguay.
2.4. Análisis y Matriz de Materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio.
2.5. Diálogo con nuestros grupos de interés.
2.6. Adopción de la Norma ISO 26000.

En el Mapa Estratégico del Grupo se pueden identificar los objetivos e iniciativas estratégicas asociadas a cada uno de ellos, y se estructura en cinco vectores, los cuales son atravesados por la Estrategia de Sustentabilidad.



2.2. Ciudadano Sustentable: nuestra aspiración en sustentabilidad

Como líderes del mercado asegurador, buscamos transformarnos en un modelo a seguir, partiendo desde nuestros valores e incentivando a otros a imitarlos. Este programa invita a toda la comunidad a ser un "Ciudadano Sustentable" desde la mirada de una empresa aseguradora, actuando con prevención, seguridad y cuidado de la salud.

Desde Sancor Seguros Uruguay promovemos el concepto "Hacia un Ciudadano Sustentable". Este es el nombre dado por el Grupo Sancor Seguros a un programa integrador que involucra todas las áreas del negocio y cuyo objetivo es arraigar la gestión sustentable en todas las empresas y los países donde el Grupo está presente.

Para nosotros, un "Ciudadano Sustentable" reúne las siguientes cualidades:

- **Conciencia aseguradora;**
- **Cultura de la prevención;**
- **Hábitos de vida saludables;**
- **Ética e integridad en el accionar y**
- **Preocupación por el medio ambiente.**

Ir hacia un Ciudadano Sustentable es hoy el corazón de nuestra gestión de sustentabilidad. Es la propuesta que tenemos como empresa aseguradora para generar un cambio de manera conjunta en la sociedad, alineando la estrategia del negocio a las preocupaciones mundiales y a una agenda de trabajo global.

DIMENSIONES DEL CIUDADANO SUSTENTABLE EN NUESTRO NEGOCIO

Conciencia aseguradora	Prevención	Salud	Ética Integridad	Medio ambiente
Asegure su patrimonio	Prevención en la calle	Nutrición adecuada	Cumpla las normas	Adhiera a la política de digitalización
Asegure su persona	Prevención en el hogar	Actividad física habitual	No cometa ni propicie fraude	Use las herramientas web
Asegure su familia	Prevención en su empresa	Chequeos periódicos de salud	Guiarse por valores solidarios	Use responsablemente sus recursos
Asegure su empresa	Prevención en la escuela	Cero adicciones	Cumpla con los compromisos	Asegure un destino sustentable para sus residuos

2.3. Proceso de RSE en Sancor Seguros Uruguay

Desde el año 2016 estamos trabajando en un proceso de mejora continua que nos permite registrar, comparar y medir la evolución en el tiempo de los resultados de la gestión de la sustentabilidad. Este Proceso de RSE, basado en prácticas que hace 13 años nuestro Grupo desarrolla, cuenta con el soporte de la Gerencia General de la empresa y el compromiso de la Alta Dirección.

El Proceso de RSE es el marco en el que desarrollamos nuestra Estrategia de Sustentabilidad, siempre considerando el contexto del país, y trabajando en identificar por sobre todas las cosas los temas críticos que importan a la gestión de sustentabilidad de nuestra empresa. A partir de ellos, buscamos dar una respuesta positiva a los públicos clave y presentar nuestra rendición de cuentas a través del Reporte de Sustentabilidad anual.

De esta forma convocamos al diálogo e invitamos a participar a todos nuestros públicos: cadena de valor, clientes y a la comunidad en general.

Este proceso, transversal a toda la empresa, se nutre con las mejores prácticas internacionales y sigue reconocidos lineamientos y estándares, que nos permiten sistematizar y comprender nuestras oportunidades de mejora (Global Reporting Initiative; ISO 26000; Pacto Global de Naciones Unidas, Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre otros).

ETAPAS DEL PROCESO DE RSE

1 2 3

PREPARACIÓN INTERNA IDENTIFICAR

Se efectúa un diagnóstico del estado del Proceso de RSE y los Temas Materiales. Se analiza el estado de compromisos asumidos.

ESCUCHAR ANALIZAR INCORPORAR

Se escucha a los grupos de interés para entender sus expectativas a fin de analizar, validar e incorporar los resultados a nuestro Proceso de RSE anual.

MEDIR VERIFICAR REPORTAR

Se presenta el Reporte de Sustentabilidad anual con los resultados, metas e indicadores de desempeño económico, social y ambiental.

Reunión presencial del Comité de RSE con el Área de RSE del Grupo Sancor Seguros, Asesoras externas en RSE y principales Gerencias.

2.4. Análisis y Matriz de Materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio

Al iniciar el Proceso de RSE en 2016, hicimos un primer ejercicio para identificar los temas más relevantes a trabajar por Sancor Seguros Uruguay en su gestión de sustentabilidad. Estos temas siguen las tendencias internacionales y locales para la industria del seguro, lineamientos internacionales de sustentabilidad y la Matriz de Materialidad de nuestro Grupo.

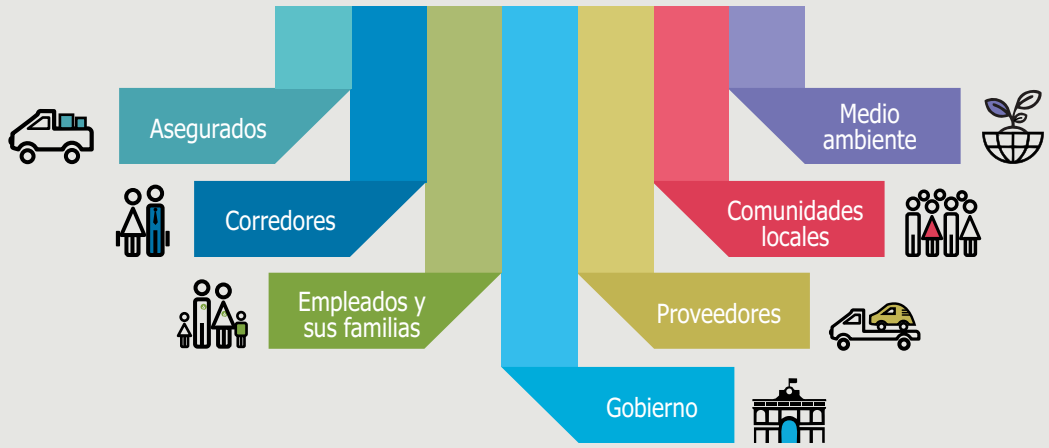
Los temas materiales son aquellos más importantes del negocio para la gestión sustentable de nuestra empresa.

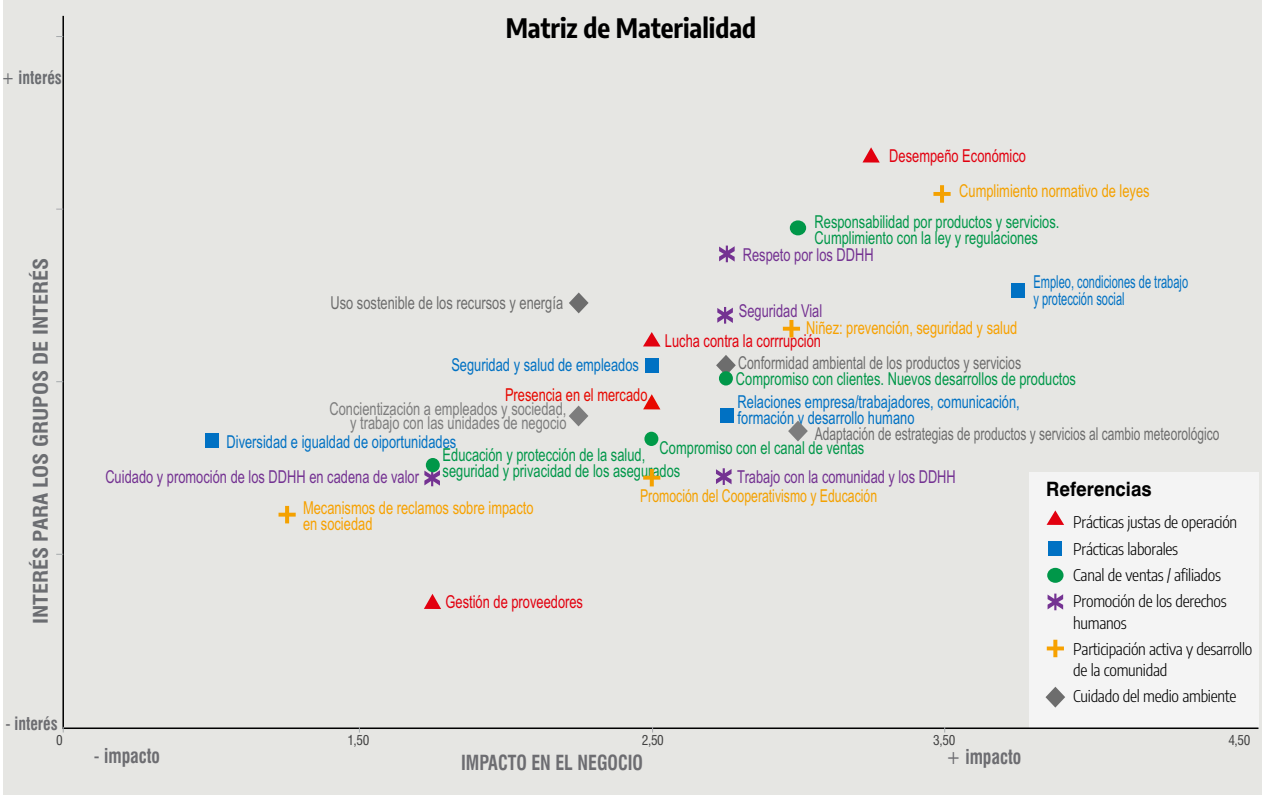
Los temas materiales incluidos en esta Matriz de Materialidad se identificaron en base a un proceso que incluyó las siguientes etapas:

1. **IDENTIFICAR** los temas materiales para Sancor Seguros Uruguay.
2. **PRIORIZAR** los temas, considerando aquellos de mayor impacto para los grupos de interés y para la gestión del negocio.
3. **VALIDAR** los temas materiales con la Dirección de la empresa.
4. **REVISAR** de forma habitual aquellos temas identificados, de forma tal de mantener esta matriz actualizada con el contexto local.

Identificar y priorizar los temas materiales del negocio es de gran importancia para rendir cuentas sobre los temas que impactan e importan a nuestros grupos de interés en Uruguay.

GRUPOS DE INTERÉS





2.5. Diálogo con nuestros grupos de interés

El diálogo con nuestros públicos clave es una de las bases fundamentales de nuestro Proceso de RSE y eje de nuestra Estrategia de Sustentabilidad. En el año 2018, avanzamos conjuntamente con el Comité de RSE en el análisis y la identificación de aquellas acciones sobre las que podemos avanzar.

Este análisis se hizo en base a los resultados del diálogo que realizamos en 2016 basado en los Ejes del Ciudadano Sustentable y el Autodiagnóstico llevado a cabo en el mismo año.

Para conocer la influencia e impacto de nuestros temas materiales en los grupos de interés aquí mencionados, consultar la Sección 9.2 de este Reporte.

PROGRAMA "CIUDADANO SUSTENTABLE"	Resultados cuantitativos consolidados sobre Planes de Acción Relevados. Reflexión y planificación sobre los ejes de trabajo y su impacto en los grupos de interés.					
Ejes del Ciudadano Sustentable	Proveedores	Comunidad	Corredores de seguros	Asegurados/Clientes	Empleados	Total
Conciencia aseguradora	4	4	4	3	3	18
Prevención	3	2	4	4	4	17
Salud	2	3	3	3	5	16
Ética e Integridad	5	4	3	1	4	17
Medio ambiente	4	4	2	3	4	17
Total	18	17	16	14	20	85

Estas son las propuestas concretas que trabajamos en 2018 como respuesta a algunas de las expectativas surgidas en el Diálogo.

Eje del Ciudadano Sustentable	Expectativa relevada	Acciones implementadas
Conciencia aseguradora	Realizar capacitaciones para Corredores.	CAPACITACIONES A CORREDORES: reuniones informativas en el interior y en la Capital (Montevideo). Campaña Comercial Plus Calidad.
Prevención	Realizar campaña para incentivar el uso del cinturón de seguridad y el casco. Campaña sobre seguridad vial.	CONCIENTIZACIÓN EN SEGURIDAD VIAL: se realizan posteos en redes sociales para fomentar la prevención en la vía pública.
	Campaña de beneficios para no infractores.	APP AUTO INTELIGENTE: campaña de beneficios para asegurados no infractores.
	Capacitación a empleados en primeros auxilios.	CURSOS RCP PARA EMPLEADOS: los colaboradores participaron de capacitaciones sobre "Primeros Auxilios", a cargo de la Fundación Médica Mauricio Gajer.
Salud	Poner a disposición fruta fresca en el comedor. Pausas activas.	ALIMENTACIÓN SALUDABLE: se puso a disposición de los empleados, fruta de estación en el espacio del comedor corporativo.
Ética e Integridad	Alianza para lograr objetivo con tarjetas de débito y crédito, para evitar morosidad.	PAGOS VIRTUALES: se realizaron alianzas con todas las tarjetas de crédito y débito, como así también con todos los bancos de plaza para realizar los pagos de las pólizas en forma virtual, con el fin de facilitar el pago al asegurado y brindar un beneficio al mismo. INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD: se están realizando gestiones para incorporar personal con discapacidades, trabajando en conjunto con una Fundación especializada en la temática.
Medio ambiente	Eliminación de botellitas de agua, poner recargadores en nuestras oficinas y sucursales.	INCORPORACIÓN DE DISPENSERS DE AGUA: se reemplazaron las botellas individuales de plástico por dispensers de agua.
	Utilización de insumos amigables con el medio ambiente. Consumir productos certificados en el ahorro de energía.	NUEVOS EQUIPOS DE IMPRESORAS: se reemplazaron equipos de impresoras por nuevos modelos que contienen características de ahorro y cuidado del ambiente.

3era Jornada de Benchmarking: "Crecimiento Rentable, Innovación Comercial y Tecnología"

Esta Jornada se realizó en Montevideo y contó con la participación de más de 60 empleados y funcionarios de Sancor Seguros Brasil, Paraguay, Uruguay y Argentina. Su objetivo central fue continuar con el intercambio de experiencias entre los equipos comerciales de las empresas del Grupo en el exterior iniciado en jornadas anteriores.

Los distintos países compartieron diversas experiencias exitosas sobre estrategias comerciales, campañas y productos, a la vez que presentaron las expectativas y desafíos comerciales que implican los nuevos escenarios de tecnología en cada país. Asimismo, se concretaron charlas sobre innovación tecnológica y rol de oficiales de negocios.

2.6. Adopción de la Norma ISO 26000

Desde el inicio de nuestro Proceso de RSE en Uruguay, adoptamos la Norma internacional de Responsabilidad Social ISO 26000 y estructuramos nuestra gestión de sustentabilidad en base a sus siete Materias Fundamentales, incorporando sus recomendaciones y principios en todo el Proceso de RSE, en el análisis de materialidad y en la estructura de este Reporte de Sustentabilidad.

Para identificar cada sección de este Reporte, donde se están adoptando Asuntos de la Norma ISO 26000, utilizamos un sello que diseñamos inspirado en el logo oficial de la Norma, asociado al equilibrio que trasciende con el Yin y el Yang. A través de este diseño concebido a estos efectos, diferenciamos las Materias Fundamentales de la ISO 26000 y dentro de cada Materia, el Asunto correspondiente que propone la Norma.

MATERIA FUNDAMENTAL
Gobernanza de la organización

MATERIA FUNDAMENTAL
Prácticas justas de operación

MATERIA FUNDAMENTAL
Prácticas laborales

MATERIA FUNDAMENTAL
Asuntos de consumidores

MATERIA FUNDAMENTAL
Derechos humanos

MATERIA FUNDAMENTAL
Participación activa y desarrollo de la comunidad

MATERIA FUNDAMENTAL
El medioambiente

3

Prácticas justas en el negocio del seguro

3.1. Desempeño económico y el mercado asegurador en Uruguay

El mercado asegurador en su totalidad atravesó un año desafiante, de mucha incertidumbre, marcado por la caída en la actividad de la construcción, el grave panorama del sector agropecuario y una menor inversión; sumado a que la situación del país vecino (Argentina), que incide directamente en lo que sucede en el nuestro, continúa estancada o ha empeorado. Estos factores han afectado la economía en general y, por lo tanto, la actividad aseguradora.

En escenarios como este, desde hace algunos años hemos observado un cambio significativo en las políticas comerciales del mercado que se ha agravado durante el último período y que ha ido empujando agresivamente las tarifas a la baja, aumentando en consecuencia la siniestralidad y los gastos. Por lo tanto, hemos experimentado un año en el cual la industria aseguradora ha registrado crecimientos muy inferiores a los de ejercicios anteriores, sumado a un deterioro significativo de los resultados en general, salvo casos excepcionales.

El rubro automotor ha sido uno de los que más ha sufrido bajas tarifarias, lo cual es lógico teniendo en cuenta que a excepción de Vida Previsional –que ninguna aseguradora privada comercializa–, es el ramo de mayor facturación. Lo cierto es que esta competencia ha deteriorado significativamente el resultado de las compañías y no ha registrado un crecimiento mayor al de la inflación en lo que va de 2018. En otras palabras, en términos reales no ha crecido debido a motivos diversos como la disminución de la venta de cero kilómetros respecto a años anteriores. A su vez, la siniestralidad y los costos operativos de las aseguradoras han ido aumentando en los últimos años producto de la depreciación del peso, así como de la cobertura Seguro Obligatorio Automotor, que prevé pagos cuando no existen seguros y que al no fiscalizarse eficientemente, arroja casi un 40% de automóviles sin seguro, incrementando el costo de los servicios que pagamos, repuestos, etcétera.

3.1 Desempeño económico y el mercado asegurador en Uruguay.
3.2 Nuestra cadena de valor.
3.3 Anticorrupción.

	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018
Financiero			
Disponibilidades e Inversiones	$U 557.274.914	$U 670.690.940	$U 663.480.506
Patrimonio Neto	$U 278.582.614	$U 322.333.574	$U 300.688.593
Utilidades	-$U 67.497.625	$U 25.497.042	-$U 34.985.124
Clientes			
Facturación anual	$U 1.142.006.925	$U 1.156.577.429	$U 1.368.955.940
Porcentaje de Siniestralidad	61,86%	52,56%	49,65%
Empleados			
Cantidad de empleados	74	74***	85
Remuneraciones y Aportes	$U 81.368.653	$U 96.507.242	$U 123.842.422
Sector Público			
Monto total de impuestos	$U 54.046.194	$U 55.978.086	$U 71.138.249
Valor Económico*			
Valor económico directo creado	-	-	$U 2.994.498.040
Valor económico directo distribuido**	-	-	- $U 3.029.483.164
Valor económico directo retenido	-	-	- $U 34.985.124

la siniestralidad se redujo un 6%

* Estos indicadores comenzaron a construirse en el ejercicio año 2018.
** En su cálculo se incluyeron los siguientes conceptos: costos operacionales, salarios y beneficios, pagos al gobierno, inversiones en la comunidad.
*** En el Reporte anterior la información se presentó con error.

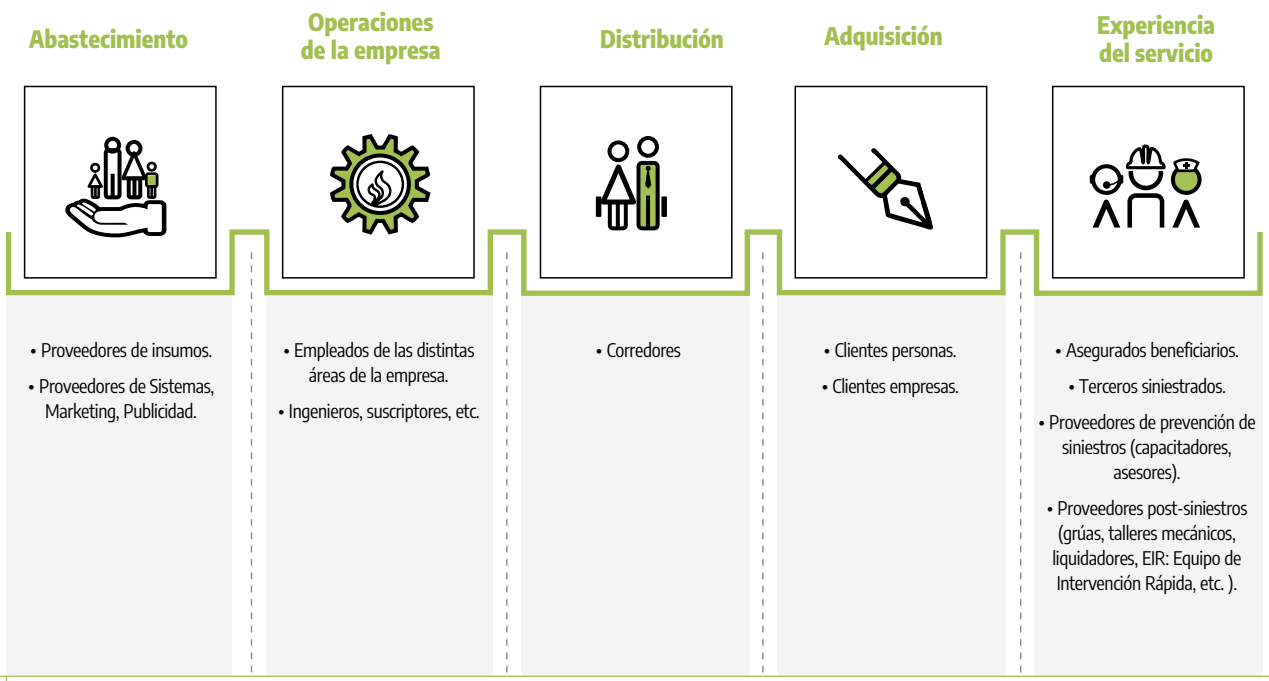
3.1.1. Gestión de Continuidad Operacional y Riesgos Operacionales

Desde el Área Riesgos Operacionales y Continuidad, perteneciente a la Gerencia Gestión de Riesgos y Cumplimiento del Grupo Sancor Seguros en su Casa Matriz, durante el transcurso del Ejercicio 2018 se elaboró un Informe de Riesgos Operacionales y se presentó ante la Gerencia General de Sancor Seguros Uruguay y los responsables de cada proceso relevado. Como parte del mismo, se brindó asesoramiento y seguimiento en la elaboración de los Planes de Tratamiento referidos a cada uno de los Riesgos Operacionales relevados; se procedió a la revisión y validación de los eventos registrados en la Base de Eventos de Pérdida de la Organización; y se desarrollaron acciones de capacitación y concientización sobre Riesgos Operacionales a través de dos envíos virtuales dirigidos a todo el personal de Sancor Seguros Uruguay. Además, se celebró la Semana de Concientización en Continuidad de Negocio (del 14 al 18/05/2018), con acciones a través de la Intranet Corporativa. Asimismo, se colaboró en el diseño y la ejecución de pruebas sobre los Planes de Continuidad de Negocio vigentes; se actualizó el Análisis de Impacto al Negocio referido a diversos procesos; se actualizó la Política de Riesgos Operacionales, Manual Sistema de Administración de Riesgos Operacionales (SARO) y se elaboró procedimiento de Seguimiento de Planes de Tratamiento. Se realizaron 4 reuniones del Comité de Riesgos Integrales de Sancor Seguros Uruguay.

3.2. Nuestra cadena de valor

El proceso de prestación de nuestros servicios es un circuito que comienza cuando el cliente expresa su voluntad de contar con una cobertura, hasta el momento en que necesita "utilizarla", es decir, cuando el seguro paga lo que se había comprometido a cubrir.

En esta cadena de valor, participan una amplia cantidad de actores, muchos de ellos proveedores, que son un eslabón imprescindible en nuestra gestión.



3.2.1. Avances y compromisos con nuestros proveedores

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN
Asunto 4: Promover la Responsabilidad social en la cadena de valor

La prestación de nuestros servicios involucra a una gran cantidad de actores, entre los que se encuentran proveedores que constituyen un eslabón esencial en nuestra gestión.

Toda contribución al desarrollo sostenible, para que sea efectiva, implica entender no solo el impacto social y ambiental de nuestro negocio en sí, sino también el que tenemos en nuestra cadena de valor.

En la industria del seguro, la cadena de valor es difícil de abordar con idénticos criterios, dada la multiplicidad y disparidad de intereses de los actores que la conforman. Por ello, y porque en la gestión con estos actores entran en contacto también muchas áreas de la empresa con diferentes procesos, en el Grupo Sancor Seguros ha resultado difícil implementar un trabajo sistemático con este grupo de interés.

No obstante, cabe destacar que hemos realizado avances en la implementación de un Programa de Desarrollo de Proveedores, para acercarnos a ellos con temáticas directamente relacionadas con la Sustentabilidad y la Responsabilidad Social Empresaria, a través de una herramienta de autoevaluación en temas de sustentabilidad. Por el momento, el programa fue puesto en marcha en Argentina. También se comenzó allí con el desarrollo de esta gestión de la cadena de valor y gradualmente iremos incorporando las prácticas en las empresas del Grupo Sancor Seguros fuera de dicho país.

En línea con este trabajo que busca extender las prácticas responsables a toda nuestra cadena de valor y basados en el cumplimiento del artículo 4 de la Ley N° 18.251 "Responsabilidad Laboral en los Procesos de descentralización empresarial", solicitamos copias de documentos a nuestros proveedores y realizamos controles periódicos, debido a que somos solidariamente responsables por los compromisos laborales que ellos asuman. De acuerdo a lo desglosado en la ley, los controles mencionados en la misma solo aplican para una parte del total de nuestros proveedores. El alcance actual es de 81 proveedores y los controles de vigencia de los mismos se realizan trimestralmente o en su defecto a solicitud. Toda la información recabada se guarda para registro.

Cabe destacar que próximamente se estará invirtiendo en una herramienta web que automatizará parte del proceso, donde el proveedor contará con un usuario y contraseña que le habilitará el ingreso a un portal en el que cargará los certificados requeridos por la ley. Desde la plataforma se enviarán recordatorios, notificaciones, se realizarán verificaciones y seguimientos de todo lo contenido en cada legajo.

Identificación de principales proveedores

	% de facturación de los principales proveedores
IMPUESTOS	45,83
COMUNICACIÓN Y MARKETING	12,13
ARRENDAMIENTOS	7,96
CONSULTORÍA	6,66
LIMPIEZA, VIGILANCIA Y ENERGÍA	2,34
VIAJES	1,87
SERVICIOS BANCARIOS	1,74
INFORMÁTICA	0,97
INVESTIGACIÓN DE SINIESTROS	0,78
HONORARIOS	0,06
RESTO*	19,67
Total general	**100**

* Resto de servicios: Control Satelital, Correspondencia, Gastos de papelería, Reparaciones/Instalaciones, Refrigerio, Obsequios y contribuciones, Comisiones por cobranza, etc.

Presentación de herramienta Orión a proveedores de talleres oficiales.

Nueva herramienta para talleres oficiales

La herramienta ORIÓN Gestión para Talleres es de fácil manejo y permite a los talleres reparadores oficiales, cotizar y presupuestar los siniestros de vehículos en forma rápida, con la gran ventaja de poder controlar los trabajos realizados o los siniestros presupuestados. Además, este sistema de gestión les permite registrar, medir y gestionar las distintas etapas en el proceso de reparación, convirtiéndose en una solución ideal para incrementar la rentabilidad del negocio y generar mayor competitividad en el mercado. Esta herramienta fue desarrollada en conjunto con Cesvi, entidad de la que Grupo Sancor Seguros es parte.

A su vez, Sancor Seguros contará con un sistema Pick&Go que asegurará a los talleres la entrega de los repuestos dentro de las 48 horas de finalizada la compra, a través de una empresa que realiza el seguimiento, la logística y la comprobación de la calidad de los repuestos adjudicados.

3.3. Anticorrupción

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN
Asunto 1: Anticorrupción / Asunto 2: Participación política responsable / Asunto 3: Competencia justa

DERECHOS HUMANOS
Asunto 1: Debida diligencia / Asunto 4: Resolución de reclamaciones / Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables / Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo

3.3.1. Ética y transparencia

La conducta personal y profesional de todas las personas que conformamos el Grupo Sancor Seguros se rige en base a nuestro Código de Ética, que vela por la dignidad, privacidad, equidad y convivencia respetuosa; comunica los valores de la empresa; expresa las pautas de conducta de los empleados; establece la no discriminación y la inclusión en el empleo y en todo tipo de relación laboral; determina el uso de los bienes y la información; las relaciones con clientes y proveedores y la solución a los conflictos de interés.

Recientemente se presentó el nuevo Código de Ética del Grupo Sancor Seguros, que recoge las últimas tendencias en materia de normativas internacionales y locales, como la Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos, los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas, la Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save the Children) y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (Naciones Unidas).

3.3.2. Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Sobre el final del ejercicio hubo una modificación importante en lo que refiere a la normativa de prevención del uso de las instituciones supervisadas por el Banco Central del Uruguay (BCU) para el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. De conformidad con lo informado por el BCU en el proyecto normativo mencionado, se emitió una Circular que tiene como objetivo adecuar la normativa existente en consonancia con las disposiciones contenidas en la Nueva Ley Integral de Lavado de Activos N° 19.574 y su modificativa, y a los efectos de mejorar la implementación de las recomendaciones aprobadas por el Grupo de Acción Financiera (GAFI) y sus notas interpretativas.

Esta medida es importante, porque el país está en vísperas de una nueva evaluación internacional en materia de compliance. Uruguay ha adoptado una política hacia la transparencia y el cumplimiento pleno de los estándares internacionales con reforzamiento y controles.

100% de empleados capacitados mediante un curso virtual de e-learning en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Participación de empleados del área de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de Sancor Seguros Uruguay y Argentina en el 6to. Congreso de PLA de las Américas dictado en Montevideo.

3.3.3. Prevención del Fraude

Continuando con el Programa de Capacitación Anual personal del Área Prevención de Fraudes del Grupo, desarrolló un encuentro en las oficinas de Montevideo, Uruguay.

En esta oportunidad, la temática se enfocó en las modalidades de Fraude actuales que impactan con mayor frecuencia en Uruguay y las herramientas con las que contamos para detectar indicios. Se presentaron ejemplos de fraudes, se desarrollaron casos prácticos y se reflexionó sobre la necesidad de incorporar la visión del fraude en todos los ámbitos del negocio.

La jornada alcanzó a los colaboradores del área de Siniestros, asimismo todos los conceptos se extendieron también a los peritos y estudios liquidadores e investigadores externos, dejando clara la postura del Grupo Sancor Seguros frente a la Lucha contra el fraude, flagelo que viene en aumento.

Capacitación en Sancor Seguros Uruguay sobre Fraudes en el Seguro.

4 Prácticas laborales

4.1. Trabajo y relaciones laborales

PRÁCTICAS LABORALES
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales

DERECHOS HUMANOS
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo

En el Grupo Sancor Seguros estamos convencidos de que todas las personas tienen derecho a trabajar en condiciones dignas y satisfactorias. En línea con esta premisa, buscamos que los valores inherentes al movimiento cooperativo sean los que imperen en el ámbito laboral, siempre con la finalidad de construir relaciones flexibles pero estables, transformadoras pero sostenibles en el tiempo. La protección de los derechos básicos de nuestros colaboradores, hombres y mujeres, es indispensable para garantizarles un nivel de vida digno. Al mismo tiempo, propiciamos su crecimiento y desarrollo en un marco de igualdad de oportunidades, tratamiento equitativo y condiciones laborales justas.

Reunión de Planificación año 2018.

4.1. Trabajo y relaciones laborales.
4.2. Condiciones de trabajo y protección social.
4.3. Comunicación y formación en RSE.
4.4. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados.
4.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

Indicadores laborales

Categorías	Hombres		Mujeres		Total	2017		2016	
	Cantidad	%	Cantidad	%	2018	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total	**45**	**53%**	**40**	**47%**	**85**	**53%**	**47%**	**54%**	**46%**
Puestos ejecutivos	**9**	**56%**	**7**	**44%**	**16**	**53,00%**	**47,00%**	**25,00%**	**75,00%**
Menores a 24 años	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Entre 24 y 30 años	0	0,00%	0	0,00%	0	6,67%	0,00%	0,00%	17,00%
Entre 30 y 50 años	9	56,00%	7	44,00%	16	40,00%	46,67	25,00%	58,00%
Mayores a 50 años	0	0,00%	0	0,00%	0	6,67%	0,00%	0,00%	0,00%
Puestos gerenciales	**4**	**100,00**	**0**	**0,00%**	**4**	**100,00%**	**0,00%**	**100,00%**	**0,00%**
Menores a 24 años	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Entre 24 y 30 años	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Entre 30 y 50 años	4	100,00%	0	0,00%	4	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Mayores a 50 años	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Puestos no gerenciales / ejecutivos	**33**	**52,00%**	**31**	**48,00%**	**65**	**50,00%**	**50,00%**	**50,00%**	**50,00%**
Menores a 24 años	2	3,00%	1	2,00%	3	4,00%	4,00%	2,00%	5,00%
Entre 24 y 30 años	13	20,00%	12	19,00%	25	24,00%	11,00%	14,00%	24,00%
Entre 30 y 50 años	17	27,00%	18	27,00%	35	22,00%	33,00%	33,00%	21,00%
Mayores a 50 años	1	2,00%	1	2,00%	2	0,00%	2,00%	2,00%	0,00%

Datos colaboradores por sexo y región	Casa Matriz	Mercedes	Paysandú	Punta del Este	Salto	San José	Total
Hombres	39	2	1	1	2	0	45
Mujeres	34	1	1	1	1	2	40
Total	**73**	**3**	**2**	**2**	**3**	**2**	**85**

4.2. Condiciones de trabajo y protección social

DERECHOS HUMANOS
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social

Programa de Beneficios SOMOS

El Grupo presentó un programa para los empleados de la empresa que engloba todos los beneficios que ellos reciben y los agrupa en distintos pilares de acuerdo al tipo de servicio.

BALANCE
- Días festivos libres (vísperas de Navidad y Año Nuevo)
- Flexibilidad Horaria
- Viernes Flex
- Lactario

BIENESTAR
- Vacunación antigripal

ASISTENCIA
- Asignación por Nacimiento
- Asignación por Adopción
- Asignación por Hijos con capacidades diferentes
- Asignación por Hijo
- Asignación por Matrimonio
- Beneficio Adicional por Jubilación
- Beneficio Adicional por Retiro por Invalidez
- Beneficio Adicional por Pensión por Fallecimiento
- Asignación por Fallecimiento de miembro del Grupo Familiar Primario
- Descuento en Seguros
- Refrigerios
- Descuento en transporte público
- Avisos clasificados en Intranet

FESTEJOS
- Regalo de Cumpleaños
- Bolsón Navideño
- Cena Día del Seguro
- Metas de Antigüedad

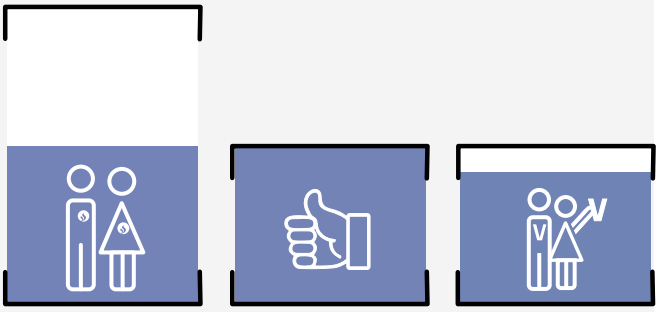
Campaña de vacunación antigripal

Alcanza a empleados, personal eventual y familiares (directos) de los empleados. En el año 2018 se vacunaron **35 personas**.

Diálogo con empleados. Voluntariado

En vistas de desarrollar un Programa de Voluntariado Corporativo en las empresas del Grupo, y como primer paso para analizar expectativas, elaboramos una encuesta que nos permitiera conocer la opinión de los colaboradores al respecto, para luego enfocar y poner en práctica el Programa contemplando dichas expectativas y realidades de cada Zona.

A partir de este proceso de consulta se analizarán las posibles líneas de acción, en función de las expectativas recabadas. Con la implementación de este programa pretendemos facilitar un nuevo canal de participación de los empleados para que, en calidad de voluntarios, brinden su tiempo, capacidades y talentos a diferentes organizaciones sociales, contando con la empresa como facilitador de recursos humanos, tecnológicos y económicos.



54%

de los empleados respondieron la encuesta

100%

de los empleados que respondieron aprueban la implementación del programa

84%

de quienes lo aprueban están dispuestos a donar tiempo no laboral para participar

4.3. Comunicación y formación en RSE

En el marco del Programa "Ciudadano Sustentable" y bajo el eje Prevención se desarrolló una nueva versión de "Estoy Seguro". Se trata de una APP que tiene por objetivo la capacitación virtual sobre Seguridad, Prevención y Cuidado de la salud.

Esta acción persigue el objetivo de promover un Ciudadano Sustentable, contribuyendo en nuestra búsqueda y construcción interna de referentes a imitar, creando de esta manera valor económico, social y ambiental, cuidando la vida de nuestros empleados y buscando disminuir o eliminar el número de siniestros en diferentes ámbitos a través de la prevención.

Durante el 2018, se desarrollaron ocho módulos temáticos: Primeros Auxilios, Manejo Defensivo, Riesgo en el Hogar, Alimentación Saludable; Riesgo Eléctrico; Prevención de Adicciones; Ergonomía en la Oficina y Orden y Limpieza.

Participaron de la capacitación más de 35 empleados.

4.4. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados

PRÁCTICAS LABORALES
Asunto 4: Salud y Seguridad Ocupacional

Salud y Seguridad de los empleados

Cada puesto de trabajo cuenta con las condiciones adecuadas de higiene y seguridad, velando por la seguridad del personal, el resguardo de los bienes patrimoniales y la imagen institucional de la empresa. Para garantizarlo, nuestros empleados cuentan con un servicio de emergencia, disponible para cubrir los siniestros laborales que puedan producirse en ocasión del trabajo.

Todas las instalaciones de nuestra empresa tienen la característica de "área protegida", lo cual permite que las personas que se encuentren en ellas puedan acceder al servicio de emergencia médica móvil ante cualquier dolencia, accidente o malestar.

Asimismo, este servicio está disponible en domicilio para los empleados, las 24 horas del día y los 365 días del año.

Programa de "Prevención de Siniestros de Tránsito en el Ámbito Laboral". Motivadores Viales

En el marco de este programa que venimos desarrollando en Sancor Seguros Uruguay desde diciembre de 2017, se conformó un grupo de trabajo: "Motivadores Viales", con el objetivo de identificar los principales riesgos relacionados con el tránsito y elaborar una propuesta de prevención de siniestros viales.

De esta manera, el equipo de Motivadores Viales definió abordar como tema central de su proyecto la conducción de motovehículos. Con el objetivo de concientizar y difundir los contenidos de este trabajo, se imprimieron folletos que serán entregados en diferentes momentos. Asimismo, se comunicará la acción de manera virtual a todos los empleados y a diferentes grupos de interés.

Curso de primeros auxilios

En el marco de nuestro programa transversal "Ciudadano Sustentable" y de su eje Prevención, en el mes de octubre de 2018 se llevó a cabo una jornada de capacitación de Primeros Auxilios, dictada por la Fundación Médica Mauricio Gajer, SEMM.

Su objetivo fue capacitar a los empleados de Sancor Seguros de Montevideo en prevención primaria y secundaria de accidentes o lesiones externas, poniendo foco en qué se debe hacer para evitar las lesiones y cómo proceder si se es testigo de una emergencia médica; desde el momento en que se produce hasta que llega la asistencia médica.

68 empleados participaron del curso.

4.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

PRÁCTICAS LABORALES
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Contamos con un Centro de Formación Virtual, a través del cual se canalizan cursos. La mayor parte de las capacitaciones son presenciales, para responder a necesidades específicas de los diferentes sectores y al desarrollo profesional de los colaboradores.

Indicadores de personas capacitadas

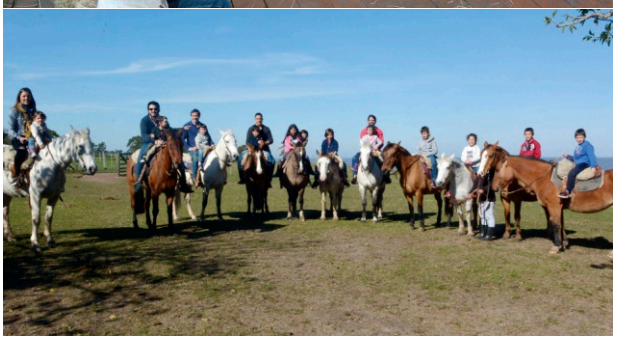
Indicadores de formación	2016	2017	2018
Colaboradores Capacitados en Programas de Formación (presencial y virtual)	74	70	66
Horas de capacitación (presencial y virtual)	226	254	308

Algunos de los talleres presenciales realizados incluyeron temáticas como:

- **Atención al Cliente:** para brindar diferentes herramientas y técnicas que le permitan al participante desenvolverse con mayor eficiencia y profesionalidad en los procesos de atención al cliente. Lo realizaron 17 personas en total.
- **Presentaciones Efectivas:** para desarrollar la capacidad de transmitir ideas con claridad, a través de discursos preparados o improvisados; ya sea en privado, ante audiencias, equipos de trabajo o medios de comunicación. Lo realizaron 13 personas entre mandos medios y resto de colaboradores.
- **Excel Avanzado:** este curso pretende brindar a los usuarios habituales de Excel un manejo profesional y profundo de las funciones y herramientas que pone a disposición el programa. El curso se organiza en 2 módulos independientes, con una duración total de 24 horas. Lo realizaron 7 personas de distintas áreas.
- **Jornada de Liderazgo:** realizada con mandos medios y gerencias, siendo 20 los participantes totales. Tuvo como objetivo brindar una plataforma de herramientas; proponiendo la adquisición de técnicas y habilidades.

Esta última actividad de Liderazgo incluyó un formato de capacitación con metodología experiencial basada en el aprendizaje a través de la vivencia directa. En un clima distendido, se realizan actividades que combinan competitividad y diversión, favoreciendo el aprendizaje a partir de la práctica y la experiencia real. La misma se realizó al aire libre y tuvo una duración de 8 hs.

Capacitación Presentaciones Orales Efectivas



Jornadas Family Day.

Encuesta de clima y compromiso

A partir de los resultados de la última Encuesta de Clima y Compromiso realizada en el ejercicio anterior, en el presente se llevaron a cabo talleres con todas las Áreas de la Organización con el objetivo de compartir los resultados obtenidos y delinear acciones específicas para cada sector y transversales a nivel organizacional. Estos encuentros permitieron un trabajo en conjunto con cada uno de los colaboradores, generando un espacio de intercambio y diálogo.

Esta encuesta, que es voluntaria y está elaborada de modo de resguardar el anonimato y la confidencialidad de la información, permite conocer la opinión de todos los colaboradores sobre el trabajo, el ámbito laboral y las expectativas.

95% de los empleados participaron de los talleres, agrupados por Gerencias.

Family Day

En el marco de la visita del Presidente de Sancor Seguros Uruguay y Director

Jornadas Family Day.

General Corporativo del Grupo, Néstor Abatidaga, se organizó un Family Day, con el objetivo de reforzar en los colaboradores el sentido de pertenencia a la Organización, lograr la interacción entre las diferentes áreas y las oficinas del interior, como así también fomentar la comunicación y la motivación. Del evento, que tuvo lugar en la chacra "La Baguala", participaron 100 adultos y 44 niños, entre los que se contaron a los Directores visitantes con sus respectivas familias. Los asistentes disfrutaron de juegos, entretenimientos, actividades grupales y una kermesse, en una jornada agradable y distendida. Para la organización, contamos con la colaboración de todas las áreas, con la ayuda del Comité de RSE de Uruguay.

1. Jornadas Family Day.

Navidad en familia

Sancor Seguros Uruguay armó el tradicional árbol de navidad. Tal como ocurrió en el año 2017, se invitó a las familias de los empleados a participar de este momento. Los más pequeños decoraron adornos de madera y compartieron una merienda que combinaron con juegos y diversión. Luego, entre todos, armaron el árbol que estuvo exhibido en el hall de ingreso al edificio de la sede central de Montevideo.

2, 3 y 4. Jornada con empleados y sus familias previa a los festejos de Navidad.

5 Asuntos de consumidores

5.1. Compromiso con Corredores

ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 4: Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN
Asunto 4: Promover la Responsabilidad social en la cadena de valor

Nuestro principal canal de ventas son los Corredores de Seguros de nuestra amplia red a nivel nacional. Ellos constituyen la columna vertebral de la política comercial del Grupo Sancor Seguros y brindan a nuestros asegurados el asesoramiento profesional y la calidad de atención que caracteriza a nuestra marca. Por ello, para nosotros es indispensable fidelizar y retener a este público clave.

Periódicamente reunimos a nuestros Corredores para presentarles los lanzamientos de las Campañas Comerciales que les permiten obtener beneficios asociados a sus ventas.

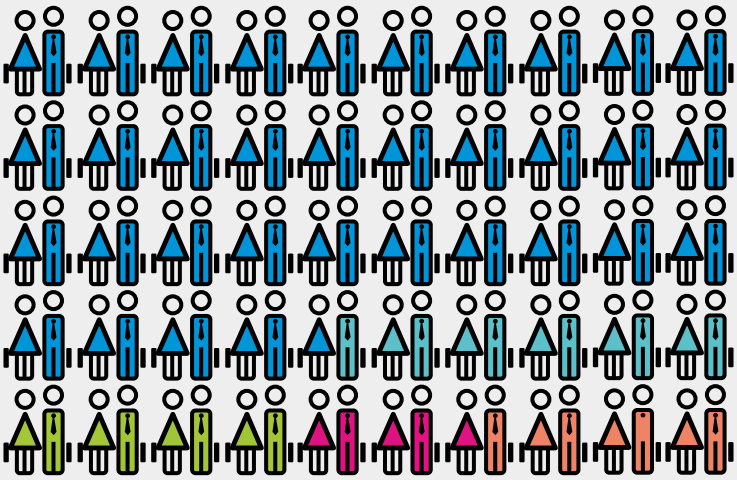
1. Reunión Informativa con Corredores en Montevideo.

2. Reunión Informativa en el interior.

5.1. Compromiso con Corredores.
5.2. Compromiso con clientes.
5.3. Servicios de atención y apoyo al cliente.
5.4. Nuevos desarrollos para los clientes.
5.5. Responsabilidad por los productos y servicios.
5.6. Protección y privacidad de los datos de los asegurados.

Porcentaje y cantidad de Corredores por Sucursal

TOTAL: 1.595 Corredores



- **69%** **Casa Central** (Montevideo y Canelones) 1.104 Corredores
- **11%** **Punta del Este** (Maldonado, Rocha Lavalleja, Cerro Largo y Treinta y Tres) 176 Corredores
- **8%** **Mercedes** (Colonia, Soriano, Río Negro y Paysandú) 127 Corredores
- **5%** **San José** (San José, Flores, Durazno y Florida) 83 Corredores
- **7%** **Salto** (Salto, Tacuarembó, Rivera y Artigas) 105 Corredores

1. Ganadores Campaña Ganá+MundialRusia 2018. 2 y 3. Visitas Corredores a Sunchales Casa Matriz y a Sancor Seguros Paraguay.

Campaña Ganá + Mundial Rusia 2018

Esta campaña permitió a los Corredores que alcanzaron los objetivos de venta de la Campaña de Incentivos en los distintos ramos, viajar junto a Sancor Seguros Uruguay a la máxima gesta del fútbol para alentar a la selección celeste.

Los beneficiados fueron dos Corredores de Montevideo y uno del interior (Punta del Este).

Plus Calidad 2018

Programa destinado a los Organizadores que contempla importantes beneficios para aquellos intermediarios que alcanzan o superan las metas de crecimiento. Las del año 2018 estuvieron orientadas a las carteras que comercializan los productos del ramo Patrimoniales. Respecto a la edición anterior, se implementaron cambios y mejoras, incorporando la experiencia y comentarios de los participantes.

50 Corredores fueron beneficiados

Portal de Marketing para Corredores/Organizadores

Se trata de una herramienta relevante para la implementación de estrategias de Inteligencia Comercial, ya que su uso permite al Corredor tener una guía de los productos que van a salir al mercado. De esta manera, brindamos al intermediario un diferencial muy importante, permitiendo además la diversificación de las carteras de los agentes y potenciando la venta hacia distintas coberturas.

Rendición de cuentas

A través de presentaciones dirigidas a Organizadores y Corredores del interior, se expusieron los números del Grupo a nivel regional, al tiempo que se presentaron nuevos productos en los cuales se está trabajando. Se ofrecieron datos sobre cantidad de asegurados, empleados, intermediarios, oficinas identificadas y volumen de facturación.

Asimismo, se presentaron las acciones que se realizaron en el marco del Programa transversal Ciudadano Sustentable, entre los que se destacan la adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas y a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, la creación del Comité de RSE, la eliminación de legajos en las áreas de Siniestros y la inauguración de la Sala de Lactancia.

ACTIVIDADES CON CORREDORES

Reuniones informativas interior 48 asistentes

Reuniones informativas Montevideo 50 asistentes

Plus calidad 40 asistentes

Reunión informativa Plus Calidad 2018

Presentación de Portal de Marketing.

5.2. Compromiso con clientes

ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 4: Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

A lo largo de los años, hemos forjado una reputación basada en la seriedad, la responsabilidad y la capacidad para responder acorde a lo comprometido, siempre situando a los asegurados en el centro de la escena, a quienes ofrecemos un servicio de primer nivel caracterizado por la atención personalizada y la cercanía permanente.

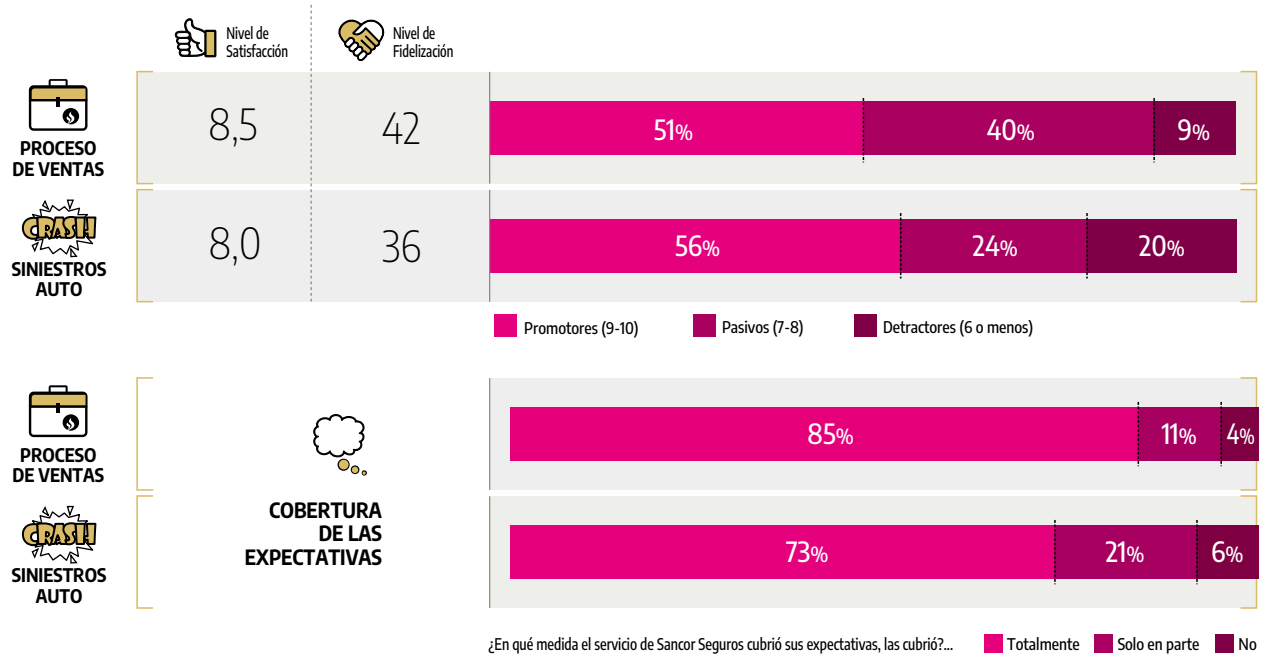
Nuestros clientes / Asegurados por categoría

Cantidad de personas
205. 279

Cantidad de empresas
4.123

Indicadores de satisfacción clientes

Comparación satisfacción global, nivel de satisfacción, cobertura de expectativas e impacto en la imagen



Creación del Área de Tecnología de la Información

En el año 2018 se creó el Área de Tecnología de la información (TI) en la Casa Central de Sancor Seguros Uruguay, con la finalidad de atender las necesidades del negocio en materia de TI, aportar valor desde la mejora, automatización y optimización de procesos operativos.

De esta manera, contar con un área exclusiva de sistemas, nos permite tener una mayor celeridad para dar respuestas a los cambios y/o adaptaciones que demande el mercado asegurador uruguayo.

Dicho sector se compone de tres equipos, cada uno de ellos integrado por un analista funcional y un desarrollador que se encargan de aplicaciones específicas.

5.3. Servicios de atención y apoyo al cliente

ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 4: Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

5.3.1. Contención de los accidentados en siniestros viales

Cuando tiene lugar un siniestro con lesionados y/o muertos, independientemente de en qué parte del país suceda, activamos en forma automática nuestro exclusivo servicio de atención inmediata, bajo la forma del Equipo de Intervención Rápida (E.I.R.).

Compuesto por un plantel de abogados de Sancor Seguros a disposición las 24 horas del día, los 365 días del año y en todo el territorio uruguayo, su objetivo es atender de manera urgente siniestros con lesionados y muertos, apoyando al asegurado.

Entre las funciones del EIR se encuentran la de contener, respaldar y asesorar legalmente al asegurado, como también recabar todos los elementos necesarios para la correcta defensa de sus intereses. De esta manera, en un momento crítico para las personas involucradas, un abogado estará para ayudar y asesorar a nuestro asegurado en cualquier momento y lugar del país. Para ello, basta con llamar al 0800 8500 e informar al operador telefónico la existencia de lesiones y/o muertes, producto del siniestro que se está comunicando.

Este equipo atendió
1.076 casos.

5.3.2. Contacto con clientes

En 2018, para mejorar la atención de todas las consultas de nuestros asegurados, se creó un Centro de Atención al Cliente (CAC) que comenzó a funcionar en junio con tres operadoras.

El mismo recibe todas las llamadas entrantes al 29158500 y al 08002543.

Se registraron un total de 42.570 llamadas atendidas en el año 2018.

También contamos con canales de atención virtuales (Facebook, Instagram, E-mail, Sitios de Autogestión, Mobile y Fax), en línea con las nuevas tendencias en materia de comunicación, las cuales son administradas por el departamento de Marketing.

	ATENCIONES EN VÍA PÚBLICA		
Asistencias, Traslados y Siniestros	Auxilio	Denuncias Montevideo	Denuncias Interior
1er Semestre **2016**	9.882	3.690	2.169
2do Semestre **2016**	10.454	4.138	2.087
1er Semestre **2017**	10.443	3.753	2.050
2do Semestre **2017***	6.870	2.819	1.378
1er Semestre **2018**	10.396	3.479	3.076
2do Semestre **2018**	10.382	4.686	3.054

*Hasta octubre 2017 inclusive.

	CENTRAL TELEFÓNICA			
Atención Telefónica Nivel de servicio	Total Atendidas	Antes 20 segundos	Antes 40 segundos	Abandona
1er Semestre **2016**	21.614	70%	78%	8%
2do Semestre **2016**	22.089	72%	83%	9%
1er Semestre **2017**	20.808	62%	73%	15%
2do Semestre **2017***	13.278	70%	81%	9%
1er Semestre **2018**	23.490	73%	83%	8%
2do Semestre **2018**	27.007	71%	80%	9%

Encuestas de satisfacción digitales

	ATENCIÓN TELEFÓNICA					TIEMPO DE RESPUESTA					ATENCIÓN EN EL LUGAR				
	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1er Semestre **2016**	2%	3%	10%	40%	46%	2%	8%	21%	31%	38%	0%	2%	8%	27%	64%
2do Semestre **2016**	1%	2%	10%	39%	49%	2%	6%	18%	33%	40%	1%	1%	5%	25%	68%
1er Semestre **2017**	1%	3%	14%	37%	46%	3%	7%	22%	35%	34%	1%	1%	7%	27%	64%
2do Semestre **2017***	1%	1%	10%	36%	52%	2%	5%	19%	34%	40%	1%	1%	5%	25%	68%
1er Semestre **2018**	1%	2%	10%	35%	52%	3%	5%	18%	35%	39%	1%	1%	6%	24%	68%
2do Semestre **2018**	1%	2%	11%	39%	47%	2%	5%	21%	36%	36%	1%	1%	7%	28%	63%

*Hasta octubre 2017 inclusive.

5.4. Nuevos desarrollos para los clientes

ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 3: Consumo sostenible/ Asunto 4: Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

En nuestro Grupo, nos caracterizamos por la orientación a la excelencia en la prestación de nuestro servicio, que pone a los asegurados en el centro de la escena. Para ello, además del desarrollo de productos innovadores, sumamos plataformas y herramientas que nos permiten optimizar los diferentes procesos de gestión, fundamentalmente los relacionados con la atención a los clientes. Las novedades en este sentido fueron las siguientes:

Cotizador Web

La implementación de esta nueva herramienta permite al Corredor cotizar en tres simples pasos y así obtener en el momento que lo requiera la cotización para su cliente, optimizando los tiempos. Al ser online, las actualizaciones de los nuevos vehículos que surgen en el mercado se realizan a diario, lo cual evita que el Corredor tenga que solicitar a la Compañía una cotización por un vehículo que no esté en la base, como sucedía con el antiguo cotizador. Se realizan actualizaciones diarias sin necesidad de informar mensualmente.

Auto Inteligente

Es un desarrollo que incorpora la herramienta de telemática a la cobertura de automóviles, de forma opcional, mediante una app que utiliza un software que le permite al conductor disponer de toda la información de su auto y su manejo, brindándole prestaciones adicionales. Para más información, ver Capítulo 6.

Seguro de Mascotas

Es un producto nuevo que se implementará en el 2019. Una de las coberturas más importantes que incluirá este producto son las intervenciones quirúrgicas de urgencia.

Llamando al Doctor

Una app de atención médica por videollamada para toda la familia, las 24 horas, los 365 días. Disponible con la contratación de las coberturas de: Salud Segura Alta Complejidad Internacional, Indemnización para Gastos Médicos, Seguro automotor en renovaciones y seguros nuevos.

Dashboard

Se creó una aplicación para facilitar el auxilio mecánico cuando ocurren siniestros. De esta manera, cada parte involucrada puede consultar en qué etapa se encuentra el arreglo del vehículo. Se realiza un extenso chequeo en una ficha de Ingreso cuando la unidad es reportada por uno de nuestros Talleres Oficiales y de ahí en más, se realizan visitas periódicas en las que se considera el avance de la reparación y se toman fotos en los diferentes procesos de reparación (chapa, mecánica, pintura, etc.). Además, se emiten alertas cuando surge algún inconveniente, como ser falta de repuestos o demoras de entrega por parte de proveedores, solicitudes de ampliación, liquidación, etc. Una vez finalizada la reparación, se realiza una revisación y se controlan los repuestos sustituidos, confeccionando una ficha de salida con registros fotográficos y aprobando la entrega.

Pagos Virtuales

Se realizaron alianzas con todas las tarjetas de crédito y débito, como así también con todos los bancos de plaza para realizar los pagos de las pólizas en forma virtual, con el fin de facilitar el pago al asegurado y brindar un beneficio al mismo. Ambas modalidades de pago tienen el beneficio de obtener un descuento de 4 puntos de IVA, según la Ley Nro. 19.210 Inclusión Financiera. A su vez, se incorporó en nuestra web institucional y en la app, un banner con el acceso directo a cada uno de los medios de pago online habilitados, que dirige directamente a las plataformas web de los bancos con los que trabajamos.

5.5. Responsabilidad por los productos y servicios

ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

Sancor Seguros Uruguay recibió el informe de la actuación que llevó a cabo la inspección de la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay (BCU). La calificación emitida para el año 2018 corresponde al concepto Tecnología, obteniendo dos puntos (en un parámetro que va del 5 al 1, siendo 5 el más bajo y 1 el más alto). Este resultado exitoso se debe a la gestión del equipo y a la incorporación del área de TI a nuestra esctructura.

La Superintendencia de Servicios Financieros definió un proceso de supervisión integral, proactivo, enfocado a riesgos y sobre una base consolidada. Una de las herramientas con que cuenta la supervisión para cumplir con sus cometidos es la Evaluación Integral, trabajo llevado a cabo in situ en la institución. La cual consiste en evaluar la calidad de la gestión de las entidades y en caso de detectar debilidades, evaluar su impacto sobre la capacidad de la entidad de mantener niveles prudenciales de solvencia a corto, mediano y largo plazo.

La Superintendencia de Servicios Financieros utiliza el Sistema CERT que evalúa por componente y en forma general. Para aplicar la metodología CERT a una entidad, los supervisores analizan los siguientes componentes: Gobierno Corporativo: el sistema a través del cual las instituciones son dirigidas, monitoreadas y controladas. Evaluación Económica Financiera: se analiza haciendo hincapié en el nivel y calidad del patrimonio de la institución y su capacidad de respaldar los riesgos asumidos y proveer protección a los asegurados y beneficiarios. Riesgos: el sistema de gestión de riesgos de la institución y la capacidad de la misma de identificar, controlar, medir y monitorear diferentes riesgos. Tecnología: gestión de los riesgos tecnológicos y confiabilidad y eficacia de los sistemas de información como herramientas de la gestión.

5.6. Protección y privacidad de los datos de los asegurados

ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores

5.6.1. CiberSeguridad: la nueva era de la Seguridad de la Información

El Grupo Sancor Seguros cuenta con una estrategia de Seguridad de la Información y Servicios Digitales (CiberSeguridad) basada en un equipo de profesionales dedicado exclusivamente a dicha tarea, acompañados por especialistas en diferentes disciplinas.

En el marco de las Políticas y Normas de Seguridad vigentes, nuestro Grupo actualiza permanentemente sus procedimientos y buenas prácticas de uso de los recursos informáticos, acompañando la evolución tecnológica de la Organización y sus objetivos de negocio, adaptándose a las nuevas ciberamenazas.

Durante el último año, destacamos los siguientes avances en materia de los Servicios de CiberSeguridad gestionados:

- Fortalecimiento de la plataforma de Gestión de Identidades, sumando nuevos sistemas integrados para la asignación de permisos.
- Implementación de una plataforma de concientización digital para los usuarios y realización de capacitaciones presenciales sobre diferentes temáticas como phishing. Las comunicaciones digitales alcanzaron a todos los empleados. En la campaña de phishing, 22 colaboradores concretaron la evaluación de los conocimientos adquiridos.
- Actualización de la herramienta para la administración de la navegación por Internet de los usuarios, para prevenir mayores amenazas.
- Fortalecimiento de nuestras tecnologías de monitoreo y gestión de incidentes, como así también de prevención de fuga de información.

Como parte de la estrategia, nuestro equipo de trabajo realiza los análisis de seguridad sobre las aplicaciones y tecnologías, logrando progresivamente la participación desde la concepción de los diversos proyectos de IT.

5.6.2. Protección de datos personales

Dada la importancia que tiene la información como activo de la Organización, en el Grupo contamos con una Gerencia de Gestión de Riesgos y Cumplimiento, a cuyo cargo está la responsabilidad de velar por los datos personales que tenemos en nuestro poder, para proteger la confidencialidad e integridad de los mismos y de las personas que contratan nuestros servicios.

En tal sentido, para dar cumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales 18.331, contamos con una Política General de Seguridad de la Información del Grupo Sancor Seguros y el Manual de Protección de Datos Personales publicado en la Intranet Corporativa.

En el año 2018 realizamos en la AGESIC – Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y el Conocimiento - el registro de nuestra base de datos de clientes, colaboradores y proveedores, en cumplimiento con el artículo 29 de dicha Ley.

6

Promoción de los Derechos Humanos

6.1. Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros

DERECHOS HUMANOS
Asunto 1: Debida diligencia / Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales / Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo

Los Derechos Humanos (DDHH) son importantes para los negocios porque el ser humano y el respeto por su integridad en todas sus formas es esencial para pensar en el desarrollo sostenible. Para la industria aseguradora, donde nuestro Grupo es protagonista, es clave promover los derechos básicos y elementales de las personas, entre los cuales se cuentan la seguridad y la salud. En este sentido, además de la "debida diligencia" en Derechos Humanos en la que debemos trabajar, pensamos en nuestro rol como agentes sociales y el impacto que generamos en la sociedad.

En nuestra calidad de empresa aseguradora estamos enfocados en la prevención, la seguridad y la salud, respetando el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de todas las personas. El respeto a los DDHH es, entonces, transversal a todo el negocio y contribuimos con lo que realmente somos expertos.

6.1. Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros.
6.2. Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial.
6.3. Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres.
6.4. Trabajando por la inclusión social.

Nuestra Política de Derechos Humanos se fundamenta en las siguientes declaraciones internacionales:

- La **Carta Internacional de Derechos Humanos**, formada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- La **Declaración de la Organización Internacional del Trabajo**, relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- **Pacto Global de Naciones Unidas**.
- Los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas**.
- **Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales** (UNICEF, Pacto Global y Save the Children).
- **Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos**: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "Proteger, Respetar y Remediar".
- El **Informe de John Ruggie**, Representante Especial del Secretario General de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas.
- El trabajo realizado como miembros del **Human Rights Working Group** (Naciones Unidas) y en especial, su modelo de política de DDHH y directrices trabajadas en forma anual.
- Los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible** y sus Metas a 2030 (Naciones Unidas).

Para consultar la versión completa de la Declaración y Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros, ver el Reporte de Sustentabilidad Año 2017 en www.sancorseguros.com.uy.

6.2. Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial

DERECHOS HUMANOS
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables

Desde hace años, trabajamos en la prevención y disminución de siniestros de todo tipo, lo cual nos hizo advertir que nuestra labor puede contribuir ampliamente al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 1 y 3: "Erradicar la pobreza en todas sus formas y en todas sus partes" y "Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en las diferentes edades".

Identificamos que el ODS Nro. 3 y específicamente la meta 3.6 que establece para 2020 reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico, está directamente alineada con el tercer pilar de nuestra Estrategia de Sustentabilidad y particularmente con la dimensión del "Ciudadano Sustentable": "Cultura de la prevención".

Para este análisis nos hemos basado tanto en nuestra experiencia en la atención de siniestros viales, como en las observaciones de la Organización Mundial de la Salud sobre el hecho de que las muertes e incapacidades producidas por siniestros de tránsito afectan no solo a sus víctimas directas sino a la sociedad en su conjunto. Los costos de la atención médica prolongada, la muerte de personas que sustentan a la familia o la pérdida de ingresos por discapacidad, pueden sumir a las familias en la pobreza, vulnerando también la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables para su dignidad. Además, según la OMS, la disminución de los traumatismos causados por el tránsito puede contribuir a reducir a la mitad la pobreza extrema y de modo significativo la mortalidad infantil.

Entonces, trabajar en la reducción de este flagelo es trabajar por la reducción de la pobreza, y en este sentido también estamos contribuyendo al cumplimiento del ODS 1.

Es por ello que, desde el año 2010, en el Grupo estamos comprometidos con esta causa y trabajamos a favor de la seguridad vial y el derecho a la vida, tomando como punto de partida el Art. Nro. 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU (consonante con los Principios 1 y 2 del Pacto Global), que establece que: "Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona". En base a ello, identificamos grupos vulnerables que se ven afectados por los siniestros: sectores sumidos en la pobreza y con acceso limitado a la atención; adultos jóvenes entre 15 y 44 años, muchos de ellos, sostén de sus familias; niños y personas de más de 60 años que tienen más probabilidades de fallecer o menos capacidad de recuperación.

Es importante destacar que los programas de concientización en seguridad vial y disminución de sinestros, para tener éxito, deben estar acompañados de una actitud comprometida por parte de la población, por lo cual sabemos que es un trabajo arduo, complejo, de largo plazo y que necesariamente debe realizarse de la mano de otros actores, como gobiernos, cámaras y entidades del tercer sector.

Para conocer nuestro aporte en materia de seguridad y prevención, ver el Capítulo 7 de este Reporte.

Programas de seguridad vial para grupos de interés

Innovación al cuidado de la vida: Auto Inteligente

El lanzamiento, que siguió a la presentación en Argentina, responde a una estrategia de innovación en productos, con el objetivo de estar siempre a la vanguardia con soluciones de asegurabilidad adaptadas a los tiempos actuales.

Auto Inteligente incorpora un dispositivo telemático al vehículo, el cual procesa datos como frenadas, aceleraciones y virajes bruscos; kilómetros recorridos y horarios de circulación, entre otros. A partir del análisis de estas variables, se calcula un scoring de manejo que trae asociados consejos prácticos para una conducción más segura y responsable, y los conductores con mejores índices acceden a variados beneficios.

Toda la información exclusiva sobre la forma de manejo y los viajes realizados, sumado a la posibilidad de geolocalizar el vehículo en tiempo real, están integrados en la APP de Sancor Seguros.

Además, esta tecnología brinda otros beneficios asociados como por ejemplo, la posibilidad de detectar un siniestro grave e intervenir inmediatamente desde la empresa sin esperar la denuncia del siniestro, con todo lo que esto significa sobre todo desde el punto de vista de la contención y ayuda al asegurado.

300
dispositivos instalados

6.3. Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres

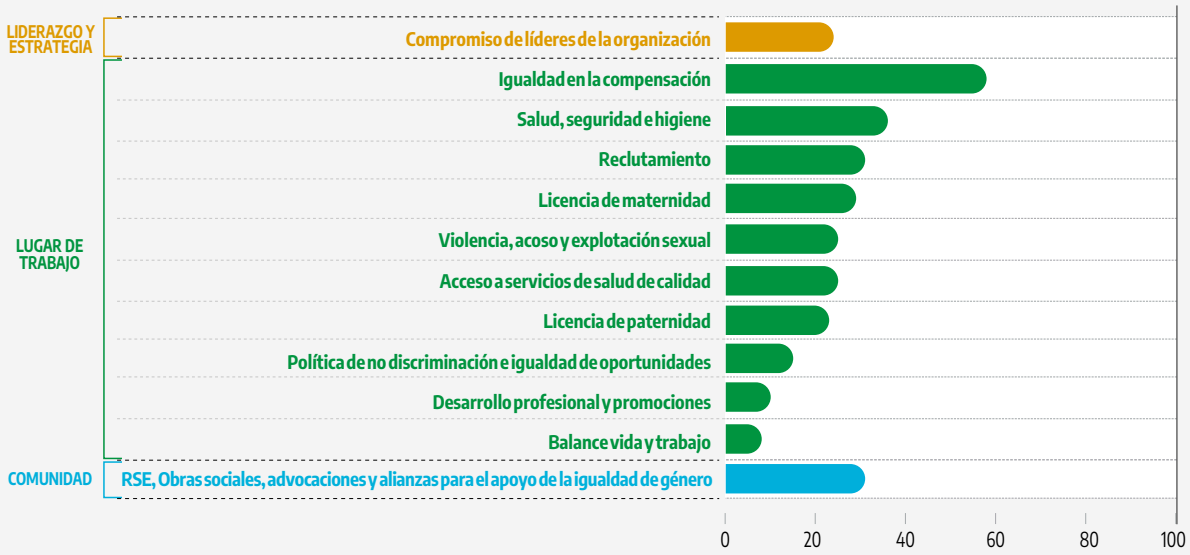
DERECHOS HUMANOS
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables

Continuando con el compromiso asumido en el año 2017 respecto al "Empoderamiento de la Mujer en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad", en el mes de abril de 2018 asistimos al Segundo Encuentro de Empresas "Wep's" organizado por ONU Mujeres. Durante la charla, se presentó el camino recorrido con las empresas que conforman la Red Uruguay y ONU Mujeres y específicamente el Proyecto "Ganar Ganar", el cual tiene por objetivo principal promover la equidad de género dentro del sector privado. También estuvimos presentes en el segundo Ciclo de Talleres Wep´s (Women Empowerment Principles), que consistió en cuatro encuentros mensuales. La temática varió en cada uno de los mismos, pero todos tuvieron un denominador común y una pregunta guía: ¿Por qué trabajar el tema de género en mi empresa?.

Concretamos, además, un autodiagnóstico con la herramienta de ONU Mujeres, para ver cómo estamos posicionados respecto de los 7 principios. Obtuvimos un puntaje principiante, lo que demuestra que la empresa se encuentra en las primeras etapas de reconocer la importancia de la igualdad de género en su negocio. Nuestra empresa cuenta con algunas políticas o programas vigentes que vienen facilitando el progreso hacia la igualdad de género en el negocio, pero se ha identificado que existen otras oportunidades para obtener más logros.

En virtud de este resultado es que continuaremos nuestro camino para lograr la igualdad de género, tomando este autodiagnóstico y las recomendaciones de avances para acelerar el ritmo de cambio necesario para expandir la inclusión y el empoderamiento de la mujer en todas las gestiones de nuestro negocio. Además trabajaremos en conjunto con nuestra Casa Matriz, siguiendo los lineamientos de la planificación que se están iniciando.

Resultados del autodiagnóstico



Áreas para concentrar los recursos y la atención: apoyo a los padres cuidadores; negocios de propiedad de mujeres; desempeño de proveedores en igualdad de género; marketing responsable; desarrollo de productos y servicios con un enfoque de género; relaciones con la comunidad con un enfoque de género.

6.4. Trabajando por la inclusión social

DERECHOS HUMANOS
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales

Programa de Inclusión

La promoción de la diversidad en nuestro ámbito de trabajo, así como hacia los grupos de interés y esferas de influencia, es algo en lo que trabajamos para ser una empresa inclusiva en todas las dimensiones y ámbitos posibles.

En línea con este objetivo, desde el Grupo Sancor Seguros nos encontramos desarrollando un proceso de inclusión que permita valorar las diferencias individuales, generadoras de potencialidad y aprendizaje y empoderar a grupos vulnerables o en condiciones de desventaja.

Elementos adquiridos a Cooperativa Nido para jornada Family Day.

Este programa comprende cinco ejes sobre los que trabajamos:

ACCESIBILIDAD

Queremos lograr que todos los edificios e instalaciones del Grupo Sancor Seguros sean accesibles y cómodos para nuestros empleados, en especial para personas con capacidades diferentes. Para ello, nuestra intención es trabajar en adecuar la estructura edilicia con el fin de lograr mayor accesibilidad.

En Sancor Seguros Uruguay contamos con una sala lactaria, con el fin de brindar un mejor lugar a la mujer en período de amamantamiento.

EMPLEO INCLUSIVO

Desde el año 2016 trabajamos, desde el Grupo en Argentina, en un programa de asesoramiento para evaluar la incorporación de personas con capacidades diferentes y de personas en situación de vulnerabilidad social, de acuerdo a las aptitudes de los colaboradores. En Sancor Seguros Uruguay en el año 2018 comenzamos con este proceso, reuniéndonos en varias oportunidades con una Fundación especializada en la temática. Dicha Fundación se encuentra comprometida con la inclusión social y laboral de las personas en situación de discapacidad desde el año 2014, teniendo como principal objetivo intervenir socialmente en el colectivo de las personas, promoviendo un cambio cultural que favorezca su plena inclusión en la comunidad y mejore su calidad de vida, autonomía y realización individual. A través de la experiencia de esta institución es que la empresa comenzó a llevar adelante un proceso que no solo atañe a la inclusión de personas con capacidades diferentes a nivel laboral, sino también la concientización y sensibilización de los colaboradores de la empresa.

COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN

Con el fin de fomentar la diversidad en la comunidad, buscamos ser miembros de diferentes instituciones que promuevan activamente la temática, participando en foros, reuniones y encuentros empresariales.

NEGOCIOS INCLUSIVOS

Es nuestro objetivo comenzar a incluir en nuestra cadena de valor, proveedores que generen trabajo a personas con capacidades diferentes o en situación de vulnerabilidad, pequeños productores agropecuarios, productores de pueblos originarios; para la contratación de algunos servicios o para la compra de productos. Es por eso que periódicamente adquirimos elementos elaborados por Cooperativa Nido, una comercializadora de productos locales cuya misión es potenciar la generación de valor a través del impulso genuino de cooperativas y pequeños emprendimientos productivos con énfasis en la inclusión social, económica y educativa. Se adquirieron los obsequios entregados a hijos de empleados de Sancor, en el evento Family Day, entre otros.

CONCIENTIZACIÓN Y COMUNICACIÓN INCLUSIVAS

Estamos realizando, en una primera etapa en Argentina en nuestra Casa Matriz, un trabajo conjunto con el Área de Marketing, para que nuestras comunicaciones sean cada vez más inclusivas, como por ejemplo, el subtitulado de videos.

7

Participación y desarrollo de nuestra comunidad

7.1. Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
Asunto 1: Participación activa de la comunidad / Asunto 2: Educación y culturaAsunto 7: Inversión social

7.1.1. Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo"

Desde el inicio del Proceso de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo, ocuparnos de la seguridad vial viene siendo uno de los ejes centrales. Con el enfoque de los Derechos Humanos que en nuestro caso prioriza el derecho a la vida, proponemos diversas acciones para contribuir a un objetivo primordial: reducir los siniestros viales y salvar vidas. La iniciativa más emblemática en este sentido es "Rutas en Rojo", un programa con distintas líneas de acción que se viene implementando desde el año 2007.

304 localidades de Argentina, Uruguay y Paraguay visitadas por el Móvil de Rutas en Rojo. 93.436 test realizados. 202 jornadas de capacitación. 16.033 personas capacitadas. 9,06 puntaje promedio de satisfacción de las jornadas. 90% de los encuestados se comprometió a cambiar su conducta luego de la charla. 97,05% se comprometió a transmitir el mensaje.

7.1. Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades.

7.2. Compromiso con las comunidades locales.

Líneas de acción	Descripción
Móvil	Tráiler equipado con ocho estaciones informatizadas que brindan la posibilidad de realizar test gratuitos para evaluar las aptitudes psicofísicas y cognitivas para conducir.
Programa de Televisión	13 capítulos de investigación periodística en los que se reconstruyen siniestros viales resonantes ocurridos en Argentina, con el objetivo de determinar sus causas y evitar que se repitan.
Jornadas de Capacitación	Charlas de prevención de siniestros de tránsito destinados a diferentes públicos en sus roles en la sociedad (autoridades municipales, agentes de tránsito, fuerzas de seguridad, estudiantes y público en general).
Portal Web www.rutasenrojo.com.ar	Este sitio cuenta con información de los avances en las distintas líneas de acción de Rutas en Rojo y ofrece contenidos y material relacionados a seguridad vial.
Compromiso Vial	Comprende convenios con Municipios y su premisa es contribuir en la formación de personas que se desempeñan en puestos vinculados a la seguridad vial.

7.2. Compromiso con las comunidades locales

7.2.1 12° Edición de la Copa Sancor Seguros

Se concretó la 12° edición de la Copa Sancor Seguros en Montevideo, organizada por nuestra Aseguradora en apoyo al básquet uruguayo. A través de esta Copa se promueven valores de trabajo en equipo, esfuerzo y solidaridad. El torneo también tuvo fines solidarios, ya que en este marco se llevó adelante la recolección de alimentos donados a diferentes Centros de Atención a la Infancia y la Familia (CAIF). Se recaudaron 613 kilos de alimentos que fueron entregados al Banco de Alimentos de Uruguay, entidad encargada de coordinar la distribución a las distintas instituciones.

Recolección de juguetes y útiles escolares

Organizamos e impulsamos una campaña de recolección de juguetes que fueron donados al Hogar del Bebé. Se trata de una ONG en convenio con el Instituto del Niño y el Adolescente de Uruguay (INAU) en la que bebés y niños participan de actividades que promueven su desarrollo intelectual, motriz y emocional.

Asimismo, realizamos una campaña de recolección de útiles escolares que fueron donados a la Escuela N° 64 "Eduardo Fabini", ubicada en el Barrio Manga de la ciudad de Montevideo.

En ambas acciones participaron el 100% de los colaboradores y 20 Corredores y Organizadores, beneficiándose el 100% del alumnado.

Gran Día

En la clásica jornada de McDonald´s que se realiza en nuestro país hace más de 25 años, el Comité de RSE de Sancor Seguros se encargó de comprar Big Mac para los colaboradores con el objetivo de ayudar a La Asociación Casa Ronald McDonald; en una jornada solidaria que busca generar fondos para colaborar con importantes causas sociales: educación juvenil y las familias de niños que se encuentran realizando tratamientos médicos por enfermedades de alta complejidad.

Programa de apadrinamiento de Maranathá / Equinoterapia

Maranathá es un centro de Rehabilitación Ecuestre, Equinoterapia y Volteo que cuenta con un programa de "Padrinos" (empresas, familias, grupos de amigos) que permite que personas de bajos recursos económicos puedan acceder a la actividad de equinoterapia para mejorar su calidad de vida. Se trata de una terapia integral que actúa tanto en lo físico, en las funciones fisioterapéuticas, como en el área psicológica, y utiliza al caballo y la relación con el mismo como un medio para la rehabilitación. En este marco apadrinamos a una joven, quien padece una parálisis cerebral con espasticidad, con el objetivo de que obtenga en el máximo potencial los beneficios que trasmite el caballo (movimiento tridimensional, impulsos rítmicos y su calor corporal); lográndose de esta manera grandes avances tanto en lo físico, neurológico, psíquico y emocional.

8 Cuidado del medio ambiente

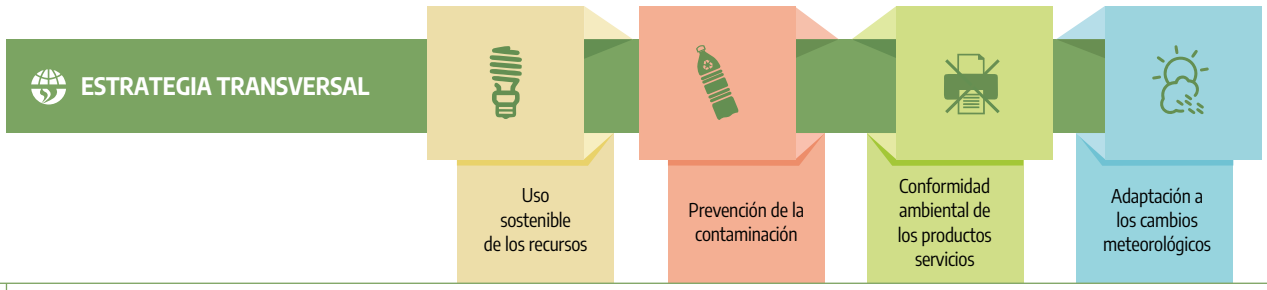
8.1. Estrategia de cuidado del ambiente

EL MEDIO AMBIENTE
Asunto 1: Prevención de la contaminación / Asunto 2: Uso sostenible de los recursos/ Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático / Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

El cuidado del medioambiente es una de las materias fundamentales de nuestro Grupo. Es por ello que contamos con una estrategia transversal basada en cuatro pilares, a través de los cuales procuramos preservar tanto el ambiente, como la seguridad y la salud de todos los grupos de interés vinculados a nuestro negocio.

Para garantizar la correcta implementación de dicha estrategia, promovemos la capacitación y motivación hacia dichos grupos, para alcanzar su involucramiento y participación activa, con la consecuente prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

Nos orientamos a procesos más eficientes, previniendo y minimizando los impactos ambientales adversos, reduciendo la utilización de recursos, los residuos y la contaminación. Asimismo, en cuanto a la suscripción de los seguros que ofrecemos al mercado, estamos atentos a detectar riesgos y evitamos involucrarnos en contrataciones que impliquen riesgos inaceptables desde el punto de vista ambiental y/o social.



8.1. Estrategia de cuidado del medio ambiente.
8.2. Uso sostenible de los recursos.
8.3. Conformidad ambiental de los productos y servicios.
8.4. Prevención de la contaminación.

8.2. Uso sostenible de los recursos

EL MEDIO AMBIENTE
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos / Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

Este eje contempla el uso que hacemos de nuestras instalaciones en las actividades diarias del negocio. Nos orientamos a la ecoeficiencia energética, aspecto que consideramos tanto en el diseño de los nuevos edificios como en la paulatina adaptación de aquellos espacios que ya forman parte de nuestro patrimonio, mediante modificaciones estructurales o adecuaciones en el uso de ciertos recursos como la energía eléctrica o el gas.

Manteniendo el compromiso con la preservación del medio ambiente en toda nuestra cadena de valor, los talleres mecánicos oficiales que trabajan como proveedores de Sancor Seguros Uruguay continúan utilizando pintura al agua sin químicos contaminantes y nuestro proveedor de servicio de auxilio continúa reciclando baterías desgastadas o sin vida útil, como también todo tipo de fluidos reemplazados en las unidades.

8.3. Conformidad ambiental de los productos y servicios

EL MEDIO AMBIENTE
Asunto 1: Prevención de la contaminación / Asunto 2: Uso sostenible de los recursos / Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 3: Consumo sostenible

Como empresa de servicios, la materialización de nuestro impacto en el medio ambiente está dada por el uso de papel como insumo básico para muchos de nuestros procesos.

Se pudo concretar el envío de facturas en forma digital, entre proveedor y gestor.

En el envío digital de documentación en formato PDF, sumamos flotas de automotor con gran volumen de certificados. De esta manera, ahorramos en el último ejercicio unas 9.000 hojas y 2.100 sobres anuales. Este logro se obtuvo gracias al trabajo en conjunto con nuestros Corredores.

En los ramos de Caución, Casco y Transporte se maneja un sistema digitalizado casi en su totalidad. Antiguamente se archivaba toda la documentación requerida para la emisión de las pólizas en carpetas, mientras que hoy en día solamente se guarda en físico la copia del documento firmado por el cliente y el resto de la documentación queda archivada en nuestro sistema de trabajo.

Además, los balances contables y económicos solicitados a cada empresa, clientes o cuentas particulares ahora son enviados vía mail y devueltos de la misma manera tras posterior análisis contable. En el ramo Vida se optó por no imprimir más documentación emitida por los call center y las pólizas colectivas son enviadas por mail, ahorrando un 100% en ese ramo.

Cambio de equipos de impresoras

Se reemplazaron los equipos de impresoras, las nuevas unidades incorporan información para el correcto uso de la misma.

Además, continuamos concientizando sobre el uso de papel, tratando de que sea reducido, imprimiendo solo en aquellos casos necesarios.

Las nuevas impresoras cuentan con funciones de ahorro de energía. Por ejemplo, si no se la utiliza durante un tiempo determinado, la impresora emite un sonido de clic y activa el modo de desactivación de la unidad de fusión.

Mientras la impresora se encuentra en el modo de unidad de fusión desactivada, la pantalla permanecerá encendida pero el calentador de la unidad de fusión estará apagado, para ahorrar energía. En este modo, es posible escanear documentos, enviar y recibir faxes y cambiar la configuración de la máquina desde el panel de mandos. Sin embargo, para poder imprimir la máquina debe salir de este modo.

Si la impresora permanece inactiva durante un determinado periodo, introduce el modo en reposo para reducir aún más la electricidad que consume.

Recibos de sueldo electrónicos

A partir del año 2018 se implementó el uso del recibo de sueldo electrónico, a través del cual cada empleado puede descargar y firmar los recibos desde una página web. Mensualmente, el colaborador recibe un correo institucional con el aviso de la publicación para que proceda a firmar el mismo, también de manera virtual, desde donde el Área de Recursos Humanos podrá acceder a la conformidad.

Facturación electrónica

Actualmente se están enviando pólizas electrónicas de los ramos Caución, Transporte, Casco, Agro y en el ramo automotor se incluye envío a dos flotas de 1.757 vehículos.

Para 2019 proyectamos poder enviar el 100% de las pólizas por vía electrónica, comenzando con las de los empleados y luego con el resto de clientes.

8.4. Prevención de la contaminación

EL MEDIO AMBIENTE
Asunto 1: Prevención de la contaminación / Asunto 2: Uso sostenible de los recursos / Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

8.4.1. Programa "Compromiso con el ambiente"

El Grupo Sancor Seguros lanzó este programa en 2012 para la sensibilización y racionalización en el uso de recursos y la disposición sustentable de los residuos generados. En el marco de este Programa, en Sancor Seguros Uruguay comenzamos a implementar acciones para cuidar los espacios de trabajo y el medio ambiente en general. El objetivo es trabajar en vinculación con entidades locales (municipios, cooperativas, asociaciones, etc.) para la disposición final de los residuos, lo cual nos permite contribuir también con el desarrollo social a través del fomento de las actividades de estas instituciones. En esa línea se juntan tapitas plásticas y nos encontramos buscando una institución que las recicle.

8.4.2. Adaptación a los cambios meteorológicos

EL MEDIO AMBIENTE
Asunto 3: Mitigación del cambio climático y adaptación del mismo

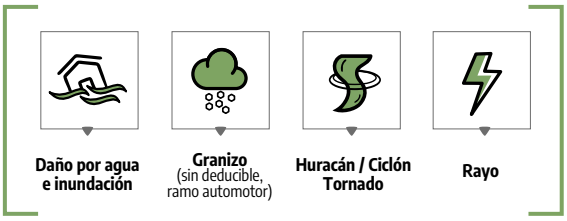
En los últimos años se registraron fenómenos naturales que afectaron a diferentes zonas del país, con lo cual las coberturas de nuestra Aseguradora tuvieron que adecuarse a los mismos.

Una de las estrategias que adoptamos en el Área de Seguros Agropecuarios consiste en minimizar la incertidumbre climática; por lo tanto, se extendió el inicio de cobertura de 3 a 5 días en todos los productos del ramo.

Por otra parte, el producto llamado "de inversión global" permite salvaguardar a la empresa agropecuaria, ya que mediante esta herramienta el productor tiene su inversión cubierta contra todo riesgo (helada, sequía, inundación, etc.), permitiéndole afrontar las zafras venideras.

Además, estamos desarrollando con el sector público y privado, coberturas del tipo "índice o paramétricas", aumentando la posibilidad de cubrir riesgos como ser variaciones de temperatura, milímetros caídos de lluvia, etc. La ventaja de este tipo de coberturas es que son desarrolladas para incluir a sectores socialmente más vulnerables.

Entre los principales siniestros vinculados a las condiciones climáticas se encuentran los causados por:



Durante el 2018, la ocurrencia de granizo en Montevideo y Salto generó un impacto en los productos y pagos de siniestros en el ramo automotor y seguros agropecuarios. Esto produjo un aumento de nuestros indicadores de siniestralidad y un impacto económico importante, para lo cual se trabajó fuertemente, con un mayor volumen de tareas que ponen el foco en no afectar la calidad de servicio que nos identifica.

Además, realizamos una campaña comercial en redes mostrando nuestro nivel de respuesta en este tipo de eventos climáticos.

	CANTIDAD DE SINIESTROS AÑO 2016	PAGOS AÑO 2016	CANTIDAD DE SINIESTROS AÑO 2017	PAGOS AÑO 2017	CANTIDAD DE SINIESTROS AÑO 2018	PAGOS AÑO 2018
Causas de siniestros: bajas temperaturas en floración, exceso de humedad, falta de piso, granizo, viento, heladas, incendio, resiembra.	388	$U 3.297.695	265	$U 559.847	600	$U 3.700.000

9

Información técnica de este Reporte

9.1. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP

Reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Este Reporte se presenta como una nueva Comunicación para el Progreso (COP) desde nuestra adhesión a la Red Uruguaya del Pacto Global en el año 2015, con la que se muestra el avance y trabajo que realizamos sobre los 10 principios de esta importante iniciativa mundial.

Para mayor información: www.pactoglobal.uy / www.onu.org.uy

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

9.1. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP.
9.2. Influencia e impacto en los grupos de interés.
9.3. Índice de Contenidos GRI.
9.4. Glosario.

9.2. Influencia e impacto en los grupos de interés

La siguiente tabla presenta el listado de estándares de la guía GRI Standards de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) utilizados en el presente informe para dar respuesta a cada uno de nuestros temas materiales. Asimismo, presentamos su impacto en nuestros grupos de interés. Nuestros temas materiales están separados por las Materias Fundamentales de la ISO 26000.

Temas materiales	Estándares GRI relacionados	IMPACTO EN GRUPOS DE INTERÉS(*) E	A	C	P	G	CL	M
Prácticas Justas de Operación								
Desempeño económico	GRI 201: Desempeño económico 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Presencia en el mercado	GRI 202: Presencia en el mercado 2016	✓		✓				
Lucha contra la corrupción (prevención lavado de activos y antifraude)	GRI 205: Anticorrupción 2016	✓	✓	✓		✓	✓	
Gestión de proveedores: proceso de contratación, evaluación, desarrollo y diálogo	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016				✓			
Prácticas Laborales								
Empleo, condiciones de trabajo y protección social	GRI 401: Empleo 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	✓				✓	✓	
Relaciones empresa/trabajadores, comunicación, formación y desarrollo humano	GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016	✓						
Seguridad y salud de empleados	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	✓						
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	✓					✓	
Asuntos de Consumidores (Productores Asesores / Clientes Asegurados)								
Compromiso con el canal de ventas	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	✓	✓	✓				
Compromiso con clientes (servicio de atención y apoyo). Nuevos desarrollos de productos (acceso a servicios esenciales – microseguros, etc.)	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	✓	✓	✓			✓	
Responsabilidad por productos y servicios. Cumplimiento con la ley y regulaciones	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	✓	✓	✓		✓		
Educación y protección de la salud, seguridad y privacidad de los asegurados	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 GRI 418: Privacidad del cliente 2016	✓	✓	✓				
Derechos Humanos en la industria del Seguro (a)								
Seguridad Vial	GRI 413: Comunidades locales 2016	✓	✓				✓	
Cuidado y promoción de los DDHH en cadena de valor (seguridad vial con proveedores)	GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016		✓	✓	✓		✓	
Trabajo con la comunidad y los DDHH (Seguridad Vial en alianza con el Estado y la Soc. Civil)	GRI 413: Comunidades locales 2016					✓	✓	
Respeto por los DDHH: no discriminación, libertad de asociación y convenios colectivos, acciones contra la explotación infantil, y trabajos forzados u obligatorios	GRI 406: No discriminación 2016 GRI 408: Trabajo infantil 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 GRI 412: Evaluación de los Derechos Humanos 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Participación activa y desarrollo de la comunidad								
Promoción del Cooperativismo y Educación	GRI 413: Comunidades locales 2016	✓	✓	✓			✓	
Niñez: prevención, seguridad y salud	GRI 413: Comunidades locales 2016	✓	✓	✓			✓	
Cumplimiento normativo de leyes	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	✓	✓	✓		✓	✓	
Mecanismos de reclamos sobre impacto en sociedad	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	✓	✓	✓		✓	✓	
Cuidado del medio ambiente								
Uso sostenible de los recursos y energía	GRI 302: Energía 2016	✓						✓
Conformidad Ambiental de los productos y servicios (pólizas electrónicas, entre otros)	GRI 301: Materiales 2016 GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016		✓			✓		✓
Adaptación de estrategias de productos y servicios al cambio meteorológico	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		✓			✓		✓
Concientización a empleados y sociedad, y trabajo con las unidades de negocio	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	✓					✓	✓

(*) Referencias: E: Empleados; A: Asegurados; C: Corredores; P: Proveedores; G: Gobierno; CL: Comunidades Locales; M: Medioambiente.

(a) Al igual que nuestra Casa Matriz en Argentina, Sancor Seguros Uruguay toma como premisa el Art. Nº 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, el cual establece que "Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona". En tal sentido, nos comprometemos y trabajamos a favor de la Seguridad Vial procurando llegar a todos estos sectores vulnerables y demás grupos de interés de nuestra empresa

Referencias

E: Empleados; **A:** Asegurados; **C:** Corredores; **P:** Proveedores; **G:** Gobierno; **CL:** Comunidades Locales; **M:** Medio Ambiente

9.3. Índice de Contenidos GRI

En esta sección presentamos el índice de contenidos con el resultado de los lineamientos que aplicamos en este proceso de Reporte:

- Guía GRI Standards de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI). Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.
- Norma Internacional de Responsabilidad Social - ISO 26000.
- Pacto Global de Naciones Unidas: COP Activa.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible - SDG Compass (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, World Business Council For Sustainable Development - WBCSD).

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

GRI 101: Fundamentos 2016 CONTENIDOS GENERALES

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**Perfil de la organización**					
	102-1 Nombre de la organización	1.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	1.1, 1.1.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-3 Ubicación de la sede	1.1, 1.1.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-4 Ubicación de las operaciones	1.1.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-6 Mercados servidos	1.1.1, 5.2				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-7 Tamaño de la organización	1.1, 3.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1, Nota 2		8.5, 10.3	Principio 6	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-9 Cadena de suministro	3.2, 3.2.1, 5.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 3			Principio 8	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Retiración tapa, 2.1, 8.1, 8.4.2				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8
	102-12 Iniciativas externas	Mensaje de la Alta Dirección, Retiración tapa, 2.6, 3.3.1, 6.1, 6.3, 9.1-9.3				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8
	102-13 Afiliación a asociaciones	1.4				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8
	Estrategia					
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje de la Alta Dirección				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	Retiración tapa, Mensaje de la Alta Dirección, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 7.1.1, 8.1, 9.1				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2
	Ética e integridad					
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	1, 3.3.1			Principio 10	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	Gobernanza					
	102-18 Estructura de gobernanza	1.2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5
	102-19 Delegación de autoridad	1.3, 1.3.1				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	1.3				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	2.4		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	1.3				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	2.4		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Nota 4				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Nota 4				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	2.3				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	Participación de los grupos de interés					
	102-40 Lista de grupos de interés	2.5, 9.2				5.3, 7.2
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Nota 5			Principio 3	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	2.5				5.3, 7.2
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	1.4, 2.3, 2.4, 2.5, 4.3, 5.1, 5.3.2, 7.1.1				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	2.4, 2.5, 5.3.2				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2
	Prácticas para la elaboración de informes					
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 6				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	2.1, 2.2, 2.4, 9.2				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000
	102-47 Lista de temas materiales	2.4				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 7				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	9.2				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-50 Periodo objeto del informe	Alcance y Lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2018				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-51 Fecha del último informe	Nota 8				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Nota 8				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Alcance y Lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2018				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	9.3				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	9.3				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-56 Verificación externa		Nota 9			7.2, 7.5.3, 7.6.2
TEMAS MATERIALES						
Desempeño Económico						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 2.2, 3.1, 3.1.1			Principio 1 y 8	4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.1, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	3.1		8.2		6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	3.1.1, 8.4.2		13.1	Principio 7	6.5.5
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	3.1, Nota 10				6.8.7
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 11				
Presencia en el mercado						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 4.1, 6.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nota 12		8.5	Principio 6	6.4.3, 6.8.1-6.8.2, 6.8.5, 6.8.7
Impactos económicos indirectos						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 3.2, 5.1, 6.3				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.1, 6.3, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	3.2, 3.2.1, 5.1, 6.3		8.3 8.5		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1-6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9
Prácticas de adquisición						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 3.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.2.1, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1Proporción de gasto en proveedores locales	3.2.1		8.3		6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7
Anti-corrupción						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración de tapa, 2.1, 2.2, 3.3-3.3.3				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	3.3.1, 3.3.2, 3.3.3		16.5	Principio 10	6.6.3, 6.6.6
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 13		16.5	Principio 10	6.6.1-6.6.2, 6.6.3
Materiales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 8.1, 8.3				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8.3, 8.4.1, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	8.3, 8.4.1			Principio 7 y 8	6.5.4
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Nota 14		Principio 8	6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.7.5
Energía						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 8.1, 8.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8.2, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 302: Energía 2016	302-4 Reducción del consumo energético	8.2	Nota 15	8.4 13.1	Principio 8 y 9	6.5.4, 6.5.5
Cumplimiento ambiental						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 8.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8.1- 8.4.2, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 16			Principio 8	6.5.1-6.5.2
Evaluación ambiental de proveedores						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración de tapa, 2.1, 3.2.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.2.1, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	3.2.1			Principio 8	6.3.5, 6.5.1-6.5.2, 6.6.6,7.3.1
Empleo						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración de tapa, 2.1, 4.1-4.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.2, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nota 17		5.1, 8.5, 10.3	Principio 6	6.4.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4.2		3.2, 8.5		
	401-3 Permiso parental	Nota 18		5.1, 8.5	Principio 6	6.4.4
Relaciones trabajador-empresa						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 4.1, 6.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Nota 19	8.8	Principio 3	6.4.3, 6.4.5
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 4.4				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Nota 20		8.8		6.4.6
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Nota 21		8.8		6.4.6
Formación y enseñanza						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 4.5				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.5, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	4.5		4.4, 5.1, 8.2 8.5, 10.3		6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.8.7
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.5		8.2, 8.5		6.4.7, 6.8.5
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración de tapa, 2.1, 4.1, 6.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.1, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.1		5.1, 5.5, 8.5	Principio 6	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.7
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 22		5.1, 10.3	Principio 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4
No discriminación						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1. 3.3.1, 6.1, 6.3, 6.4				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1, 6.3, 6.4, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 23		5.1, 8.8	Principio 6	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
Trabajo infantil						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 3.3.1, 6.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.3.1, 6.1, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	3.3.1, 6.1		8.7	Principio 5	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4
Trabajo forzoso u obligatorio						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 3.3.1, 6.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	6.1		8.7	Principio 4	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6
Evaluación de derechos humanos						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 3.3.1, 6.1-6.2, 6.3				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1-6.3, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	6.1-6.3			Principio 1	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.5
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	6.4			Principio 1	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.5
Comunidades locales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 7-7.2.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7.1-7.2.1, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	7.1-7.2.1			Principio 1	6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8
Evaluación social de los proveedores						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración de tapa, 2.1, 3.2, 3.2.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.2.1, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	3.2.1		5.2, 8.8	Principio 2	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1
Salud y seguridad de los clientes						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración de tapa, 2.1, 5.2, 5.3.1, 5.5				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.2, 5.3.1, 5.5, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	5.3.1, 5.5, Nota 24				6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 25				4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
Marketing y etiquetado						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 3.3.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.3.1, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 25				4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 25				4.6, 6.7.3,
Privacidad del cliente						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 5.5				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.5, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 25		16.10		6.7.1-6.7.2, 6.7.7
Cumplimiento socioeconómico						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.1, 3.3-3.3.3				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.3-3.3.3, 9.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 25				4.6, 6.7.1- 6.7.2

Nota 1: Sancor Seguros S.A.

Nota 2: Todos los empleados con contratos fijos poseen jornada completa a excepción de los colaboradores que gozan del medio horario una vez que nace su hijo y hasta que este cumpla 6 meses de edad (Ley de Cuidados). Luego realizan una hora menos por amamantamiento hasta que el Instituto Nacional del Niño y del Adolescente de Uruguay (INAU) lo decida mediante formulario, realizando la interesada un trámite cada 6 meses ante dicho organismo.

Durante 2018 tuvimos 8 colaboradores con contrato temporal, de los cuales 4 fueron efectivizados e incorporados de forma permanente a nuestra nómina.

Nota 3: Durante el 2018 se incorporó un nuevo sector de TI, lo que representó un cambio significativo para la compañía dado que se incorporaron siete personas para conformar el área, que equivale al 43,57% de los ingresantes totales del año. Esto determinó un impacto no solo en términos de procesos y adaptación sino en los costos que se analizaron previos a la toma de esta decisión estratégica. Asimismo, se reestructuró el Centro de Atención al Cliente, con el fin de mejorar el servicio de la atención telefónica. Ambos cambios se realizaron con el objetivo de optimizar los servicios externos e internos de la empresa.

Nota 4: En cada reunión del Consejo de Administración se evalúa la eficacia de los procesos de gestión del riesgo ya que en ellas, los Gerentes y Directores exponen cómo cumplieron los objetivos y responden por su accionar. Estas reuniones son de carácter mensual.

Nota 5: Ninguno de los colaboradores está adherido al sindicato.

Nota 6: Actualmente, Sancor Seguros S.A. no publica una memoria o balance financiero.

Nota 9: Este Reporte de Sustentabilidad no ha sido verificado externamente.

Nota 10: La Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros (A.M.E.S.S.) fue creada con el objetivo primordial de administrar el "Sistema de Beneficios Adicionales" para jubilados y pensionados de nuestras empresas. El mismo consiste en una renta dineraria mensual equivalente a la suma necesaria para cubrir la diferencia que pueda existir entre el monto del haber jubilatorio que el asociado perciba del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) y el 70% del sueldo sujeto a aportes que al momento del retiro percibía el empleado. El Sistema es financiado por nuestra empresa y los asociados. De acuerdo con el Reglamento, los aportes personales se realizan de la siguiente manera: hasta los 25 años, 1%; de 26 a 35 años, 1,5%; de 36 a 45 años, 2%; de 46 a 55 años, 3% y de 56 años en adelante al cese de su actividad, 4%.

Nota 11: Durante 2018 no se recibió asistencia financiera (desgravaciones fiscales y créditos fiscales, subsidios, subvenciones, premios, incentivos financieros) de parte del Gobierno.

Nota 12: El 50% de los altos ejecutivos son uruguayos contratados de la comunidad local, mientras que la otra mitad son argentinos.

Nota 13: No se registraron casos de corrupción durante 2018.

Nota 14: El indicador en su totalidad no aplica a Sancor Seguros Uruguay dada la naturaleza de su negocio.

Nota 15: A la fecha de publicación de este Reporte, la información relacionada con los consumos de luz y agua no se encuentra disponible. En Uruguay no consumimos gas. Estamos trabajando para poder sistematizar internamente esta información, de modo de contar con ella e incluirla en futuros Reportes.

Nota 16: Durante 2018 no se registraron multas y sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente.

Nota 17: Indicadores de empleo

Datos año 2018	**Casa Matriz**	**Mercedes**	**Paysandú**	**Punta del Este**	**Salto**	**San José**	**TOTAL**
Ingresos	15	0	0	0	0	1	16
Egresos	2	0	0	2	0	1	5
Tasa de contratación***	-	-	-	-	-	-	0,203
Tasa de rotación***	-	-	-	-	-	-	0,062
Datos año 2017	Casa Matriz	Mercedes	Paysandú	Punta del Este	Salto	San José	TOTAL
Ingresos	6	0	1	0	0	1	8
Egresos	6	0	1	0	0	2	9
Tasa de contratación*	10,2%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	40,0%	10,9%
Tasa de rotación**	10,2%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	11,3%
Datos año 2016	Casa Matriz	Mercedes	Paysandú	Punta del Este	Salto	San José	TOTAL
Ingresos	6	0	0	0	1	1	8
Egresos	5	0	0	0	1	0	6
Tasa de contratación*	10,3%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	40,0%	11,0%
Tasa de rotación**	9,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	28,6%	10,1%

* La metodología de cálculo utilizada corresponde al total de ingresos sobre la cantidad promedio de colaboradores en el año.

** La metodología de cálculo utilizada corresponde al promedio de ingresos y egresos del año sobre la cantidad promedio de colaboradores.

*** Para el ejercicio 2018, la metodología de cálculo cambió y por lo tanto no son datos comparables a los años anteriores. Actualmente seguimos la metodología GRI.

Nota 18: Número total de colaboradores que tuvieron el derecho a la licencia: 2 paternidad y 0 maternidad.
Número total de colaboradores que gozaron la licencia: 2 paternidad y 0 maternidad.
Número de colaboradores que se reincorporó al trabajo después de terminar con la licencia: 1 mujer y 1 hombre.

Nota 19: Actualmente no contamos con plazos preestablecidos mínimos de aviso sobre los cambios operacionales.

Nota 20: No contamos con un Comité de Salud y Seguridad dentro de nuestra organización.

Nota 21: No tenemos acuerdos formales con sindicatos que abarquen los temas de salud y seguridad.

Nota 22: No hay diferencias entre el salario base total y medio en cada categoría de empleo de los hombres con respecto al de las mujeres.

Nota 23: Durante 2018 no se registraron casos de discriminación.

Nota 24: El 100% de los productos y servicios son evaluados por sus impactos en la salud y seguridad de los clientes, a fin de hacer mejoras.

Nota 25: Durante 2018 no se registraron incumplimientos de las normativas, multas e incidentes relativos a los siguientes temas: impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios; el etiquetado de productos y servicios; las comunicaciones de marketing; y el incumpliendo de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

9.4. Glosario

AA1000: familia de estándares internacionales para contabilizar, administrar y comunicar el desempeño social y ético de una empresa. Fue elaborado en noviembre de 1999 por el Instituto para la Ética y la Responsabilidad Social ("Institute for Social and Ethical Accountability" - Reino Unido), bajo el nombre "AccountAbility". Incluye una serie de principios básicos que apuntan a fomentar un alto nivel de transparencia e imparcialidad y promueven un marco de confianza que permite construir el diálogo con los grupos de interés e integrar sistemáticamente la RSE en la gestión de la empresa. De este estándar se desprenden una serie de estándares específicos como el AA1000AS y el AA1000SES.

Asegurado: es quien suscribe la póliza con la entidad aseguradora y se compromete al pago de las primas, teniendo derecho al cobro de las indemnizaciones. Existen diversas figuras con respecto a la contratación de la póliza. El contratante y beneficiario suelen ser la misma persona. En los seguros que involucran riesgos personales -como ser: vida, accidentes, enfermedades-, en muchos casos se da que el contratante es una empresa y los asegurados son trabajadores. Al darse el fallecimiento, sus derechohabientes perciben la indemnización correspondiente, en este caso, como beneficiarios.

Asegurador: empresa que se dedica a la práctica del seguro. En nuestra legislación se admiten, como forma jurídica, la sociedad anónima, la cooperativa y la mutual. Para este tipo de sociedades es menester contar con la autorización de la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) para operar. La empresa debe tener dedicación absoluta y exclusiva a la práctica del seguro, siempre bajo el control de la SSN, tanto en su funcionamiento (Ley 20.091) como en su desenvolvimiento. Rigen para la actividad las leyes 17.418, 20.091 y sus reglamentaciones.

Compliance: se entiende por cumplimiento normativo o compliance, en inglés, a los procedimientos adoptados por las organizaciones para identificar y clasificar los riesgos operativos y legales a los que se enfrentan, gestionar los riesgos de incumplimiento de las obligaciones regulatorias, y mitigar los riesgos de sanciones y las pérdidas que deriven de tales incumplimientos. La función de compliance es establecer mecanismos internos de prevención, gestión, control y reacción frente a los potenciales riesgos siguiendo las buenas prácticas como el establecimiento de políticas de actuación en determinadas materias.

COP - Comunicación para el Progreso: informe anual o reporte corporativo sobre las acciones que se realizan para implementar y apoyar el Pacto Global de Naciones Unidas y sus principios.

Desarrollo Sustentable / Sostenible: desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Diálogo: proceso verbal o escrito para conocer las expectativas y opiniones de los grupos de interés en relación con algún aspecto de la RSE de una empresa.

Emisión: es el acto administrativo por el cual la aseguradora formaliza el contrato de seguro celebrado a través de la generación de una póliza, en la que figuran las condiciones generales, especiales y particulares que regirán el contrato de seguro.

GRI - Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative): iniciativa internacional que propone un marco común en el cual las organizaciones informan voluntariamente su impacto económico, medioambiental y social a través de principios e indicadores de desempeño. Constituye una guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad con reconocimiento internacional.

Grupos de interés (o Stakeholders): individuos, grupos u organizaciones que tienen influencia sobre una organización o son influidos por las decisiones tomadas por esta.

Índice de Siniestralidad: coeficiente o porcentaje que refleja la proporción existente entre el costo de los siniestros producidos en un conjunto o cartera determinada de pólizas y el volumen global de las primas que han devengado en el mismo período tales operaciones.

ISO 26000 – Norma Internacional de Responsabilidad Social: proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social, y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización (extracto de la Sección "Introducción", Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 -traducción oficial-. Primera edición: 2010-11-01).

Póliza: es el documento representativo del contrato de seguro, con cuya emisión se formaliza. En ella constan las condiciones que de manera general, particular o especial, regulan las relaciones que se acuerdan entre el asegurado y asegurador. Por ley, constituye la prueba plena de haberse contratado el seguro.

Reporte de Sustentabilidad: es una herramienta de gestión de sustentabilidad y de comunicación que permite la rendición de cuentas sistematizada y transparente, de información cuantitativa y cualitativa sobre el proceso de responsabilidad empresaria que ha llevado adelante la empresa. Puede ser realizado en base a diferentes lineamientos internacionales.

Riesgo: eventualidad de un acontecimiento futuro, incierto o de plazo indeterminado, que no depende exclusivamente de la voluntad de las partes y puede causar la pérdida de un objeto o cualquier otro daño.

Siniestro: es la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce los daños garantizados en la póliza en la cual se ha establecido el monto a pagar por el asegurador al asegurado o a terceros. Es el acontecimiento que, por originar daños concretos cubiertos en la póliza, hace aparecer el principio indemnizatorio del contrato.

RSE: el concepto de la Responsabilidad Social Empresaria hace referencia a una forma responsable de hacer negocios, en la cual las empresas buscan un estado de equilibrio entre la necesidad de alcanzar objetivos económicos, financieros y de desarrollo y el impacto social o ambiental de sus actividades (concepto de la Organización Internacional de Trabajo). La RSE no se trata del desarrollo de actividades sociales o de filantropía sino del desarrollo de una estrategia de la empresa alineada a su modelo y objetivos de negocios y que refleja sus valores.

Alcance y Lineamientos del Reporte 2018

Este es el segundo Reporte de Sustentabilidad de Sancor Seguros Uruguay correspondiente al período de enero a diciembre de 2018.

Tanto este Reporte 2018 como el Proceso de RSE de Sancor Seguros Uruguay, se basan en los siguientes lineamientos:

- Guía GRI Standards (Iniciativa de Reporte Global) de conformidad con la opción Esencial.
- El Reporte está estructurado siguiendo las 7 Materias Fundamentales de la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000.
- Pacto Global de Naciones Unidas – COP (Comunicación para el Progreso) Activa.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible y Metas 2030 a través de su herramienta SDG Compass – Guide 2015 (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD).
- Serie AA1000 de AccountAbility.
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (ONU).

La gestión de sustentabilidad de Sancor Seguros Uruguay está enmarcada en la gestión del Grupo Sancor Seguros, que sigue las mejores prácticas y lineamientos de sustentabilidad desde el año 2005.

Nuestro principal objetivo al rendir cuentas es dar a conocer los avances que realizamos en cada tema material identificado. Los lineamientos internacionales que utilizamos son solo una fuente de contribución para enriquecer esta gestión de sustentabilidad.

Este Reporte implica la presentación de nuestra Comunicación para el Progreso (COP), demostrando nuestro continuo apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas.

Para mayor información:

- **Sobre ISO 26000:** www.iso.org/iso/social_responsibility
- **Sobre GRI**: www.globalreporting.org
- **Sobre AA1000:** www.accountability.org
- **Sobre Pacto Global de Naciones Unidas:** www.pactoglobal.org.ar
- **Sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible:** www.un.org/sustainabledevelopment/es/
- **Sobre SDG Compass:** www.sdgcompass.org
- **Sobre Principios de Empoderamiento de las Mujeres:** www.unwomen.org

---

En este Reporte realizamos el análisis de la correspondencia entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los Asuntos de la Norma Internacional ISO 26000 y las acciones desarrolladas en el Proceso de RSE. Para ello nos basamos en una herramienta de comparación de dicha Norma con las Metas 2030 de los ODS. El resultado se da a conocer a través de las referencias con los números y colores correspondientes a los logos ODS, que se han colocado en esta publicación en las diferentes secciones, aludiendo a cómo estamos trabajando estos compromisos.

CONTACTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Centro de atención al cliente: **0800 - 2543**

Correo electrónico: **info@sancorseguros.com.uy**

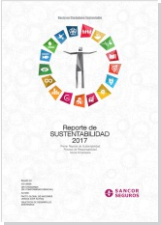
Redes sociales: **www.facebook.com/sancorsegurosuy// https://twitter.com/SancorUruguay**

Correo postal: **Sancor Seguros, Rincón 493, Montevideo, Uruguay CP 11100**

DERECHOS HUMANOS
Asunto 4: Resolución de reclamaciones

Conozca más sobre nosotros en:

Nuestros Reporte de Sustentabilidad anterior:



Nuestro sitio web:

www.sancorseguros.com.uy
www.facebook.com/sancorsegurosuy//
https://twitter.com/SancorUruguay

Sobre este Reporte de Sustentabilidad

Formato: Segundo Reporte de Sustentabilidad, año 2018, versión completa online.

Distribución: gratuita.

Acceso: el documento en formato electrónico se encuentra disponible en www.sancorseguros.com.uy.

Sobre el diseño de este Reporte

La búsqueda que identifica y nutre las acciones de Sancor Seguros Uruguay en post de generar una ciudadanía sustentable, ocupa el centro del impacto visual de este reporte informativo. Levantamos como propias las banderas de cada Objetivo de Desarrollo Sostenible y por consecuencia, todo lo que conlleva ponerlos en práctica desde nuestro compromiso empresarial.

El diseño ahonda en la voluntad que tenemos por asegurar la calidad de vida de las comunidades, protegiendo el medioambiente y procurando el desarrollo integral de las personas más humildes; ese vuelve a ser el llamado que nos hace el planeta y al que Sancor Seguros Uruguay seguirá respondiendo con actos concretos como los reflejados en este Reporte de Sustentabilidad. cicarelli fisanotti

Agradecimientos

Agradecemos el aporte del equipo de colaboradores de Uruguay y Argentina que participaron e hicieron posible este Segundo Reporte de Sustentabilidad, y especialmente al Comité de RSE de Sancor Seguros Uruguay.

Elaborado por: Comité de RSE de Sancor Seguros Uruguay y Área de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros Argentina.

Facilitador Externo del Proceso de RSE: ReporteSocial, para Spirit Solution Network.

Montevideo, Marzo de 2019.

SANCOR SEGUROS