



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019

3 Anos de Processo de Responsabilidade Social Empresarial
para uma gestão da sustentabilidade

Baseado em:

Norma Internacional de Responsabilidade Social ISO 26000

GRI Standards (de conformidade essencial)

Pacto Global de Nações Unidas (COP Ativa)

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável SDG Compass (Guide 2015)

Norma AA1000AP (2018)

Direitos das crianças e Princípios empresariais

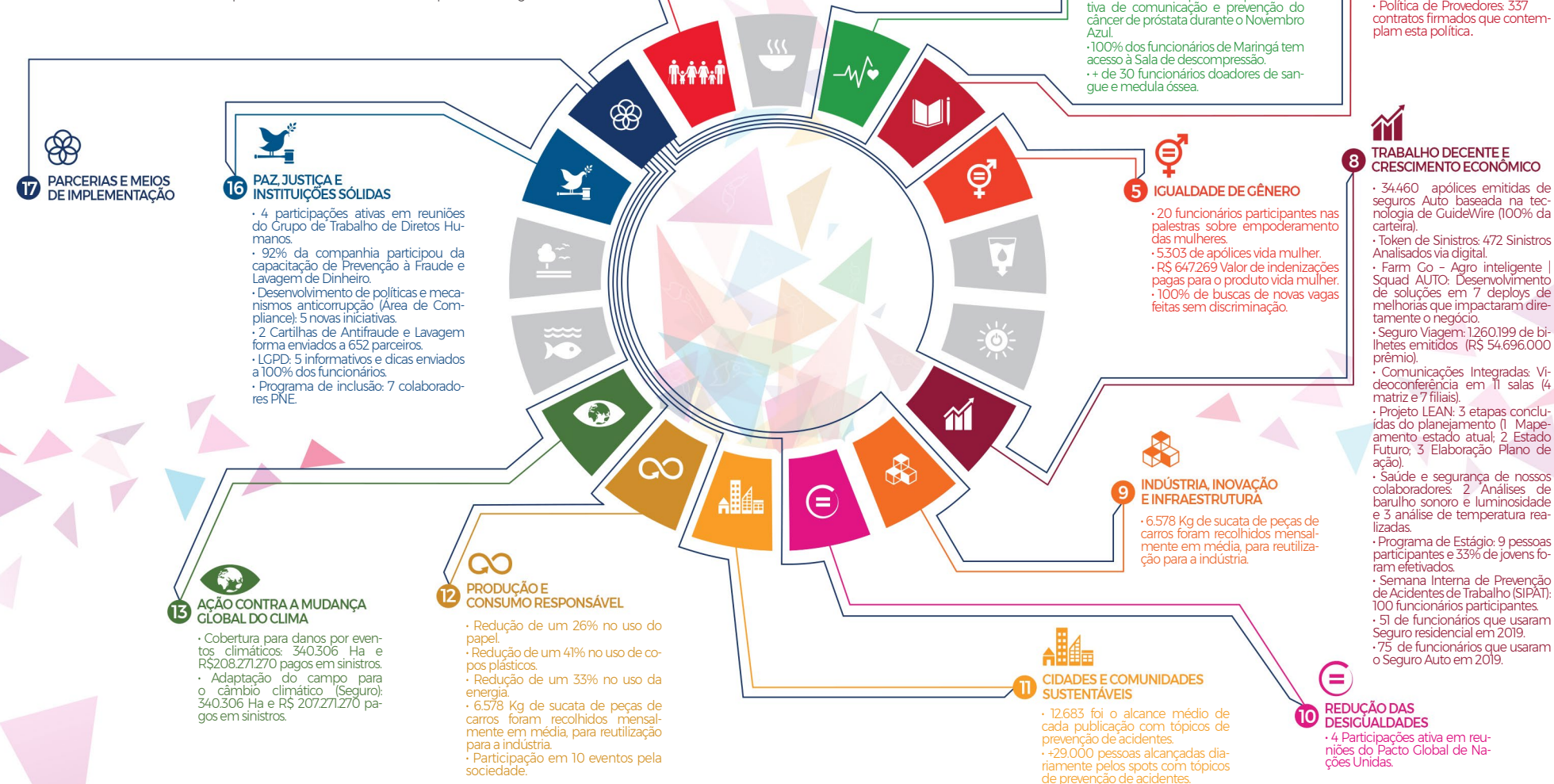
COMPROMISSO DA SANCOR SEGUROS BRASIL COM A AGENDA GLOBAL 2030

Em 2015 a Organização Mundial da Saúde das Nações Unidas decidiu traçar um caminho para os próximos 15 anos com o propósito de por fim a pobreza extrema, lutar contra a desigualdade e a injustiça, e proteger nosso planeta. Assim surgiram os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) que definiram prioridades concretas e uma Agenda Mundial para o ano de 2030.



Na Sancor Seguros Brasil nos comprometemos a participar ativamente destes ODS e contribuir para o atingimento das Metas 2030 naqueles temas relacionados a nosso negócio e que possam contribuir a questões globais.

No gráfico seguinte apresentamos nossa contribuição através de indicadores concretos que se relacionam com as metas específicas da Agenda 2030



MENSAGEM DO CONSELHO



Néstor Abatidaga
Presidente do Conselho de Administração da Sancor Seguros Brasil.

“ Em um mundo com tantos desafios, crescer de maneira sustentável não é precisamente o caminho mais fácil, mas escolhemos transitá-lo porque sabemos que é o correto. ”

CRESCER, MAS DE MANEIRA SUSTENTÁVEL

Quando Sancor Seguros abriu suas portas na região sul do Brasil, tivemos um sonho que pouco a pouco começou a materializar-se: queríamos crescer, expandir-nos para outros estados (tanto com abertura de novos escritórios como em novas operações) e posicionar-nos entre as seguradoras mais relevantes de um mercado de importantes dimensões, inserido na maior economia da América do Sul.

Com a força de trabalho árduo e sempre com o apoio de nossos Corretores, temos ido atingindo esses objetivos da lista. Isto nos enche de orgulho, porque sabemos que crescer nunca é fácil, mas menos ainda é fazê-lo sustentavelmente.

Fiéis a nossa essência, não concebemos outra forma de fazer as coisas, e por isso que orientamos grande parte de nossos esforços a administrar de forma adequada os

impactos econômicos, ambientais e sociais significativos que nossa empresa provoque ou contribua a provocar. E hoje é indispensável pensar sob a lógica do mundo atual, o que podemos fazer para gerar impactos positivos e minimizar os negativos.

Neste novo Relatório de Sustentabilidade queremos refletir essa decisão que dia a dia seguimos aprofundando, assim como os resultados da escuta ativa e do diálogo com nossos grupos de interesse e o compromisso com o Pacto Mundial das Nações Unidas.

E se falarmos de estar comprometidos com uma causa, necessariamente devemos mencionar – hoje mais do que nunca a raiz do contexto mundial – a Agenda Global 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Prova disso é que nas páginas de nosso informe temos incluído, mais uma vez, a análise do aporte de Sancor

Seguros Brasil a esses ODS identificados como estratégicos para a Organização.

Finalmente, quero destacar que seguimos trabalhando pela infância, tomando como base o marco geral que proporcionam os Direitos da Criança e Princípios Empresariais de UNICEF, Pacto Global e Save The Children, todo o qual nos ajuda a compreender cabalmente o impacto do mundo empresarial no bem-estar das crianças e nos permite definir cursos de ação de acordo a temática.

Em um mundo com tantos desafios, crescer de maneira sustentável não é precisamente o caminho mais fácil, mas escolhemos transitá-lo porque sabemos que é o correto. O mundo de hoje exige empresas comprometidas, que se caracterizem por uma gestão sustentável do negócio, e na Sancor Seguros do Brasil estamos perfeitamente alinhados a essa forma de ser e de fazer.

MENSAGEM DA DIRETORIA



Leandro Poretti
Diretor Geral da Sancor Seguros Brasil.

“...na Sancor Seguros Brasil atualmente trabalhamos em nossas prioridades estratégicas relativas à sustentabilidade através de um novo exercício de Materialidade.”

O MUNDO QUE TEMOS... E O QUE DESEJAMOS

Estamos atravessando um momento complicado a nível mundial e regional, marcado pela pandemia da Covid-19 que desafiou o status quo da sociedade moderna e criou uma sensação de instabilidade e incerteza a nível global.

Hoje vemos, mais do que nunca, que priorizar o crescimento econômico sobre o cuidado ambiental ou da saúde tem efeitos prejudiciais no entorno. O mesmo acontece quando esse mesmo ânimo de lucro prevalece nas empresas por sobre o respeito aos direitos humanos ou a garantia de seu exercício, e em termos mais gerais, quando o faz em detrimento de qualquer conduta sustentável. O desafio consiste em demonstrar que uma coisa não exclui a outra.

Em linha com o exposto, na Sancor Seguros Brasil atualmente trabalhamos em nossas prioridades estratégicas relativas à sustentabilidade através de um novo exercício de Materialidade. Fruto disso, temos atualizado os temas materiais primordiais, em resposta as mudanças permanentes do contexto mundial e local e às tendências para a indústria, que nos motivam a identificar e compreender quais são os assuntos mais relevantes que impactam na

sustentabilidade do negócio. A inovação no desenvolvimento de produtos e serviços, e a transparência e clareza em sua comunicação, os investimentos com critérios sustentáveis, a orientação à experiência dos clientes, a gestão dos riscos cibernéticos, a adaptação de estratégias e produtos ao câmbio climático e a inclusão de grupos vulneráveis são temas sensíveis para nossa organização e para nossos grupos de interesse, e sua gestão nos ajuda a prevenir riscos na operação. Com esta atualização, alinhamo-nos com as tendências da indústria em seu contexto local e com os temas Materiais atuais para Grupo Sancor Seguros.

Este novo Relatório foi concluído em meio da pandemia causada pelo Covid-19. Sucesso que nos convida a seguir trabalhando para a sustentabilidade fundada no bem comum, para uma consciência global comprometida com o acionar local, com a visão empática de nossos vizinhos e o cuidado do planeta. A gestão sustentável de nosso negócio nos leva a trabalhar dia a dia na gestão desses riscos comuns. Neste contexto, quero agradecer ao Comitê de RSE e àqueles colaboradores que intervieram no desenvolvimento deste documento, por seu esforço e compromisso em circunstâncias mais desafiantes que o habitual.

Durante o período, temos alcançado numerosos êxitos que apresentamos neste Relatório. Assim mesmo, em outros aspectos, não temos cumprido com os objetivos propostos, o qual longe de considera-lo como um fracasso, entendemos como um desafio para enfrentar nos próximos exercícios, como uma instância de aprendizagem e uma oportunidade de melhora.

Isso nos impulsiona, ademais, a redobrar nossos esforços para melhorar o rendimento relacionado às prioridades mencionadas, sempre em sintonia do compromisso com a prestação de contas e a transparência, e com os alinhamentos de Global Reporting Initiative (GRI).

Encontramo-nos frente a um novo paradigma social. Hoje, tanto empresas como instituições e indivíduos estamos convocados a diminuir, com nossas ações e cada um desde seu lugar, a distância entre o mundo que temos e o que podemos ter. Assim o entendemos em Sancor Seguros Brasil e por isso, mais uma vez, pusemos mãos à obra.

Vamos acompanhar juntos?

SUMÁRIO

 Capítulo 01	SANCOR SEGUROS BRASIL06 1.1. Somos Sancor Seguros Brasil.....06 1.2. Estrutura e funcionamento da Governança Empresarial.....09 1.3. Governança de RSE.....10 1.4. Liderança e participação ativa na sociedade11	 Capítulo 05	ASSUNTOS DE CONSUMIDORES..... 43 5.1. Compromisso com Corretores44 5.2. Compromisso com clientes45 5.3. Serviços de atendimento e apoio ao cliente46 5.4. Acesso à serviços essenciais: microsseguros Família Tranquila48 5.5. Novos desenvolvimentos para os clientes.....50 5.6. Proteção e privacidade dos dados dos segurados.....50
 Capítulo 02	COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL15 2.1. Nossa estratégia de sustentabilidade15 2.2. Cidadão Sustentável: meta em sustentabilidade18 2.3. Análise e Matriz de Materialidade: os temas relevantes para nosso negocio.19 2.4. Diálogo com os grupos de interesse21	 Capítulo 06	PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS51 6.1. Política de Direitos Humanos do Grupo Sancor Seguros51 6.2. Direito à vida: nosso compromisso com a segurança viária52 6.3. Nosso compromisso com o Empoderamento das Mulheres53 6.4. Nosso compromisso com os Direitos da Criança e os Princípios Empresariais54 6.5. Trabalho pela Inclusão Social56
 Capítulo 03	PRÁTICAS JUSTAS NO NEGÓCIO DO SEGURO.....22 3.1. Desempenho econômico22 3.2. Nossa cadeia de valor25 3.3. Anticorrupção28	 Capítulo 07	PARTICIPAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA NOSSA COMUNIDADE57 7.1. Educação e cooperativismo - Promoção do Cooperativismo Escolar.....57 7.2. Compromisso com as comunidades locais58
 Capítulo 04	PRÁTICAS LABORAIS30 4.1. Emprego e relações laborais30 4.2. Condições de trabalho e proteção social.....34 4.3. Segurança e saúde ocupacional dos nossos colaboradores37 4.4. Desenvolvimento humano e formação no ambiente de trabalho38	 Capítulo 08	CUIDADO DO MEIO AMBIENTE 59 8.1. Estratégia de cuidado do Meio Ambiente59 8.2. Uso sustentável dos recursos e da energia60 8.3. Conformidade ambiental dos produtos e serviços60 8.4. Prevenção da contaminação61 8.5. Adaptação às mudanças climáticas62
 Capítulo 09			INFORMAÇÃO TÉCNICA DESTE RELATÓRIO63 9.1. Compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas: COP Ativa63 9.2. Influência e impacto nos grupos de interesse64 9.3. Índice de conteúdo GRI66
			ESCOPO E DIRETRIZES DO RELATÓRIO79

Capítulo 01

SANCOR SEGUROS BRASIL

- 1.1. Somos Sancor Seguros Brasil
 - 1.1.1 Presença no país
- 1.2. Estrutura e funcionamento da Governança Empresarial
- 1.3. Governança de RSE
 - 1.3.1. Comitê de Responsabilidade Social – TransformaR-SE
- 1.4 Liderança e participação ativa na sociedade
 - 1.4.1 Prêmios e distinções

1.1. SOMOS SANCOR SEGUROS BRASIL

Nascemos em 1945 em Sunchales, cidade da província de Santa Fé, interior da Argentina, que é considerada a Capital do Cooperativismo naquele país. Através da promoção do cooperativismo financeiro nossa marca se expandiu para todas regiões do país, e ao longo das sete décadas de história, foram criadas diversas outras empresas que hoje formam o Grupo Sancor Seguros, que é a maior seguradora argentina.

O Grupo Sancor Seguros é composto por distintas empresas especializadas, entre elas a Sancor Seguros, seguradora que atua também em outros países do Mercosul. A Prevención ART, seguradora de riscos de trabalho e Prevención Salud, convênio médico pré-pago, Alianza Inversora, empresa voltada a investimentos; Centro de Innovación Tecnológica Empresarial y Social, ou

simplesmente CITES, que é uma incubadora de empresas e startups de tecnologia; além da Fundación Grupo Sancor Seguros, uma instituição que promove o cooperativismo, a segurança viária, saúde e boas práticas ambientais.

No Brasil desde 2016 a Sancor Seguros já está consolidada na região Sul do país, onde configura entre as 500 Maiores Marcas da Região. A companhia atua nos ramos de Automóveis, Pessoas, Patrimoniais, Agronegócios e Seguros de Viagem. No último ano teve destacado crescimento no ramo de seguros para Pessoas e Viagem. Em 2019 completou 6 anos de atuação no país e desde sua matriz no norte do Paraná, na cidade de Maringá, vem trabalhando na abertura de novas frentes de mercado, fechando o ano de 2019 com um crescimento de 28% em prêmios emitidos no período.



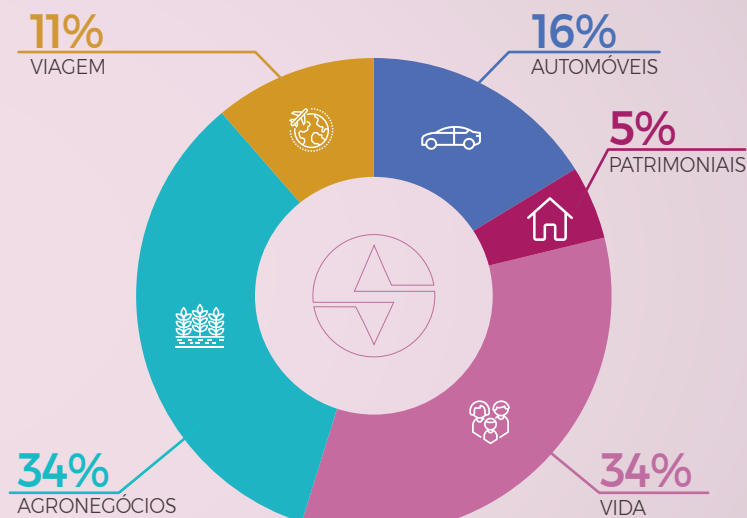
1.1.1 PRESENÇA NO PAÍS

ABRANGÊNCIA

-  **CASA CENTRAL**
Maringá Paraná
-  **ESCRITÓRIOS COMERCIAIS**
Maringá Paraná
Londrina Paraná
Curitiba Paraná
Cascavel Paraná
Blumenau Santa Catarina
Porto Alegre Rio Grande do Sul
Uberlândia Minas Gerais
-  **REPRESENTANTES COMERCIAIS**
Ponta Grossa Paraná
Chapecó Santa Catarina
Florianópolis Santa Catarina
Caxias do Sul Rio Grande do Sul
Passo Fundo Rio Grande do Sul
Brasília Distrito Federal
Campo Grande Mato Grosso do Sul
Dourados Mato Grosso do Sul
Uberaba Minas Gerais
Vilha Velha Espírito Santo
Campinas São Paulo
Ribeirão Preto São Paulo



DIVERSIFICAÇÃO



Os valores que guiam o trabalho da Sancor Seguros perante corretores, segurados e todas as comunidades onde atua são a **Qualidade e Atenção; Ética; Trabalho em Equipe; Respeito; Eficiência Operacional; Inovação; Compromisso; Pro-Atividade; Espírito Empreendedor e Responsabilidade Social.**

PROPÓSITO

Proteger conquistas e sonhos, promover progresso e bem-estar

MISSÃO

Garantir proteção pessoal e patrimonial aos nossos segurados, por meio de uma equipe de trabalho altamente capacitada e inovadora, com sentido de compromisso social.

VISÃO

Consolidar nossos serviços no mercado com alta qualidade e comprometimento, sendo nossos valores fundamentais: a atenção personalizada e a inovação.

Trabalhamos norteados por princípios que nos identificam, são eles:

- Temos orgulho e paixão de integrar uma grande equipe.
- Trabalhamos para o bem-estar das pessoas.
- Inspiramos, desenvolvemos e reconhecemos pessoas.
- Valorizamos a participação de todos na geração de novas ideias.
- Cada pessoa é responsável pelo sucesso de todos.
- É uma questão de honra cumprir todo compromisso assumido com fidelidade aos nossos valores.
- O profissionalismo determina nossa liberdade de conduta e preserva nossas relações pessoais.
- Acreditamos em uma gestão ágil, simples e acessível com foco no resultado.
- Nos dedicamos sempre por uma comunicação efetiva.
- Acreditamos que parcerias sustentáveis garantem o desenvolvimento dos negócios.
- Compreender o que gera valor para o cliente direciona nossas ações.

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO

No último ano, seguimos com crescimento em vendas, principalmente nos ramos de seguros para Pessoas e Viagem.

Em 2019, crescemos **72%** e **40%** respectivamente, perante 11% da média do mercado segurador brasileiro. Totalizando todos os ramos, encerramos 2019 com um **crescimento de faturamento de 28%**.

A seguinte, os indicadores de crescimento e posição de cada ramo, em comparação com o mercado segurador.

POSIÇÃO E CRESCIMENTO (IPCA 4,31)

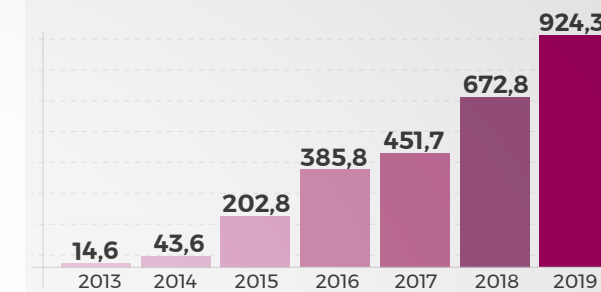
Ramo	Posição	Mercado Brasileiro	Sancor Seguros
TODOS*	35 ^a	+7%	+28%
PESSOAS	29 ^a	+11%	+96%
AUTO	19 ^a	+0,6%	-5%
PATRIMONIAIS	34 ^a	+11%	+56%
RURAIS	4 ^a	+16%	-0,8%

*Sem Saúde, Previdência e DPVAT
Auto: sem DPVAT | Rural: sem 1198 Vida Produtor Rural |

ATIVOS FINANCEIROS

Os ativos totais no montante de **R\$ 924,3 milhões** são **37% superiores** a 31 de dezembro de 2018, totalizando **R\$ 672,8 milhões**. Abaixo apresentamos a evolução histórica dos ativos:

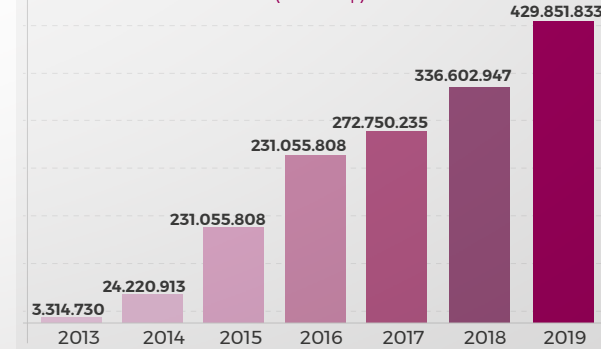
EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS ATIVOS FINANCEIROS (R\$ milhões)



PRÊMIOS EMITIDOS

Os prêmios emitidos no valor de **R\$ 429,8 milhões**, representam um **crescimento de 28%** em relação a 31 de dezembro de 2018 (R\$ 336,6 milhões), e refletem o resultado de ações das áreas de negócios, execução do planejamento estratégico e campanhas de incentivo de vendas. Abaixo apresentamos a evolução histórica dos prêmios emitidos da Sancor Seguros:

EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS PRÊMIOS EMITIDOS* (Em R\$)



*Existem diferenças nos valores informados no Relatório 2018, devido a que foram atualizados após publicação.

1.2. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA GOVERNANÇA EMPRESARIAL



Governança organizacional
Questão: Processos e estruturas de tomada de decisões

Presidente

Néstor Carlos Abatidaga

Vice-Presidente

Wilson Geraldo Cavina

Membros do Conselho

Alfredo Miguel Panella
Edgardo José Bovo
Luiz Ajita
Eduardo Raúl Reixach
Osnei José Simões Santos

Membros do Conselho - Sexo

Masculino: **7** %: **100**

Feminino: **0** %: **0**

Total: **7**

Membros do Conselho - Faixa etária

Acima dos 50 anos: **7** %: **100**

Inovação corporativa

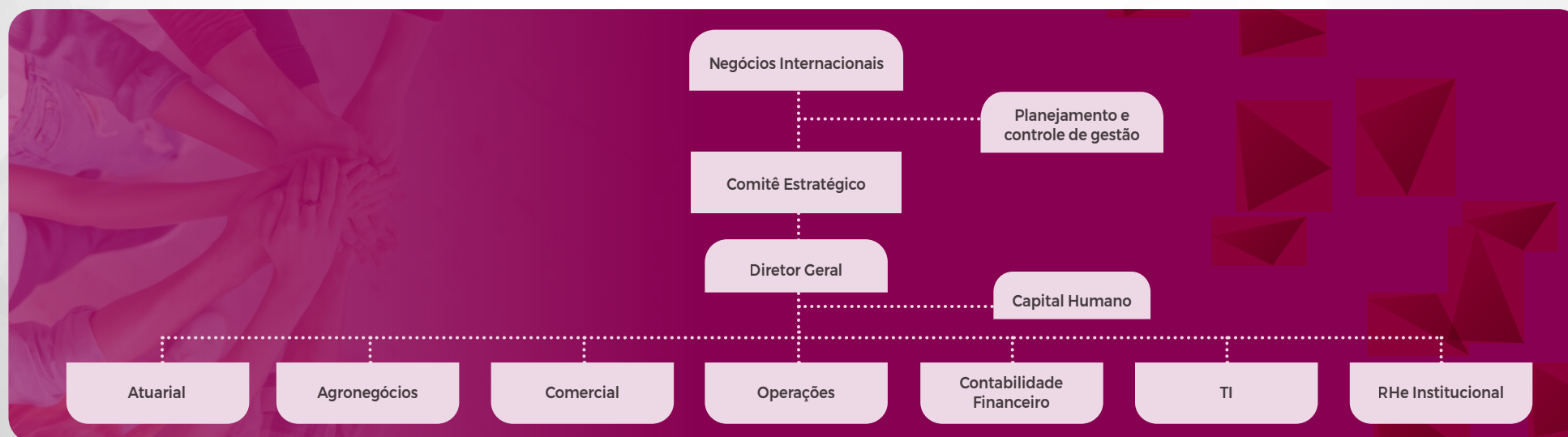


Dentro do eixo de inovação, seguimos na importante missão de entregar um serviço de qualidade com e um olhar de melhoria sobre os processos internos. Desta forma, durante 2019 trabalhou-se o tema através de encontros promovidos entre equipes multidisciplinares, que foram guiadas pela imersão em metodologias de trabalho ágeis, e buscaram realizar o mapeamento e planejamento das mudanças internas necessárias para que o desenvolvimento de produtos finais viáveis e inovadores.

Lançamos mãos de iniciar um novo projeto de aculturação, realizando pesquisas qualitativas para entender ao fundo como a inovação está inserida no ecossistema da Sancor, e qual é o resultado que queremos atingir.

Programa NEO

No ano de 2019 o programa passou a fase final de implantação. O software Guidewire nos ajudou a modernizar e transformar o modo como operamos ao nos dar a capacidade de sistematizar o uso de práticas recomendadas e gerenciar nossas operações principais em uma só plataforma conectada nativamente.



1.3. GOVERNANÇA DE RSE



Governança organizacional
Questão: Processos e estruturas de tomada de decisões

O Processo de RSE da Sancor Seguros Brasil é transversal a toda a companhia, isso porque envolve todas as áreas da nossa estrutura organizacional. É por isso que temos o compromisso, apoio e participação do Diretor Geral da Sancor Seguros do Brasil, da Direção Geral de Negócios Internacionais e Especiais, da Gestão de Ne-

gócios Internacionais do Grupo Sancor Seguros e da coordenação anual do Processo de RSE da Sancor Seguros Brasil e da Gerência de RSE na Argentina.

Nesse processo, recebemos e avaliamos propostas, implementamos e em seguida parametrizamos os seus

resultados. Dessa maneira, buscamos gerar valor econômico, social e ambiental para os nossos grupos de interesse.

Para mais informação sobre as etapas do Processo de RSE desenvolvido em Sancor Seguros Brasil consultar o Capítulo 2.

1.3.1. COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIAL – TRANSFORMAR-SE



O Comitê de Responsabilidade Social – TransformaR-SE, é formado por representantes das diversas áreas da empresa que agregam, às suas tarefas habituais, a responsabilidade de promover e implementar ações de sustentabilidade para responder aos compromissos assumidos na gestão sustentável do negócio.

Outra ação destacada do Comitê refere-se na coleta de informação e indicadores chaves para o Relatório de Sustentabilidade que publicado anualmente.

Além disso, o Comitê participa da análise dos compromissos que a Sancor Seguros Brasil assume para contribuir com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), e coordena o levantamento de temas chaves de sustentabilidade para a empresa (temas materiais).

REUNIÃO ANUAL DE COORDENADORES E REFERENTES DE RSE

Em Buenos Aires novamente se reuniram os Coordenadores e Referentes de RSE dos diversos países onde o Grupo Sancor Seguros atua. Com a finalidade de capacitar os envolvidos nos temas de Sustentabilidade e continuar a troca de experiências, gerando ideias para levar adiante as ações concretas definidas no planejamento anual. Essa reunião, coordenada pela Gerência de RSE, envolveu trinta e seis representantes das Unidades de Negócios da Argentina, Prevención Salud, Punto Sur e da Sancor Seguros Uruguay, Paraguai e Brasil.

A primeira das jornadas aconteceu nas instalações do CESVI (Centro de Experimentos dedicado a investigação e análise de segurança rodoviária), em Pilar - Buenos Aires, onde os presentes tiveram a oportunidade de conhecer o trabalho que o sócio estratégico do Grupo desempenha, tanto para o atendimento a Sinistros, quanto para segurança rodoviária. Foram feitas diversas palestras, e em seguida foi realizado um tour pelas instalações, incluindo uma visita a área onde aquela instituição trabalha com economia circular, atuando com reciclagem, reutilização e venda de peças.

Essa jornada foi concluída com uma palestra de atualização sobre questões de sustentabilidade em todo o mundo e nacionalmente, apresentada pelas consultoras da ReporteSocial e pela Gerente de RSE do Grupo Sancor Seguros.



Nessa ocasião, foram apresentadas as questões mais relevantes do ano para a empresa em termos de sustentabilidade. Posteriormente, foi realizada uma atividade de grupo com o objetivo de vincular algumas ações de cada Unidade de Negócios aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, assim como a proposição de indicadores para medir o impacto local. Da mesma forma, cada Referente ou Coordenador apresentou seu planejamento com as realizações do ano em termos de práticas de RSE e os desafios para o ano seguinte.

1.4. LIDERANÇA E PARTICIPAÇÃO ATIVA NA SOCIEDADE



Estamos vinculados com entidades com as quais compartilhamos valores, propósitos e projetos em prol do trabalho pela sustentabilidade toda a comunidade, contribuindo assim para o cumprimento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

• INSTITUTO SICOOB

Organização criada pelo Sicoob Metropolitano, com o objetivo de difundir a cultura cooperativista e contribuir para a promoção do desenvolvimento sustentável das comunidades. Apoiamos financeiramente o Instituto Sicoob como parceiros mantenedores.

• PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS

Entidade criada pelo então Secretário Executivo das Nações Unidas, Kofi Annan. O Pacto Global surgiu da necessidade de mobilizar a comunidade empresarial do mundo para a adoção de valores fundamentais e internacionalmente aceitos para as práticas de negócios. Fizemos nossa adesão em 2017, e apoiamos os 10 Princípios do Pacto Global, assim como os já citados 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030. Estamos engajados no nível Participante. E aderíamos, em 2019, ao GRUPO DE TRABALHO PELOS DIREITOS HUMANO com o objetivo de participar ativamente da proposição e realização de ações voltadas ao avanço das questões dos Direitos Humanos no âmbito tanto local como nacional.

• ALASA

Sigla da Associação Latino-Americana para o Desenvolvimento do Seguro Agropecuário, uma organização sem fins lucrativos que busca fomentar o seguro como ferramenta de previsão econômica e social em todos os países da América Latina. Participamos ativamente dos eventos promovidos por essa entidade, tendo um papel ativo nas ações propostas. Atualmente, o senhor Néstor Abatidaga, Presidente do Conselho Administrativo da Sancor Seguros Brasil, é também o Presidente da Alasa.

• REDE DE INVESTIDORES SOCIAIS

Formada pelos departamentos de RSE das empresas membros: Coca Cola FEMSA, Grpcom, Unimed, Sicredi, Sicoob, Unicesumar, Cocamar, Sancor Seguros, entre outras. As reuniões mensais servem como ambiente para debater os ODS em cada empresa, trocar experiências e realizar networking. Além disso a Rede visa gerar mais engajamento entre a comunidade empresarial em torno da sustentabilidade, além de ser um elo entre o terceiro setor e o empresariado local.

Participação ativa da nossa empresa na sociedade:



Encontro da Associação Latino-Americana para o Desenvolvimento do Seguro Agropecuário:

Em 2019 organizamos em parceria a entidade o seminário sobre seguro na fruticultura na cidade de Curitiba-PR e contou com cerca de 80 inscitos. Na oportunidade lideranças de diversos continentes se reuniram para debater a analisar temas técnicos ligados a este importante pilar da economia.



Nova edição da Jornada da Saúde:

No marco do Cidadão Sustentável, o evento foi organizado em conjunto com a Associação Comercial e Empresarial de Maringá (ACIM). As atividades duraram toda a manhã do Domingo, e foram realizadas ao lado do Parque do Ingá, em Maringá, cidade onde temos nossa sede brasileira e contaram ao todo mais de 170 participantes ativos durante o dia.



1º Congrecor:

Composto por painéis de discussão de diversos temas, como atualidades do mercado segurador e inovação. Além disso, também esteve disponível um espaço para a exposição e relacionamento pelas seguradoras patrocinadoras, e a Sancor Seguros esteve presente nessa ocasião com o objetivo de apresentar a proposta de atendimento e entrega dos seus produtos aos corretores dos Estados participantes, o evento foi organizado pela união dos Sindicatos de Corretores dos estados de Minas Gerais, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás e Distrito Federal.



Encontro Nacional das Cooperativas Agropecuárias:

A Sancor Seguros esteve novamente presente no evento, pelo terceiro ano consecutivo, reunindo-se com os principais players do Agronegócio brasileiro.

Participação ativa da nossa empresa na sociedade:



11º Encontro Feminino de Corretoras do RS:

Aconteceu em Porto Alegre, e teve como tema os principais assuntos de interesse desse grupo que cresce em número e relevância. Estivemos presentes como uma das patrocinadoras do evento, organizado pelo Sincor-RS.



9º Simpósio do Sincor-PR:

Participamos do 9º Simpósio Paranaense de Seguros. Com palestras, talk-shows, painéis, oficinas e diversas apresentações, todas envolvidas no mote "Inovar, participar e Colaborar", o Simpósio promovido pelo Sindicato de Corretores do Estado do Paraná também foi uma oportunidade de homenagear nossos parceiros Corretores de seguros paranaenses.



Inserção Seguros de Pessoas no Distrito Federal:

A equipe Comercial esteve reunida com Corretores do Distrito Federal, e membros do Sindicato de Corretores do Estado, para apresentar as diversas opções de seguros individuais e em grupo, assim como a qualidade da entrega que se reflete nos índices de satisfação dos nossos segurados.



Audiência com a Ministra da Agricultura:

Uma comitiva foi recebida no gabinete da Ministra Tereza Cristina (Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento) para debater temas importantes sobre o fortalecimento do seguro rural, a necessidade de aumentar a assistência técnica para os produtores rurais e a diminuição do custo do seguro para o agricultor. Na oportunidade a Sancor Seguros foi representada pelo Superintendente de Seguros Rurais. Também foram apresentados os principais resultados do setor, demonstrando a importância do Seguro Rural como instrumento efetivo de gestão de risco para toda a cadeia produtiva e governo.

1.4.1. PRÊMIOS E DISTINÇÕES

• PRÊMIO GAIVOTA DE OURO

Recebemos esse reconhecimento pelo destaque nas vendas de seguros de vida. Até julho de 2019, enquanto o mercado crescia 14,7%, nossa empresa aumentava suas vendas em 85%. O objetivo do Prêmio “Gaivota de Ouro” é reconhecer as empresas, produtos, serviços e pessoas que contribuíram para o crescimento, e fortalecimento, do mercado segurador brasileiro.

• 500 MAIORES MARCAS DO SUL BR

A edição 2019 do anuário especial que compila através de indicadores econômicos as maiores e mais sólidas marcas com sede no Sul do Brasil contou com a participação da Sancor Seguros na colocação número 276, subindo 9 posições comparado ao mesmo ranking de 2018.

• PRÊMIO SEGURADOR BRASIL

Recebemos dois prêmios, sendo o primeiro de “Melhor desempenho Excepcional, Liderança e Crescimento de vendas em Seguros de Vida” e “Melhor Desempenho” na categoria Seguro de Condomínio. O Prêmio Segurador Brasil é concedido por meio de uma análise da Silcon Economic Studies, empresa de estudos e serviços de consultoria econômica em diversas áreas.

• TROFÉU JRS

O Troféu na sua edição de 2019 concedeu 39 reconhecimentos e contou com a fundamental parceria entre os membros do mercado segurador. Dentro deste contexto a Sancor Seguros recebeu o prêmio na categoria Destaque Expansão Nacional em Seguros de Vida.



Capítulo 02

COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

- 2.1. Nossa estratégia de Sustentabilidade
 - 2.1.1. Processo de RSE da Sancor Seguros Brasil
- 2.2. Cidadão Sustentável: meta em sustentabilidade
- 2.3. Análise e Matriz de Materialidade: os temas relevantes para nosso negócio
- 2.4. Diálogo com os grupos de interesse

2.1. NOSSA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

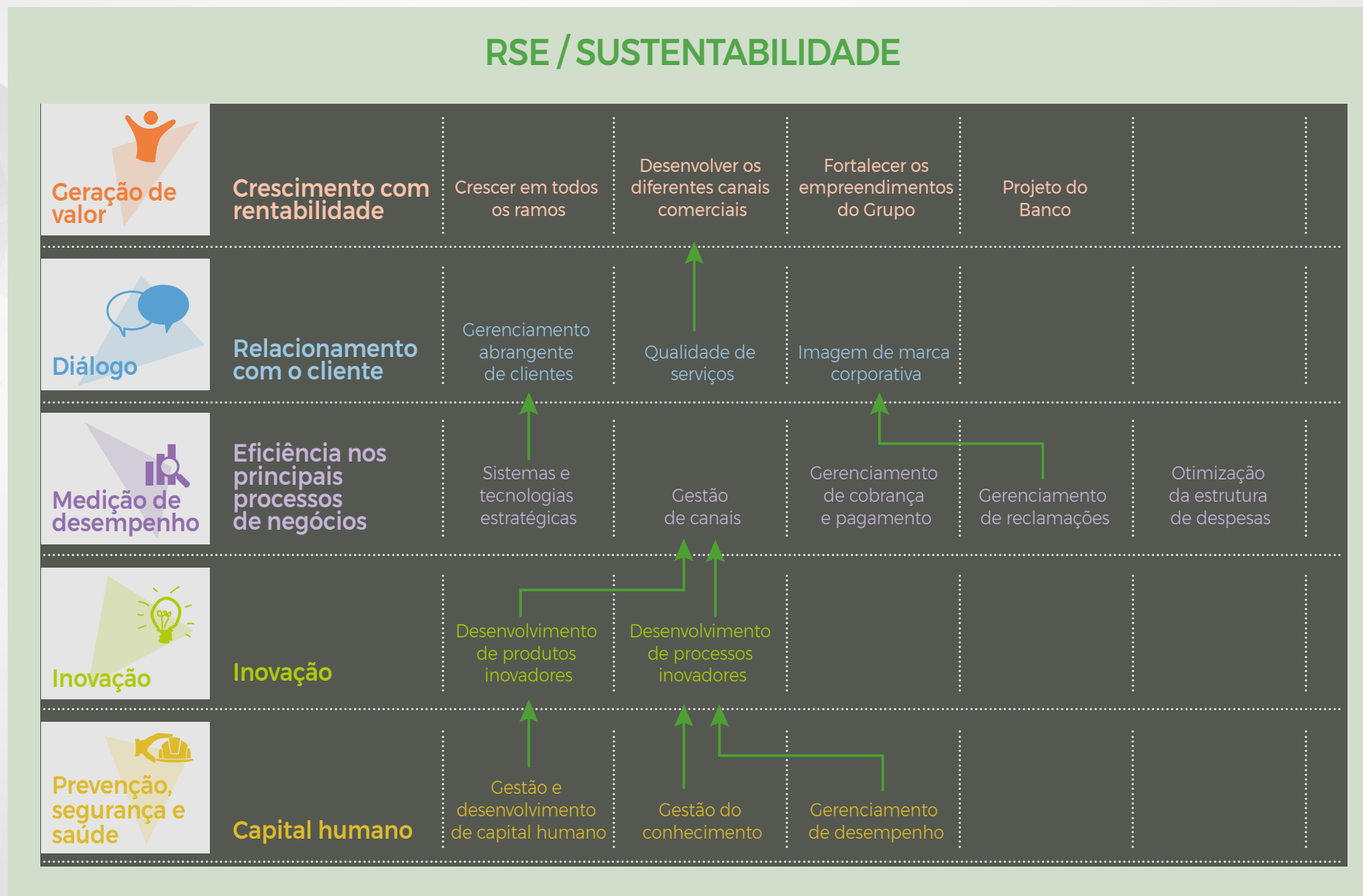


Na Sancor Seguros Brasil nos focamos na criação de valores tanto econômicos, como sociais e ambientais. Assumindo o compromisso com o desenvolvimento sustentável da nossa comunidade e demais partes interessadas, além das gerações futuras.

Nossa **Estratégia de Sustentabilidade**, enraizada com a do Grupo Sancor Seguros, baseia-se em 5 pilares que colocamos em prática através do nosso processo de Responsabilidade Social Empresarial.



No mapa estratégico do Grupo Sancor Seguro pode-se identificar os objetivos e iniciativas associadas a cada um destes que se estruturam em cinco vetores, que são transversais a Estratégia de Sustentabilidade



2.1.1. PROCESSO DE RSE DA SANCOR SEGUROS BRASIL

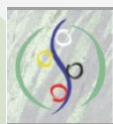


O Processo de RSE é o meio em que se desenvolve a estratégia de sustentabilidade, e tem como objetivo principal identificar os temas críticos que impactam a gestão de sustentabilidade da nossa empresa para assim dar uma resposta positiva em face das expectativas dos nossos grupos de interesse. A prestação de contas deste processo se realiza anualmente, com o Relatório de Sustentabilidade.

É um processo transversal a toda empresa e de melhoria contínua que busca registrar, comparar e medir a evolução dos resultados da gestão de sustentabilidade. Está baseado em práticas que há 15 anos são desenvolvidas pelo nosso Grupo na Argentina e conta com o suporte e apoio da gerência geral da empresa e o compromisso da alta direção.

O processo de RSE é sustentado pelas melhores práticas internacionais: Global Reporting Initiative, ISO 26000; Pacto Global das Nações Unidas, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a Série AA1000 de AccountAbility e os Princípios para o Empoderamento das Mulheres.

Adaptamos a Norma Internacional de Responsabilidade Social ISO 26000 e estruturamos nossa gestão de sustentabilidade baseados nas sete matérias fundamentais, incorporando as recomendações e princípios em todo o processo de RSE, na análise de materialidade e na estrutura deste Relatório



Para identificar cada seção deste Relatório, onde estivermos adaptando os temas da Norma 26000, utilizamos um selo que foi desenhado inspirado na logo oficial da Norma, associado ao equilíbrio que identifica o Ying e Yang. Através deste desenho e efeitos, diferenciamos as Matérias Fundamentais da ISO 26000 e dentro de cada Matéria, o Assunto correspondente que Norma propõe.

Etapas do Processo de RSE

IDENTIFICAR (preparação interna)

Se realiza um diagnóstico do estado do Processo de RSE comparando nosso desempenho com as melhores práticas da indústria e standards internacionais de gestão da sustentabilidade. Analisando o estado dos compromissos assumidos nos temas materiais que foram levantados.

ESCUTAR, ANALISAR E INCOPORAR

Escutamos aos grupos de interesse para entender suas expectativas a fim de analisar e incorporar os resultados ao nosso Processo de RSE.

MEDIR, VERIFICAR, REPORTAR:

Anualmente apresentamos o Relatório de Sustentabilidade contendo os resultados, metas e indicadores de desempenho econômico, social e ambiental. Esta publicação nos permite prestar contas sobre a gestão de cada tema material, e tanto os conteúdos como a validação e aprovação deste documento dependem da Alta Direção.



TEMA CENTRAL
Governança organizacional



TEMA CENTRAL
Práticas legais de operação



TEMA CENTRAL
Práticas de trabalho



TEMA CENTRAL
Questões relativas ao Consumidor



TEMA CENTRAL
Direitos humanos



TEMA CENTRAL
Envolvimento e desenvolvimento da comunidade



TEMA CENTRAL
Meio ambiente

2.2. CIDADÃO SUSTENTÁVEL: META EM SUSTENTABILIDADE



Seguimos com o Programa Transversal “Cidadão Sustentável” iniciado em 2015. Este programa é o eixo principal da nossa gestão de sustentabilidade e a proposta de gerar uma mudança de maneira conjunta na sociedade, alinhando a estratégia do negócio as preocupações mundiais e uma agenda de trabalho global.

Este programa convida a todos os grupos de interesse a serem um “Cidadão Sustentável” a partir do ponto de vista de uma empresa de seguros.

Para nós um Cidadão Sustentável tem a seguintes qualidades:

- **Consciência asseguradora;**
- **Cultura de prevenção;**
- **Hábitos de vida saudáveis;**
- **Ética e integridade em agir e**
- **Preocupação pelo cuidado do meio ambiente.**



2.3. ANÁLISE E MATRIZ DE MATERIALIDADE: OS TEMAS RELEVANTES PARA NOSSO NEGÓCIO



Em 2019 realizamos um exercício de revisão da nossa Materialidade, com o objetivo de atualizar os temas elegidos como chaves para a gestão de sustentabilidade e a sua prioridade dentro da nossa companhia segundo a visão dos grupos de interesse.

Neste exercício podemos identificar novos temas críticos para o desenvolvimento do nosso negócio tais como: Redução da sinistralidade, solidez nos contratos de resseguro, transparência e clareza na comunicação de produtos e serviços, orientação a experiência do usuário, gestão de riscos cibernéticos, inovação no desenvolvimento dos produtos e serviços, promoção dos direitos da criança, empoderamento das mulheres, entre outros.

Como resultado apresentamos a nova matriz de materialidade da Sancor Seguros Brasil que sintetiza a visão e opinião da nossa alta direção e dos grupos de interesse sobre os temas críticos do nosso negócio. Os temas materiais estão divididos seguindo os vetores do mapa estratégico do Grupo Sancor Seguros.

A ELABORAÇÃO DA NOVA MATRIZ DE MATERIALIDADE REALIZOU-SE SEGUINDO AS SEGUINTE ETAPAS:



Identificar quais são os temas críticos atualmente para a gestão responsável pelo negócio. Para isso levamos em conta os temas materiais do Grupo Sancor Seguros na Argentina, as tendências internacionais de sustentabilidade e os temas cruciais da indústria de seguros em nível global e local.



Priorizar os temas identificados considerando aqueles de maior impacto para os grupos de interesse e para a gestão do negócio.

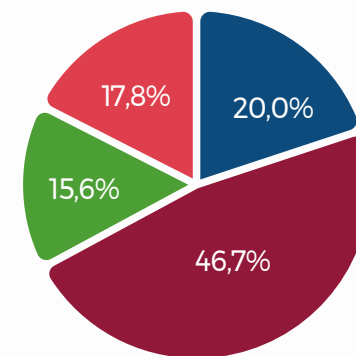


Validar os resultados das consultas aos grupos de interesse e a matriz de materialidade atualizada com a alta direção da empresa.



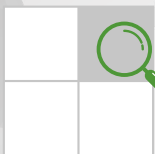
Revisar de forma habitual aqueles temas identificados, de forma que se mantenha esta matriz atualizada com o contexto local. Os temas materiais contemplados na matriz de materialidade são os que determinam o conteúdo do Relatório de Sustentabilidade, ferramenta com que prestamos contas sobre a gestão de cada um deles perante nossos grupos de interesse.

Grupos de interesse que participam de pesquisas de materialidade



■ Direção
■ Colaboradores
■ Parceiros
■ Fornecedores

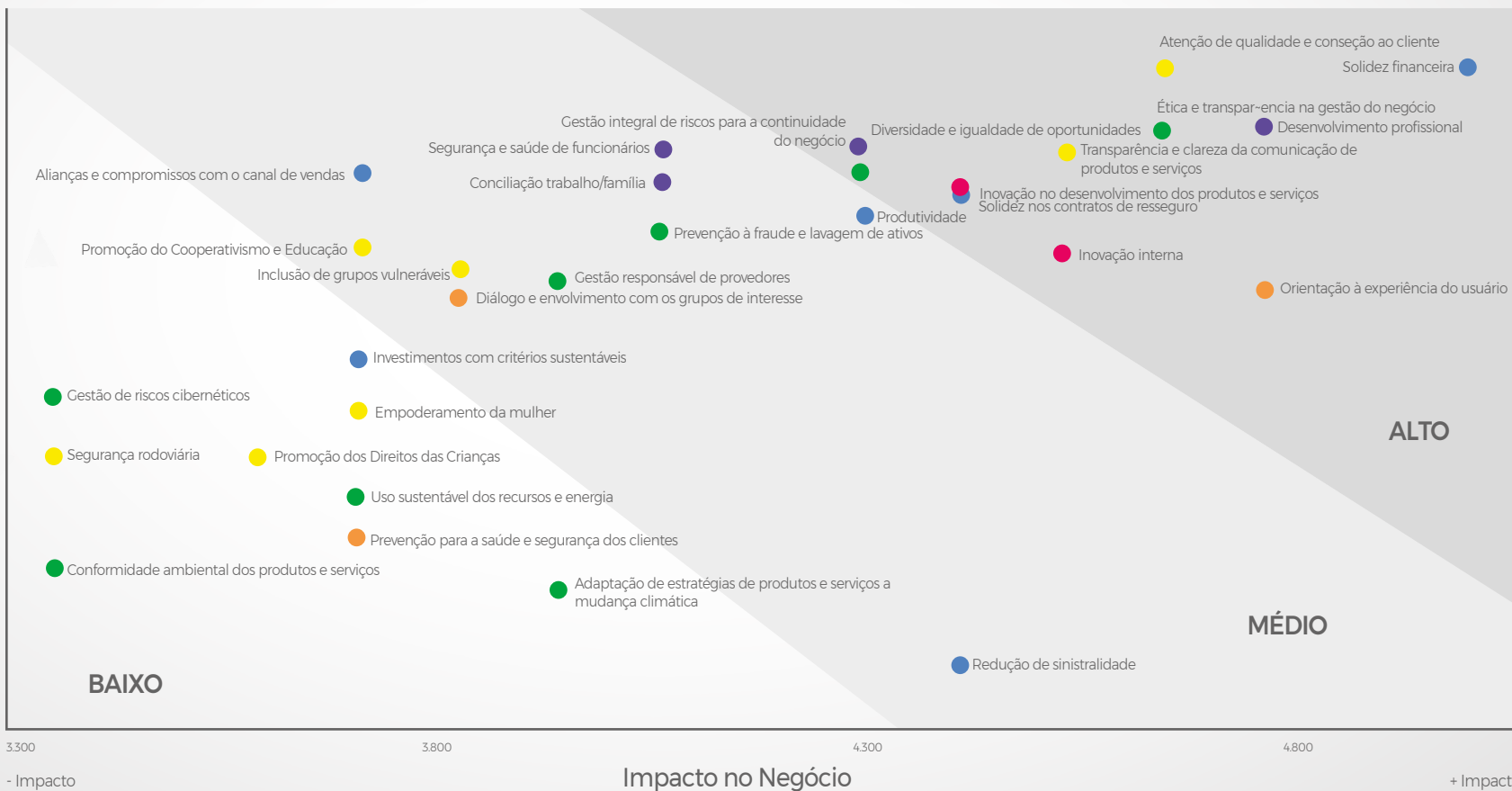
Matriz de Materialidade Sancor Seguros Brasil



+ Interesse

Interesse para o Grupos de Interesse

- Interesse



Referência

- Crescimento com Rentabilidade
- Relacionamento com o Associado
- Eficiência nos Processos do Negócio
- Inovação
- Capital Humano
- Promoção e Respeito pelos Direitos Humanos

2.4. DIÁLOGO COM OS GRUPOS DE INTERESSE



O diálogo com nossos públicos chave é uma das bases fundamentais dos processos de RSE e eixo da estratégia de sustentabilidade.



Para conhecer a influência e impacto de nossos temas materiais nos grupos de interesse aqui mencionados, consulte o **capítulo 9** deste Relatório.

A partir do diálogo realizado no início do Processo de RSE sobre as ações possíveis de serem realizadas durante a execução dos eixos do Programa Transversal “Cidadão Sustentável”, continuamos trabalhando em propostas concretas

Eixo do Cidadão Sustentável	Expectativa detectada	Ações Implementadas
CONSCIÊNCIA SEGURADORA	· Divulgação de inserções de rádio sobre a importância do seguro.	· Seção 6.2
	· Participamos ativamente dos eventos promovidos por ALASA.	· Seção 1.4
PREVENÇÃO	· Divulgação de inserções de rádio sobre educação no trânsito.	· Seção 6.2
	· Realização do Dia da Saúde, ação dedicada a promover estilos de vida mais saudáveis.	· Seção 7.1
SAÚDE	· Continuação do projeto de Ginástica Laboral.	· Seção 4.3
	· Continuação de convênios com descontos para os colaboradores.	· Seção 4.2
	· Desenvolvimento do novo Código de Ética da Sancor Seguros Brasil.	· Seção 3.3.1
ÉTICA E INTEGRIDADE	· Continuação dos cursos anuais de Prevenção a Fraude.	· Seção 3.3.2
	· Parceria com o Lar Esperança, para o desenvolvimento de projetos de cunho pedagógico e que auxiliem de maneira ampla no aprendizado e desenvolvimento das crianças.	· Seção 6.4
MEIO AMBIENTE	· Manutenção da parceria com empresas de reprocessamento que efetuam a destinação correta das peças que são substituídas nos veículos dos segurados e de terceiros em caso de sinistro.	· Seção 8.3.1

Capítulo 03

PRÁTICAS JUSTAS NO NEGÓCIO DO SEGURO

- 3.1. Desempenho econômico
 - 3.1.1. Panorama do mercado segurador
 - 3.1.2. Gestão integrada de riscos para a continuidade do negócio
- 3.2. Nossa cadeia de valor
 - 3.2.1. Principais fornecedores
 - 3.2.2. Canais de comunicação e reclamações
 - 3.2.3. Auditorias - capacitação
- 3.3. Anticorrupção
 - 3.3.1. Ética e transparência
 - 3.3.2. Prevenção da Lavagem de Dinheiro e Combate à Fraude.

3.1. DESEMPENHO ECONÔMICO



Os prêmios emitidos em 2019 alcançaram o valor de R\$ 429,8 milhões, e representam crescimento de 28% em relação ao exercício de 2018. Esses números são resultados de ações das áreas de negócios, execução do planejamento estratégico e campanhas de incentivo de vendas.

Os ativos totais no montante de R\$ 924,3 milhões são 37% superiores ao último período, que eram até então R\$ 672,8 milhões, o que reflete o crescimento dos negócios. No que tange a solvência, a Sancor Seguros Brasil segue apresentando excesso de Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) em relação ao Capital Mínimo Requerido (CMR), demonstrando que possui capacidade de ampliar suas operações, mesmo em um ano em que o pagamento de sinistros e de comissionamento tiveram alta considerável comparado ao ano anterior (54% e 37% respectivamente).

Além disso com um ganho expressivo de eficiência administrativa, onde a representatividade das despesas administrativas sobre o prêmio ganho passou de 18,0% em 2018 para 16,1% em 2019, mantendo-se em linha com os índices de mercado.

Empreendemos esforços na redução dos custos de aquisição e sinistralidade, através de parcerias estratégicas com corretores e resseguradoras. Possuímos contratos de resseguro proporcionais e não proporcionais, onde transferimos os riscos de determinadas operações.

Devido à essa característica do modelo de negócio efetuamos a análise da nossa sinistralidade de maneira líquida, ou seja, analisamos o indicador considerando o volume de R\$ 253.858.119,80 em recuperação de sinistros, R\$ 214.442.630,70 repasses de prêmios e R\$ 53.642.124,92 de comissões recebidas.



	2019	2018	2017
FINANCEIRO			
Disponibilidades e Investimentos	R\$ 277.290.854,46	R\$ 233.852.997,71	R\$ 225.934.287,98
Patrimônio	R\$ 110.495.045,60	R\$ 128.420.944,70	R\$ 99.840.953,58
Utilidades	R\$ -41.092.340,10	-R\$ 10.920.008,88	-R\$ 14.035.242,31
CLIENTES			
Faturamento anual	R\$ 442.465.346,88	R\$ 357.897.540,02	R\$ 291.828.356,93
Porcentagem de Sinistralidade	96%	88%	74%
COLABORADORES			
Quantidade de colaboradores	214	246	214
Remunerações	R\$ 18.693.103,52	R\$ 15.928.537,60	R\$ 11.877.897,56
FORNECEDORES			
Quantidade de fornecedores	1.972	1.395	2.276
Pagamentos a fornecedores	R\$27.744.445,34	R\$ 128.136.696,49	R\$ 136.110.101,28
SETOR PÚBLICO			
Total de impostos pagos	R\$ 24.248.512,30	R\$ 29.727.511,81	R\$ 21.434.760,97
VALOR ECONÔMICO*			
Valor econômico criado	R\$734.057.039,87	R\$ 586.066.183,03	R\$ 429.767.194,61
Valor econômico distribuído	R\$ 738.428.897,80	R\$ 504.197.299,68	R\$ 406.460.309,69
Valor econômico retido	-R\$4.371.857,93	R\$ 81.868.883,35	R\$ 23.306.884,92
INVESTIMENTO SOCIAL			
Instituto Sicoob	R\$ 20.000,00**	R\$ 130.000,00	R\$ 110.000,00
Doações e Patrocínios	R\$ 511.319,76	R\$ 723.863,41	R\$ 625.000,00
RSE	R\$14.039,58	R\$ 6.976,10	R\$ 60.000,00
INVESTIMENTO SOCIAL TOTAL	R\$ 545.359,34	R\$ 860.839,51	R\$ 795.000,00

*Em 2018 e 2017 o cálculo de valores criados, distribuídos e retidos seguiu uma metodologia distinta, por esse motivo em 2019 realizamos a correção retroativa.

**A diminuição de investimento no Instituto Sicoob se deve a decisão estratégica para alocar esforços em entidades e parcerias onde os recursos seriam mais relevantes.

3.1.1. PANORAMA DO MERCADO SEGURADOR

O ano de 2019 foi marcado por uma recuperação lenta da economia brasileira, por pequena queda no índice de desemprego. A inflação permaneceu controlada, com exceção dos custos de transportes, afetados pela disparada dos preços da gasolina e do diesel. A cotação do dólar fechou 2019 ao redor de R\$ 4,01.

Ao longo de 2019, as expectativas de crescimento econômico foram sendo gradativamente reduzidas, principalmente pela incerteza com o futuro político e pela agenda econômica que seria adotada pelo governo.

Com respeito a análise mercadológica, o setor de seguros registrou aumento nominal de 7,5% em 2019 na comparação com o ano anterior gerando um volume de arrecadação de R\$ 115 bilhões (não considera Capitalização, Previdência, Saúde e VGBL). O mercado segurador registrou desempenho em 2019, acima do PIB brasileiro que foi de crescimento na taxa de 1,1%.

3.1.2 GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS PARA A CONTINUIDADE DO NEGÓCIO



Em 2019, continuamos com as ações para a disseminação da Governança Corporativa para o público externo e interno. Destacamos a incorporação de 5 novos módulos no Treinamento de Governança Corporativa sobre Prevenção contra fraudes e Controles internos para a Prevenção e combate de lavagem de dinheiro.

Atualizamos diversas Políticas, entre os maiores destaques a de Gestão de Riscos que foi revista visando boas práticas de inovação corporativa, além de termos implementarmos outras novas Políticas, as quais tem um papel fundamental na sustentabilidade da Governança, uma vez que estabelecem importantes diretrizes para melhoria dos controles internos, alinhamento as legislações vigentes, ao planejamento estratégico e a gestão de riscos da companhia.

Nosso objetivo é salientar que dia a dia estamos dando passos importantes no sentido de implementar um modelo de Governança Corporativa, que reflita o comprometimento e relacionamentos entre Sócios, Conselho de Administração, Diretoria, Órgãos de Fiscalização e controle e demais partes interessadas.

3.2 NOSSA CADEIA DE VALOR



Práticas leais de operação

Questão 4: Promoção da responsabilidade social na cadeia de valor

O processo de prestação de serviços de cobertura de riscos é um circuito que começa quando o cliente manifesta a sua vontade em adquirir uma cobertura, até ao momento em que a “utiliza”, isto é, quando o seguro paga o que se comprometeu a cobrir. Este processo tem diferentes etapas e atores associados.

Baseados na análise de cada parte do processo, trabalhamos na identificação de impactos positivos e negativos de nossa cadeia de valor.

Abastecimento

Fornecimento de bens e serviços básicos para toda a operação da empresa.

Fornecedores de insumos.
Fornecedores de sistemas e consultorias.
Fornecedores prestadores de serviços de apoio operacional.



Comercialização

Produtos e serviços, o que também implica aconselhamento prévio e coleta subsequente.

Corretores de Seguro.



Operações na Empresa

Construção da promessa de serviço, através do desenvolvimento de cobertura que se tornará tangível em uma apólice de seguro.

Colaboradores das distintas áreas da empresa.
Colaboradores tercerizados



Contratação do Seguro

Formalização do contrato de seguro através da apólice. Ele contém as condições gerais, particulares e / ou especiais que regulam as relações entre o segurado e a seguradora.

Clientes individuais.
Clientes empresas.
Colaboradores das distintas áreas da empresa.
Corretores de seguros.

Experiência do Usuário

O gerenciamento do sinistro é o processo central em que a promessa de seguro se torna tangível através da atenção ao segurado ou beneficiário. Para alguns seguros, o serviço também é experiente em ações anteriores de prevenção de riscos.

Segurados beneficiários.
Terceiros afetados por sinistros.
Fornecedores de atendimento (atendentes, peritos, empresas de reboque, oficinas mecânicas).
Colaboradores das distintas áreas da empresa.



3.2.1 PRINCIPAIS FORNECEDORES

Empresas locais correspondem a 75% dos fornecedores que prestam serviços ou fornecem insumos às operações da Sancor Seguros. Perante esse número, 50% dos serviços são tomados dos fornecedores locais. Como local entende-se aqui como as cidades onde a Sancor Seguros possui filiais ou outros pontos de atendimento.

1.972
empresas fornecedoras

R\$ 27.744.445,34
pagos aos fornecedores

3.2.2 CANAIS DE COMUNICAÇÃO E RECLAMAÇÕES



Os canais de diálogo utilizados com os fornecedores variaram de acordo a área e setor interno da Sancor Seguros. Mas, em geral, é possível apontar que os principais canais de comunicação foram o telefone (86%), e-mail (12%) e visitas presenciais (2%). A Ouvidoria também está disponível para utilização por parte dos nossos fornecedores, no entanto, não foram registradas mensagens nesse canal. Mais informações no *Capítulo 5*.

3.2.3 AUDITORIAS - CAPACITAÇÃO



Práticas legais de operação
Questão 4: Promoção da responsabilidade social na cadeia de valor

Entendemos a importância da devida análise dos riscos e impactos ambientais e sociais que envolvam nossa cadeia de fornecedores. Nossa nova Política de Fornecedores abrange aspectos do respeito aos Direitos Humanos e Meio Ambiente que serão tidos como base para o estabelecimento de análises criteriosas na seleção de fornecedores, de maneira que será possível traçar um panorama de toda a cadeia de valor da Sancor Seguros.

Ainda assim, partir da área de Operações a equipe responsável pelas Oficinas que atendem os segurados da Sancor Seguros tem realizado visitas constantes

para verificar as condições nas quais se dão os serviços prestados. No entanto, tais visitas ocorrem em um sentido de acompanhamento e melhoria constante, ocasiões nas quais o intuito principal é desenvolver ainda mais as empresas parceiras.

Também da área de Operações, a equipe de atendimento tem acompanhado de perto a empresa terceirizada responsável pela central de atendimento ao segurado. O objetivo é que os profissionais atendentes estejam sempre capacitados e atualizados das melhorias de atendimento implementadas pela Sancor Seguros.

108
visitas realizadas

• Treinamento em Seguro Automotivo

A equipe de Operações realizou um encontro com representantes de diversas oficinas mecânicas parceiras. Os encontros ocorreram nos escritórios das filiais, e contaram com a participação de representantes de oficinas de várias cidades das regiões onde já se encontram disponíveis os nossos seguros automotivos, contando com cerca de 30 proprietários e gerentes de oficinas mecânicas.



• Seguro Rural – Treinamento Anual de Peritos

Realizamos mais uma rodada de treinamentos com os peritos de seguros agrícolas nos Estados onde possuímos áreas protegidas. Esses treinamentos fazem parte do calendário anual de ações que temos com as equipes responsáveis pela avaliação das áreas seguradas. Na ocasião participaram mais 60 peritos de diversas áreas e regiões do país.

3.3. ANTICORRUPÇÃO



Práticas leais de operação
 Questão 1: Práticas anticorrupção
 Questão 2: Envolvimento político responsável
 Questão 3: Concorrência leal



Direitos Humanos
 Questão 4: Resolução de queixas
 Questão 5: Discriminação e grupos vulneráveis
 Questão 8: Princípios e direitos fundamentais no trabalho

3.3.1. ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Estivemos trabalhando na atualização do nosso Código de Ética, um documento que se assenta nas bases do Código de Ética do Grupo Sancor Seguros. Ambos os documentos apresentam os princípios éticos que guiam nossos negócios e as nossas operações, ressaltando nessa atualização os tópicos referentes ao cuidado pelo meio ambiente e da responsabilidade social, os quais levamos adiante no

nosso Processo de Responsabilidade Social Empresarial. O novo código está para ser aprovado e lançado em 2020, e abrange todos os colaboradores que mantêm vínculo com a Sancor Seguros, sendo eles, estagiários, menores aprendizes, profissionais que prestam serviços, assessores, administradores, membros estatutários ou não da diretoria e do conselho administrativo.

3.3.2. PREVENÇÃO DA LAVAGEM DE DINHEIRO E COMBATE À FRAUDE

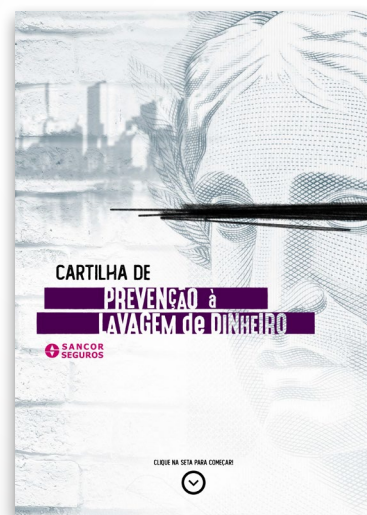
Referente a prevenção da lavagem de dinheiro e combate à fraude realizamos no segundo semestre de 2019 uma capacitação que abrangeu **92% da companhia**.

Nossos parceiros de negócios são informados no processo de negociação, bem como no fechamento dos contratos da nossa Política de Combate à Lavagem de Dinheiro, processo de anticorrupção e das legislações vigentes no Brasil sobre o assunto.

Região / Categoria Profissional	Administrativa		Comercial		Gestão		Técnica		TI		Geral	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
BLUMENAU	-	-	5	100%	1	100%	-	-	-	-	6	100%
CASCADEL	-	-	4	100%	1	100%	-	-	-	-	5	100%
CURITIBA	-	-	5	40%	1	100%	-	-	-	-	6	60%
LONDRINA	-	-	1	100%	1	100%	-	-	-	-	2	100%
PORTO ALEGRE	-	-	5	75%	1	100%	-	-	-	-	6	100%
UBERLÂNDIA	-	-	4	100%	1	100%	-	-	-	-	5	100%
MARINGÁ	-	-	4	100%	1	100%	-	-	-	-	6	100%
MATRIZ	10	100%	48	55%	31	51%	73	79%	40	60%	166	95%
											202	92%

• Cartilhas interativas de Prevenção a Lavagem de Ativos, e Combate à Fraude

Com o objetivo de orientar terceiros e demais partes relacionadas, que mantêm relacionamento comercial conosco, desenvolvemos dois informativos que foram enviados a 652 parceiros que visavam apresentar de maneira fácil e interativa as principais características e normativas relativas aos assuntos abordados: Prevenção de **Lavagem de Dinheiro** e **Fraude**.



Capítulo 04

PRÁTICAS LABORAIS

- 4.1. Emprego e relações laborais
- 4.2. Condições de trabalho e proteção social
- 4.3. Segurança e saúde ocupacional dos nossos colaboradores
- 4.4. Desenvolvimento humano e formação no ambiente de trabalho
 - 4.4.1. Gestão do desempenho
 - 4.4.2. Comunicação com colaboradores

4.1. EMPREGO E RELAÇÕES LABORAIS



Práticas de trabalho
Questão 1: Emprego e relações de trabalho



Direitos Humanos
Questão 8: Princípios e direitos fundamentais no trabalho

Consideramos que no nosso quadro de colaboradores está um dos nossos grandes diferenciais, e por isso temos mantido programas permanentes de desenvolvimento e aperfeiçoamento. Em 2019 readequamos aos colaboradores efetivos, finalizando o ano com 214 colaboradores.

Respaldamos a liberdade de associação sindical dos funcionários. Anualmente, as informações e documentos voltados a associação sindical e negociação coletiva são divulgados aos colaboradores de maneira que não é feita nenhuma restrição àqueles que optarem por se associarem. Como empresa do ramo de seguros, temos seguido as definições aplicadas pela Convenção Coletiva de Trabalho dos Securitários. Os

salários dos colaboradores efetivos e terceirizados são regidos por Convenção Coletiva de Trabalho, não se baseando o pagamento nas regras do salário mínimo.

Consideramos também que o respeito aos Direitos Humanos se dá em todos os aspectos de um negócio, e antes de tudo, dentro da própria organização. É necessário mais do que respeitar esses Direitos, mas também incentivar que todos os grupos, principalmente aqueles mais próximos, também o façam.

O processo de seleção e retenção dos nossos colaboradores considera não apenas aspectos de conhecimento técnico, mas também o apreço por valores de respeito e zelo pela Sociedade e pelo Meio Ambiente.

Indicadores de Trabalho	2019	2018	2017
Quantidade de empregados	214	246	207
Feminino	39%	36%	38%
Masculino	61%	64%	62%
Cargos Operacionais Mulheres	45%	43%	41%
Cargos Operacionais Homens	55%	57%	59%
Cargos de Gestão Mulheres	15%	15%	29%
Cargos de Gestão Homens	85%	85%	61%
Empregados até 30 anos	40%	42%	29%
Empregados entre 31 e 50 anos	59%	54%	65%
Empregados acima de 51 anos	1%	4%	6%

Assim como nos demais anos, em 2019 não registramos casos de nenhum tipo de discriminação.

Lotação	Feminino	Masculino	Total
Filial - Blumenau	3	2	5
Filial - Cascavel	4	2	6
Filial - Curitiba	2	4	6
Filial - Londrina	0	2	2
Filial - Porto Alegre	5	1	6
Filial - Uberlândia	5	0	5
Matriz + Filial - Maringá	64	120	184
Total	83	131	214

Colaboradores						
Faixa etária	Feminino	Masculino	Contagem Total de Sexo	Feminino %	Masculino %	%
Até 30 Anos	28	57	85	13,08%	26,64%	39,72%
31 a 50 anos	54	71	125	25,23%	33,18%	58,41%
51 acima	1	3	4	0,47%	1,40%	1,87%
Total	83	131	214	38,79%	61,21%	100,00%
Gestores (coordenadores, gerentes, superintendentes e diretores)						
Até 30 Anos	0	4	4	0,00%	1,87%	1,87%
31 a 50 anos	5	30	35	2,34%	14,02%	16,36%
51 acima	1	1	2	0,47%	0,47%	0,93%
Total	6	35	41	2,80%	16,36%	19,16%

Contratos Efetivos			
	Masculino	Feminino	Contagem Total
MATRIZ + FILIAIS	125	80	205
Contrato Jovem Aprendiz			
MATRIZ + FILIAIS	3	2	5
Contrato Estagiários			
MATRIZ + FILIAIS	3	1	4
Contratos Efetivos (Sem Estagiários e Jovens Aprendizizes)			%
			95,79%
Novas contratações			
Por faixa etária	Qtda	%	
Até 30 Anos	18	21,18%	
31 a 50 anos	8	6,40%	
Total	26	12,15%	
Por gênero			
Contratações Feminino	12	46%	
Contratações Masculino	14	54%	
Total	26	100%	
Por região			
FILIAL - BLUMENAU	3	12%	
FILIAL - CASCAVEL	1	4%	
FILIAL - CURITIBA	1	4%	
FILIAL - LONDRINA	-	0%	
FILIAL - PORTO ALEGRE	3	12%	
FILIAL - UBERLANDIA	1	4%	
MATRIZ + FILIAL - MARINGA	17	64%	
Total	26*	100%	

*Novas contratações, que permaneceram ativos até 31/12/2019. Refere-se aos funcionários que foram contratados em 2019 e estiveram na equipe da sancor até o fim do período.

Rotatividade				
Por faixa etária	n° de colaboradores	% de rotatividade	n° de admitidos	n° de demitidos
Até 30 Anos	85	25,29%	19	24
31 a 50 anos	125	18,00%	11	34
Acima de 50 anos	4	50,00%	0	4
Total	214	21,50%	30	62
Por gênero				
Feminino	83	19,28%	13	19
Masculino	131	22,90%	17	43
Total	214	21,50%	30	62
Por região				
FILIAL - BLUMENAU	5	70%	3	4
FILIAL - CASCAVEL	6	16,67%	1	1
FILIAL - CURITIBA	6	33,33%	2	2
FILIAL - LONDRINA	2	50,00%	0	2
FILIAL - PORTO ALEGRE	6	41,67%	3	2
FILIAL - UBERLANDIA	5	20,00%	1	1
MATRIZ + FILIAL - MARINGA	184	19,02%	20	50
Total	214	21,50%	30*	62

*Considera o total de colaboradores que foram admitidos em 2019 (30) inclusive aqueles que foram desligados no período.

4.2. CONDIÇÕES DE TRABALHO E PROTEÇÃO SOCIAL



Direitos humanos
Questão 2: Situações de risco para os direitos humanos

Oferecemos benefícios aos nossos colaboradores através do Programa SOMOS, o Programa de Benefícios para os colaboradores do Grupo Sancor Seguros. Apresentamos cada um dos pilares que compõem esse programa. Veja abaixo os pilares e seus benefícios no Brasil.



Dentro deste pilar se encontram aqueles benefícios que refletem e apoiam as iniciativas associadas a conciliar vida-trabalho, diversão individual e familiar. Este pilar estimula e reforça os valores relacionados à família e a vida social dos nossos colaboradores.

Benefícios incluídos no Brasil:

- Sala das Mães
- Dias festivos livres (Véspera de Natal e Ano Novo; Segunda-feira de Carnaval)
- Sexta-Feira Flex
- Flexibilidade de horário
- Licença paternidade estendida para 10 dias úteis
- Licença maternidade de 120 dias
- Licença Amamentação com extensão do prazo legal



Aqui se encontram aqueles Benefícios que reforçam a saúde física, mental, espiritual e emocional dos colaboradores do Grupo Sancor Seguros.

Benefícios incluídos no Brasil:

- Plano de Saúde
- Plano Odontológico
- Vacinação contra a gripe
- Pausa Ativa - Ginástica Laboral
- Alimentação saudável na empresa (frutas)



Assistência

Abaixo deste pilar se agrupam os benefícios que representam um apoio econômico para os nossos colaboradores. É um pilar fundamental, e por meio dele participamos e acompanhamos os colaboradores em seus projetos atuais e futuros, pensando em seu desenvolvimento pessoal e social.

Benefícios incluídos no Brasil:

- Copa e Cafeteria
- Vale Alimentação
- Vale Refeição
- Vale de Transporte
- Auxílio Creche / Babá
- Seguro de Vida em Grupo
- Descontos em seguros
- Participação nos Lucros
- Convênios com creches
- Serviços Financeiro Sicoob



Celebrações

Este pilar acompanha nossos colaboradores nas datas que representam um motivo para festejar. Incluem presentes, reconhecimentos e eventos festivos.

Benefícios incluídos no Brasil:

- Presente de Aniversário
- Cesta de Natal
- Festa de Fim de Ano



Surpresas

Dentro deste pilar se encontram aqueles Benefícios que nos permitem surpreender aos nossos colaboradores. Incluem descontos, promoções e convênios com estabelecimentos comerciais.

Benefícios incluídos no Brasil:

- Convênios de descontos - Alimentação
- Convênios de descontos - Saúde e estética
- Convênios de descontos - Educação e Desenvolvimento Profissional
- Convênios de descontos - Automóveis
- Convênios de descontos - Serviços e Transporte



	Homens	Mulheres
Total de colaboradores com direito a licença maternidade/paternidade	131 (todos os colaboradores)	83 (todas as colaboradoras)
Total de colaboradores que utilizaram a licença maternidade/paternidade	21 (5 dias)	4 (120 dias)
Total de colaboradores que regressaram ao trabalho depois de terminar a licença maternidade/paternidade	2	4 (mais duas licenças em andamento)
Total de colaboradores que regressaram ao trabalho depois de terminar a licença maternidade/paternidade e seguiram sendo colaboradores dentro de um período de 12 meses após a regresso.	2	3 (mais duas licenças em andamento)

Taxa de Regresso

Por gênero	Quantidade	Taxa
Feminino - regressado	3	50%
Feminino - em licença	1	10%
Masculino	2	40%
Total	6	100%

Taxa de Retenção

Feminino - regressado	3	50%
Feminino - em licença	1	10%
Masculino	2	40%
Total	6	100%

4.3. SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL DOS NOSSOS COLABORADORES



Práticas de trabalho
Questão 2: Condições de trabalho e proteção social

2019

ano sem acidentes com colaboradores estagiários ou jovens aprendizes

18

colaboradores treinados e em atividade na Brigada de Incêndios

7

colaboradores designados para CIPA

No mercado de seguros os riscos que uma Companhia pode ter são os riscos por ela assumidos. Prezamos pela saúde e bem-estar dos nossos colaboradores, e para isso temos implementadas diversas ações com o objetivo de prevenir qualquer tipo de risco possível. Com estas medidas encerramos 2019 sem registrar acidentes ou doenças de trabalho, sejam de colaboradores efetivos, terceirizados ou estagiários.

As atividades desempenhadas por nossa equipe não estão implicadas em riscos significativos de doenças. No entanto, foi detectada a possibilidade do desenvolvimento de problemas ergonômicos que acarretariam possíveis problemas de postura ou lesões. Por isso, temos empreendido ações focadas nesse tema, e seguimos com a realização anual da Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT) que em 2019 chegou a 2ª edição.

Das 54 cláusulas do documento da Convenção Coletiva de Trabalho, 17 delas são destinadas a temas de saúde e segurança no

trabalho, e para garantir a satisfação, saúde e segurança de todos os seus colaboradores foi dado continuidade a nossa Brigada de Incêndio. Além dessas ações, foram mantidos programas e benefícios anteriores, como a Sala das Mães e a Pausa Ativa.

No que se refere a **Brigada de Incêndio**, contamos com 18 colaboradores que foram treinados e já estão em atividade. Esses colaboradores foram selecionados tendo como base a alocação de cada um deles, para que tanto matriz como filiais possuam um brigadista. Os membros da brigada passaram por diversos treinamentos ao longo de 2019, como a Reciclagem Brigadista e Primeiros Socorros.

Possuímos também os **Designados da CIPA**, que atuam levantando riscos e participando na elaboração dos documentos e ações de saúde e segurança ocupacional. Ao total foram 7 designados, na matriz e filiais. Esses grupos atuam em 100% da organização.

Contamos ainda com a assessoria e consultoria da empresa **CESEM**, que

realiza toda documentação de análise de riscos e os programas de prevenção a saúde e segurança (PPRA, PCMSO, Laudo Ergonômico), assim como realiza análises e orientações aos colaboradores relacionadas a ergonomia nos postos de trabalho, uso adequado de acessórios ergonômicos, ginástica laboral, quem em 2019 passou ter um novo formato mais próximo das equipes de trabalho, e boas práticas, sob demanda e dentro de planejamento anual específico.

É importante mencionar também a **SAFE LIFE** que atua no atendimento de urgência e emergência nas dependências da Matriz e Filial Maringá, de toda a equipe da Sancor Seguros que estiver nesses edifícios, como colaboradores, parceiros comerciais, terceirizados entre outros.

Ainda sobre os cuidados dedicados aos nossos colaboradores, coloca-se a disposição do colaboradores o Treinamento sobre Segurança no Trabalho, e mesmo sendo realizado análises constantes de luminosidade e ruído dentro de um mapeamento de todos os postos de trabalho da sede em Maringá.

4.4. DESENVOLVIMENTO HUMANO E FORMAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO



Práticas de trabalho
Questão 5: Desenvolvimento humano e treinamento no local de trabalho

Por meio de ações internas ou parcerias com outras organizações realizamos treinamentos e cursos dedicados a desenvolver competências e habilidades de todos os nossos colaboradores. Em 2019 o objetivo dos custos era capacitar as diferenças equíparas para atingirem altos níveis de desempenho nos diferentes papéis que desempenham dentro da estrutura.

Através do Programa de Estágios e o Jovem Aprendiz apoiamos também o desenvolvimento profissional de dezenas de jovens que estão entrando no mercado de trabalho. Através da Lei da Aprendizagem buscamos auxiliar na redução do trabalho infantil, alinhando educação e prática de uma futura profissão.

Programa	Treinamento	Escopo	Público
Academia de Líderes	Líder como Comunicador	Reforçar a importância do papel da liderança na atuação colaborativa com o setor de Comunicação Interna e Endomarketing.	Coordenadores e Gerente.
	Novos Gestores	Levar o participante a identificar oportunidades de melhoria e favorecer a sua plena atuação diante da equipe.	Colaboradores que assumiram papel de liderança entre 2018 e 2019.
	Liderando pessoas com foco em Resultados	Congresso Brasileiro de Liderança e Inovação.	Gerentes, Diretores e Superintendentes.
	Workshop Conectando Pessoas	Como enfrentar e disseminar a mudança engajando pessoas e equipes e transformando-as em protagonistas.	Gestores da área TI.
	A arte de dar e receber feedback	Refletir sobre feedback com gestores da área comercial.	Gestores área comercial
Integração	Integração para novos colaboradores	Acolher o novo colaborador, fornecer informações necessárias para o início das atividades, apresentar o ambiente de trabalho.	Novos colaboradores.
Comercial	11º ENCOM – Encontro Comercial 2019	Desenvolvimento técnico, comportamental e conhecimento sobre produtos.	Colaboradores da área comercial.
	Vendas Consultivas	Desenvolver a qualidade da atuação comercial, melhorar o atendimento e alavancar resultados.	Executivos de contas e Gestores da área comercial.

Programa	Treinamento	Escopo	Público
Saúde e Segurança do Trabalho	Brigada de Incêndio - Reciclagem	Proporcionar conhecimentos básicos sobre prevenção, isolamento e extinção de princípios de incêndio, abandono de área e técnicas de primeiros socorros.	Brigadistas
	Designado da CIPA - Reciclagem	Instruir, conscientizar e capacitar os profissionais designados da Cipa para garantir a saúde e segurança dos colaboradores.	Designados da CIPA
	Segurança no trabalho	Prevenção a acidentes de trabalho.	Todos os colaboradores
	Primeiros Socorros: 1. Pressão Arterial 2. Reanimação Cardiopulmonar 3. Crise Convulsiva	Conhecer técnicas de primeiros socorros.	Brigadistas
Formação Técnica	Inspeção Veicular para Vistoriadores de Sinistros	Desenvolver competências necessárias para atuar na atividade.	Reguladores e Vistoriadores de Sinistros.
	Análise de Negócios Ágil	Preparar o profissional para lidar com os principais desafios do trabalho no dia a dia de análise de negócio	Analistas de Negócios da área de TI
	ESB	Conhecimento e utilização da ferramenta.	Colaborador TI.
	Comunicações Unificadas	Apresentar funcionalidades dos novos equipamentos de telefonia.	Multiplicadores de cada área.
	Governança	Apresentar e atualizar temas relacionados à Governança. Dentre os tópicos do treinamento estarão a Prevenção e Combate à Fraude, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e a Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	Todos os colaboradores.
	Excel Avançado	Conhecimento e utilização da ferramenta.	Colaboradores com conhecimento básico em Excel.
	SQL	Conhecimento e utilização da ferramenta.	Colaboradores setor de Sinistros.
	Workshop de Seguros	Temas relacionados ao mundo de seguros: a) Seguros: o que é, como surgiu. b) Estrutura regulatória. c) Termos e classificações. d) Estrutura de Negócios. e) Processos: emissão, sinistro, financeiro. f) Tendências Globais.	Colaboradores área TI.

Gênero / Categoria de Trabalho	Efetivo	Estagiário	Jovem Aprendiz	Nº médio de horas de treinamento
Mulheres	19:57	25:00	1:00	19:33
Homens	24:25	4:20	-	23:24
GERAL	22:40	9:30	0:24	21:54

4.4.1. GESTÃO DE DESEMPENHO

Há 2 anos foi descontinuado no Grupo Sancor Seguros a forma como era realizado o processo de qualificação de desempenho, para a partir de então trabalhar em novo projeto integral, que atenda aos desafios da transformação organizacional.

No momento está acontecendo a configuração do projeto para a implementação deste novo modelo. Ainda que se encontre em etapa de aprovação, podemos compartilhar os fundamentos e objetivos para os quais este projeto está sendo desenvolvido:

- Melhores práticas, que deixar de usar o conceito de “avaliação” para o conceito de “gestão”.
- A avaliação em duas dimensões: objetivos e comportamentos.
- Um forte compromisso em todos os níveis da organização, uma vez que se trata de um projeto transversal em que cada líder e colaborador constroem os objetivos a serem alcançados e a forma de fazê-lo.
- Devolutivas regulares e objetivos que possam ser ajustáveis.
- Um processo contínuo de planejamento, avaliação e implementação de planos de desenvolvimento das pessoas.

4.4.2. COMUNICAÇÃO COM COLABORADORES



Anualmente realizamos uma reunião de alinhamento com todos os colaboradores da matriz e filiais. Na ocasião a Diretoria Geral da Sancor Seguros no Brasil e a Diretoria de Negócios Internacionais do Grupo Sancor Seguros apresentam aos colaboradores o fechamento do exercício anterior, assim como as projeções e mudanças previstas para o ano que se inicia. E em 2019 além realizar um evento especial para os colaboradores se engajarem

e se sentirem motivados para os desafios que o ano demonstrava. Também se formalizou um processo de comunicação interna e endomarketing, que a partir de uma pesquisa qualitativa com gestores e colaboradores, contou com o assessoramento de uma empresa especialista no tema para que as implementações dos canais fossem profissionalizadas e a informação disseminada da maneira mais assertiva ao público interno.

• Comunicação interna: Pra Você. Com Você

Após uma análise criteriosa, contou-se com uma assessoria especializada no tema para conduzir os trabalhos de formalização dos canais de comunicação interna. Entre os trabalhos desenvolvidos destacou-se um diagnóstico de percepção de imagem de marca do público interno, e satisfação e atratividade dos canais existentes e propostos para serem implementados:



Entre os principais meios desenvolvidos para verticalizar a disseminação da informação, e orientações aos colaboradores destacam-se:

No primeiro dia útil de cada mês, cada líder (gerente/coordenador/supervisor) recebe por e-mail a pauta do conteúdo a ser repassado a sua equipe, com orientações para abordagem de cada tema e mais uma apresentação de apoio, caso necessário.



CATEGORIZAÇÃO DO CONTEÚDO

A pesquisa apontou que a comunicação por e-mail seria a mais indicada para se comunicar com nosso público interno, desta forma os assuntos e temas centrais de cada comunicado interno foi categorizado de acordo com o objetivo e públicos a que era direcionado.



- Alertar para assuntos urgentes.



- Em casos de o tema central envolver a maneira como trabalhamos ou processos que foram impactados por mudanças.



- Notícias sobre a conjuntura do mercado segurador brasileiro que interferem no dia a dia da Companhia.



- Tudo aquilo que se refere ao colaborador, desde benefícios até avisos operacionais.



Como o objetivo de aproximar os colaboradores da Diretoria num encontro mensal onde 20 colaboradores serão escolhidos mediante inscrição.

Dentro deste contexto foi publicada a Política de Comunicação Interna da Sancor Seguro Brasil, em que se explana detalhadamente como se dá o processo além do direcionamento estratégico do fluxo de informações dentro da empresa. Ainda é explicado e definido as responsabilidades de cada área e gestor neste processo.

Durante o ano de 2019 passamos por uma intensa mudança da tecnologia que usamos para nos comunicar entre equipes. A partir de maio se iniciou a alteração dos hardwares de telecomunicações para a CISCO, que oferece soluções digitais mais ágeis e melhora a performance das comunicações entre escritórios, equipes e pessoas.

Capítulo 05

ASSUNTOS DE CONSUMIDORES

- 5.1. Compromisso com Corretores
- 5.2. Compromisso com Clientes
- 5.3. Serviços de atendimento e apoio ao cliente
 - 5.3.1. Contato com clientes
 - 5.3.2. Indicadores de satisfação de clientes
- 5.4. Acesso à serviços essenciais: microsseguros Família Tranquila
- 5.5. Novos desenvolvimentos para os clientes
- 5.6. Proteção e privacidade dos dados dos segurados.



Estivemos focados nesses primeiros seis anos em construir um trabalho sólido, uma base firme para que a Sancor Seguros continue a responder seu compromisso de oferecer opções ágeis para todos os corretores parceiros, proteção e rápido atendimento para os milhares de segurados, e satisfação para toda a equipe de colaboradores. Muito felizmente esse trabalho já resulta em destaque para a nossa seguradora, com reconhecimentos que trazem alegria para a nossa equipe, como a classificação entre as 500 Maiores Empresas do Sul do Brasil e outros prêmios pelo destaque de crescimento.

Entendemos que a entrega dos nossos produtos não ocorre apenas no momento do acionamento do seguro, mas em toda a experiência que os consumidores possuem com a nossa marca. Com os parceiros corretores prosseguimos com a atenção e proximidade que são as bases dos relacionamentos que buscamos construir. O construtivo diálogo levou ao melhor entendimento das necessidades dos corretores de diferentes partes do país.

Seguimos atentos e focados em desenvolver tecnologias que facilitem a negociação e gestão por parte dos corretores, assim como também tornem mais prática a vida dos nossos segurados. A consolidação da Plataforma de Seguros para Automóveis baseada nas ferramentas Guidewire, e soluções como o sistema de atendimento e vistoria de sinistros via token que continuam a entregar agilidade e qualidade nos serviços oferecidos aos parceiros.

A garantia do funcionamento integral desses sistemas tem sido suplementada pelo Plano de Continuidade dos Negócios, que em situações adversas oferecerá mecanismos para a continuidade das operações, garantindo assim a estabilidade do atendimento nesses cenários hipotéticos.

Investimentos em ações como essas permitem que a expansão de mercado realizada em 2019 ocorresse garantindo a devida qualidade no atendimento aos corretores e segurados.

5.1. COMPROMISSO COM CORRETORES

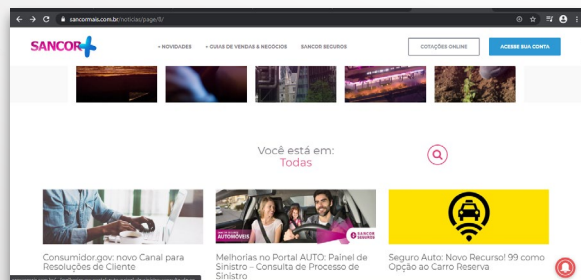


Destacamos o compromisso que as diversas áreas da Sancor Seguros tiveram com o desenvolvimento de processos e tecnologia que trouxessem ainda mais eficiência ao trabalho, facilidades aos corretores e rapidez aos segurados. O investimento em tecnologia tem sido, e sempre será, um dos pilares da nossa estratégia.

CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

Durante o ano de 2019 foi lançado o canal digital de relacionamento com o corretor SANCOR+.

Nesta plataforma concentramos todas as informações relevantes que podem facilitar a vida dos parceiros, através da publicação de novidades, guias e manuais de negócios, além de conteúdos de apoio a mudanças e lançamentos de produtos.



Os investimentos estratégicos em treinamentos e tecnologias são tidos como essenciais para a sustentabilidade financeira do negócio, refletindo também em crescimento econômico para os corretores e garantia na qualidade da entrega dos serviços aos segurados. Em 2019 ultrapassamos os R\$ 74 milhões em pagamento de comissões

+ R\$74,0 milhões

foram pagos em comissões a corretores

CAMPANHA COMERCIAL

Em 2019 foi lançado o programa de incentivo aos corretores parceiros: Desafia-se.

A campanha de foi uma iniciativa para premiar as corretoras que batessem metas de venda em 2019. E para que as corretoras alcançassem os seus objetivos, a Sancor Seguros ofereceu suporte extra com programa de treinamentos de vendas, encontros técnicos, uso de aplicativos dentre outros. Foi mensurada pelo crescimento em vendas e contou com um plano de premiação especial para as corretoras de menor porte.

As corretoras foram divididas em 7 grupos:

- Europa Platinum
- Europa Gold
- Caribe Platinum
- Caribe Gold
- Nordeste
- Regional
- Incentivo

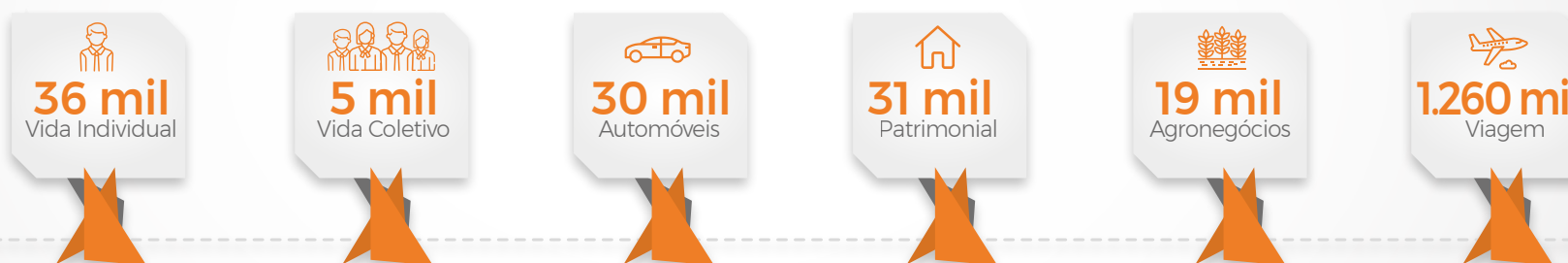


5.2. COMPROMISSO COM CLIENTES

Entendemos que nossos clientes não são apenas aqueles que possuem uma apólice de seguro conosco, mas também aqueles que usufruem dos serviços e atendimento prestado, no caso da necessidade de alguma assistência ou pagamento de ressarcimento, como terceiros envolvidos.

Trabalhamos para desenvolver soluções que oferecem cada vez mais agilidade e qualidade no atendimento aos nossos clientes, um diferencial que buscamos ressaltar a cada dia.

APÓLICES VIGENTES 2019



SINISTROS AVISADOS 2019



5.3. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E APOIO AO CLIENTE



Questões relativas ao consumidor

Questão 4: Atendimento e suporte ao consumidor e solução de reclamações e controvérsias

82%
satisfação com
a velocidade do
atendimento

2019 também marcou o início de uma nova fase no atendimento aos clientes e parceiros de negócios. Foi lançada a plataforma AGILIZA que teve seu projeto piloto no ramo automóvel, atendendo as operações de emissão, cortando cotovelos de comunicação que haviam entre a ponta e a área que prestava o serviço. Além de liberar a equipe comercial para atuarem de forma mais estratégica e consultiva aos parceiros.

Durante o período agosto-dezembro 2019, o canal atendeu 4.445 solicitações de parceiros, alcançando 82% de satisfação com a velocidade do atendimento, além de índice de resolução para os problemas de 82.



5.3.1. CONTATO COM CLIENTES



Disponibilizamos canais dedicados de comunicação para os nossos corretores e segurados, ambos contando com linhas telefônicas gratuitas e endereço eletrônico. Nesses canais temos equipes exclusivas para atender com agilidade as solicitações de assistência dos ramos de vida, patrimonial e automóveis, assim como os avisos de sinistro.

Também temos um canal aberto de ouvidoria, que tem à disposição um endereço para o envio de correspondências.

Ouvidoria Sancor Seguros

Av. Duque de Caxias 882, CEP 87013-180 - Edifício New Tower Plaza - Torre 2 - Térreo
Maringá - Paraná - Brasil

Telefone: **0800 888 0402**

Telefone - Deficiência auditiva ou de fala: **0800 773 7680**

20.288

assistências foram
realizadas nos ramos
de vida, patrimonial e
automóveis

10.235

automóveis

556

pessoas

9.497

patrimonial

75.254
ligações recebidas
na Central de
Atendimento

Temos trabalhado também na expansão da rede de oficinas credenciadas Sancor Seguros, no entanto, garantindo sempre que nesse processo a qualidade dos serviços prestados aos segurados mantenha bons níveis de qualidade e pontuação. Encerramos 2019 com **596 oficinas credenciadas**.

Durante o ano de 2019 nossas redes sociais fizeram dezenas de atendimentos a segurados e parceiros.

Com destaque para a página oficial do Facebook, LinkedIn e Instagram onde alcançamos números expressivos de penetração com **9.788 usuários que nos seguem nestas redes**.

Além disso nas principais plataformas de reclamações da internet mantivemos o nível de satisfação de nossos clientes, sempre demonstrando o compromisso que temos com a entrega de qualidade em nossos serviços.



5.3.2 INDICADORES DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

O desenvolvimento constante de melhorias nos canais e procedimentos de atendimentos formam parte da nossa estratégia de atuação. Compreendemos que a rapidez de uma assistência ou atendimento de sinistro é essencial para evitar ainda mais transtornos aos nossos segurados em um momento que pode ser tão delicado.

Os esforços canalizados no desenvolvimento dos canais e procedimentos de atendimento resultaram em aumentos significativos nos indicadores de satisfação dos clientes. Em 2019 mativemos nossos indicadores destes serviços em linha com os objetivos estratégicos:

Período (2019)	Meta (%)	Valor Medido
Janeiro	70,00	72,40
Fevereiro	70,00	73,40
Março	70,00	76,00
Abril	70,00	77,00
Maio	70,00	80,00
Junho	70,00	78,48
Julho	70,00	65,80
Agosto	70,00	72,00
Setembro	70,00	87,00
Outubroi	70,00	73,00
Novembro	70,00	74,40
Dezembro	70,00	78,00

5.4. ACESSO À SERVIÇOS ESSENCIAIS: MICROSSEGUROS FAMÍLIA TRANQUILA



Direitos Humanos
Questão 5: Discriminação e grupos vulneráveis

No Brasil e em outros países da América Latina diversos grupos sociais estão mais frequentemente expostos às doenças, acidentes, mortes e a uma série de perdas e danos relacionados aos bens e a propriedade em função da natureza de suas atividades e do ambiente em que vivem. Esses impactos sociais e econômicos geram uma série de gastos extras para os governos. Uma das alternativas encontradas pelos governos e pela iniciativa privada foi a criação dos microsseguros.

Em parceria com o Sicoob Unicoob oferecemos a seus associados o Seguro Família Tranquila, um seguro de vida totalmente gratuito. O seguro oferece aos cooperados do Sicoob Noroeste do Paraná uma cobertura exclusiva em caso de morte ou invalidez permanente total, no qual está incluso também auxílio em despesas de até R\$ 3 mil do funeral para o titular e o cônjuge, e de até R\$ 1.500 para filhos. O Família Tranquila também sorteia prêmios mensais de R\$ 5 mil.

5.5. NOVOS DESENVOLVIMENTOS PARA OS CLIENTES



Entre as diversas iniciativas voltadas para a melhor experiência dos clientes e corretores destacam-se em 2019 as seguintes:

• Agro inteligente | Squad AUTO

Usando das últimas e mais modernas metodologias de trabalho foram reunidos times multidisciplinares para realizar remodelações e inovações nos ramos Auto e Agro na Sancor Seguros. Os times tinham reuniões diárias e realizaram diagnósticos prévios de status dos produtos, além planejar diversas entregas de melhorias ao longo do ano que impactaram positivamente os negócios. Ao todo foram 7 deploys realizados em 2019 que impactaram diretamente o modo de se fazer negócios com a Sancor.





• Seguro Viagem

Em uma empreitada que mobilizou diversas áreas da companhia conseguimos em tempo recorde desenvolver um produto totalmente novo. Com apoio de parceiros estratégicos e também das lideranças da Companhia em menos de 3 meses foram definidos regras, atendimento e políticas comerciais para impulsionar este importante ramo de negócio para a Companhia.

Durante o ano a carteira de seguro viagem foi relevante, alcançando **11% dos prêmios emitidos com R\$ 54 milhões**, além de ter **atendido a mais de 1.260.000 viajantes para o Brasil e exterior**.

• Lean

Com assessoria do Lean Institute do Brasil em 2019 fizemos uma revolução nos processos e metodologias de trabalho. Através de ferramentas ágeis, que possibilitam as equipes de trabalho uma interação e gerenciamento maiores, integramos os diferentes projetos de melhorias dentro desta proposta de trabalho.

Em 2019 se concluiu 3 etapas propostas para em 2 atividades/ramos estratégicos para a Companhia (Atendimento Corretores e Subscrição Seguros Rurais):

1. Mapeamento do Estado Atual
2. Mapeamento do Estado Futuro
3. Elaboração do Plano de Ação e Projeto



• Projeto Inovação na Prática

Seguindo nossos propósitos de sempre entregar melhorias e inovações, foi dada largada a uma iniciativa que visa inserir os colaboradores da Sancor em um novo ambiente de inovação e aculturação em torno do tema.

5.6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DOS DADOS DOS SEGURADOS



Questões relativas ao consumidor
Questão 5: Proteção e privacidade dos dados do consumidor

• LGPD - Comunicação

Em 2018 foi aprovada a Lei de Proteção de Dados Pessoais, a LEI N° 13.709, de 14 de agosto de 2018. Esta lei tem por objetivo proteger os dados pessoais dos titulares, ou seja, os donos das informações. Apesar da nova lei entrar em vigor apenas em 2020 temos trabalhado com critério máximo no cuidado dos dados dos nossos segurados, **de maneira que não tivemos nenhum incidente do tipo.**

Até a data no qual a nova lei entrará em vigor estaremos trabalhando de maneira transversal para garantir o total cumprimento dos dispositivos solicitados.

Em 2019 iniciamos uma movimentação para sensibilizar a equipe interna da Sancor para que tenham ciência da importância e mudanças que a nova legislação trará.

Desenvolvemos **5** informativos com dicas de segurança que foram enviados a **100% dos colaboradores.**



Capítulo 06

PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS

- 6.1. Política de Direitos Humanos do Grupo Sancor Seguros
- 6.2. Direito à vida: nosso compromisso com a segurança viária
- 6.3. Nosso compromisso com os Princípios de Empoderamento das Mulheres
- 6.4. Nosso compromisso com os Direitos da Criança e os Princípios Empresariais
- 6.5. Trabalhando pela inclusão social

6.1. POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS DO GRUPO SANCOR SEGUROS



Direitos Humanos
Questão 1: Due Diligence

Desde 2015 no Grupo Sancor Seguros contamos com uma política de Direitos Humanos que é atualizada continuamente, e tem como embasamento as declarações internacionais de respeito e proteção universais mais importantes dos direitos humanos.

- **A Carta Internacional dos Direitos Humanos**, formada pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, pelo Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos e seus protocolos, e pelo Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais.
- **A Declaração da Organização Internacional do Trabalho**, relativa ao princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.
- **Pacto Global das Nações Unidas**.
- **Os Princípios para o Empoderamento** das Mulheres das Nações Unidas.
- **Guia dos Direitos da Crianças e Princípios Empresariais** (UNICEF, Pacto Global e Save the Children).
- **Guia de Princípios Orientadores sobre as empresas e os Direitos Humanos**: colocado em prática pelo quadro das Nações Unidas “Proteger, Respeitar e Remediar”.
- **O Informe John Ruggie**, representante Especial do Secretário Especial dos Direitos Humanos e de corporações transnacionais e outras empresas.
- O trabalho realizado pelos membros do **Human Rights Working Group (Nações Unidas)** e em especial seu modelo de política de DH, e diretrizes trabalhadas de forma anual.
- **Os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável** e suas Metas a 2030 (Nações Unidas).

Em nossa particularidade como empresa seguradora, estamos focados na prevenção, a segurança e saúde, respeitando o direito à vida, a liberdade e a segurança de todas as pessoas. O respeito ao DH é, então, transversal a todo o negócio e contribuimos com o que realmente temos experiência.

Para consulta a Declaração e Política de Direitos Humanos do Grupo Sancor Seguros, acessar o Relatório de Sustentabilidade de 2018 disponível em: www.sancorseguros.com.br

6.2. DIREITO À VIDA: NOSSO COMPROMISSO COM A SEGURANÇA VIÁRIA



Direitos Humanos
 Questão 2: Situações de risco para os direitos humanos
 Questão 5: Discriminação e grupos vulneráveis

Nosso trabalho na prevenção e redução de acidentes de todos os tipos, pode contribuir para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 1 e 3: “Erradicação da pobreza em todas as suas formas e em todas as partes” e “Garantir uma vida saudável e promover o bem-estar para todos em diferentes gerações”. Identificamos que o ODS 3, e especificamente a meta 3,6, que estabelece para 2030 reduzir pela metade o número de mortes e lesões causadas por acidentes de trânsito está diretamente alinhado com o terceiro pilar da nossa estratégia de sustentabilidade e, particularmente, com a dimensão do programa “Cidadão Sustentável”: “Cultura de Prevenção”.

Segundo a Organização Mundial da Saúde, a redução das lesões causadas pelo trânsito pode contribuir para reduzir pela metade a pobreza extrema, reduzindo significativamente também a mortalidade infantil. Então, trabalhar para reduzir esse flagelo é trabalhar pela redução da pobreza e, nesse sentido, também buscamos contribuir para a realização do ODS 1.

É por isso que, desde 2010, no Grupo Sancor Seguros estamos comprometidos com essa causa e trabalhamos em prol da segurança viária e do direito à vida, tomando como ponto de partida o Art. 3 da Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU (consoante com os

Princípios 1 e 2 do Pacto Global), que afirma que: “Todo indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal”.

O Grupo Sancor Seguros possui na Argentina o programa Rutas en Rojo (Rotas em Vermelho), dedicado a conscientização sobre os riscos inerentes ao trânsito. O programa possui diversas ações de comunicação que abrangem todo o território argentino. No Brasil, estamos iniciando nosso próprio programa de educação, promovendo conscientização sobre acidentes de trânsito, com ações conjuntas em eventos e campanhas institucionais, considerando também características do público.

Para obter mais informações sobre nosso compromisso com o direito à vida e à segurança rodoviária, consulte o Relatório de 2018 disponível em nosso site.

MOMENTO SANCOR SEGUROS Prevenção de acidentes e Primeiros Socorros.

Durante todo o ano de 2019 foram transmitidos diariamente via rádio 6 spots com tópicos de prevenção de acidentes, primeiros socorros e educação para o seguro. As transmissões alcançaram cerca de 150 cidades das regiões Norte e Noroeste do Estado do Paraná

MAIO AMARELO: Apoio comunicacional à campanha.

Em 2019 a Sancor Seguros participou mais uma vez da campanha Maio Amarelo, uma ação dedicada a redução das mortes causadas por acidentes de trânsito. As publicações estiveram direcionadas para públicos das cidades de Uberlândia (MG), Cascavel (PR), Curitiba (PR), Londrina (PR), Maringá (PR), Porto Alegre (RS), e Blumenau (SC).

+29mil
 pessoas alcançadas
 diariamente pela
 campanha Momento
 Sancor Seguros

12.683
 foi o alcance médio de
 cada publicação.

6.3. NOSSO COMPROMISSO COM O EMPODERAMENTO DAS MULHERES



Direitos Humanos

Questão 5: Discriminação e grupos vulneráveis
 Questão 7: Direitos econômicos, sociais e culturais
 Questão 8: Princípios e direitos fundamentais no trabalho

Nesse ano a Sancor Seguros decidiu comemorar a data de maneira diferente, e realizou para seus colaboradores no dia 08 de março uma palestra com uma professora de empoderamento humano. Com base em sua experiência, a palestrante abordou a questão do empoderamento feminino em diversos aspectos da vida, que por consequência se refletem no contexto laboral das mulheres. A palestra foi aberta para homens e mulheres.

O evento, juntamente a ações internas de comunicação, fez parte da comemoração realizada pela seguradora em sua matriz brasileira em Maringá e contou com a participação de cerca de 20 colaboradores.



Serviços especiais: Vida Mulher



O câncer é uma das principais causas de morte em todo o mundo: a cada ano 8,2 milhões de pessoas morrem devido à doença.

No Brasil, estima-se mais de 59.700 novos casos de câncer de mama, para cada ano do biênio 2018-2019, com um risco previsto de 56,33 casos a cada 100 mil mulheres. As regiões geográficas que mais possuem incidência são o Sul e o Sudeste do Brasil, regiões que se concentram 70% das ocorrências de novos casos. Os seguros de vida atuam nesse contexto

como uma proteção financeira, uma garantia econômica em uma situação tão delicada.

O seguro Vida Mulher prevê apoio financeiro para o tratamento especializado, cobertura de falecimento por qualquer natureza, cobertura de invalidez parcial e total por acidente, garantia especial em caso de diagnóstico de câncer de mama, ovário e colo de útero, assistência funeral à família e rapidez na liquidação do sinistro. Em caso de confirmação do diagnóstico de câncer a segurada recebe uma indenização

de 50% do capital segurado, não necessitando comprovar a despesa exclusiva com o tratamento.

Outro ponto importante do seguro Vida Mulher é que a cobertura de Câncer Feminino não se encerra quando a segurada atinge uma determinada idade, ou seja, enquanto a apólice estiver vigente a segurada contará com a proteção completa do seguro. O Seguro Vida Mulher também sorteia prêmios mensais de R\$ 5 mil.

6.4. NOSSO COMPROMISSO COM OS DIREITOS DA CRIANÇA E OS PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS



Direitos Humanos
 Questão 2: Situações de risco para os direitos humanos
 Questão 5: Discriminação e grupos vulneráveis

A Sancor Seguros do Brasil, através de seu comitê de Responsabilidade Social e Empresarial, o TransformaR-SE, firmou em 2019 parceria com o Lar Esperança de Sarandi na região metropolitana de Maringá-PR. A Associação Lar Nossa Senhora da Esperança, fundada em 2003 com o objetivo de atender crianças de 05 a 11 anos, no horário do contra turno escolar enquanto sua família está no trabalho.

O Lar funciona em dois turnos com 120 crianças que como requisitos para serem alunos devem estar matriculados na rede municipal, e sua renda familiar não pode superar três salários mínimos.

A Missão: “Ajudamos as crianças que se encontram em situação de vulnerabilidade a se tornarem cidadãos comprometidos com a transformação social. Através de uma filosofia de disciplina e oficinas temáticas potencializamos seu senso crítico em seu desenvolvimento ético e cognitivo.”

O Comitê TransformaR-SE, juntamente com o Lar, desenvolveu diversos projetos de cunho pedagógico que auxiliaram no aprendizado e desenvolvimento destas crianças. Outro objetivo foi de aportar ao Lar, metodologias de gestão e ampliar sua network com a sociedade para que sua condição de auto sustento seja ampliada.

PROJETOS QUE COMPÕEM O PROGRAMA:

• DESENVOLVIMENTO FUNCIONAL KIDS

• PROJETO CORRESPONDENTE SECRETO

• CHECK-IN SANCOR

• PADRINHOS DE NATAL

• DIA DE TALENTOS

• BAZAR SOLIDÁRIO 3 R'S



PROJETOS QUE COMPÕEM O PROGRAMA

• DESENVOLVIMENTO FUNCIONAL KIDS

Oficinas de 50 minutos conduzidas por um profissional da Educação Física uma vez por semana. Com grupos divididos por faixa etária - 05 e 06 anos /07 e 08 anos / 09, 10 e 11 anos. Atividades específicas para o aperfeiçoamento das habilidades motoras e estejam alinhadas com o currículo escolar.

• CHECK-IN SANCOR

O Comitê de Responsabilidade Social da Sancor Seguros Brasil, TransformaR-SE, recebeu cerca de **40 crianças** para uma visita à sua sede em Maringá. Esta ação tem como objetivo apresentar o conceito de seguro e sua importância para a sociedade, bem como a operação de uma companhia de seguros.

• PROJETO CORRESPONDENTE SECRETO

Durante 2019 as crianças enviaram cartas e receberam respostas dos colaboradores da Sancor também por meio de cartas. E cada mês foram definidos temas diferentes ligados aos ODSs. O final deste projeto se deu com a integração do projeto Padrinhos de Natal, onde os correspondentes se conheceram pessoalmente nos escritórios de Sancor.

• DIA DE TALENTOS

Os colaboradores da Sancor fizeram demonstrações de seus talentos (música, contação de história e demais talentos aprovados pelo Lar Esperança), além de apreciarem as construções desenvolvidas pelas crianças

• PADRINHOS DE NATAL

Em sincronia com o projeto Corresponsável Secreto, a criança que trocou cartas o durante o ano com o voluntário da Sancor, recebeu um pequeno presente de natal ao fim do ano.

• BAZAR SOLIDÁRIO 3 R'S

Foi organizado no formato de um bazar em conjunto com os colaboradores e administração da entidade, ligado aos 3 R's (Reduzir, Reutilizar e Reciclar) estimulando-os a doarem para composição do bazar em benefício do Lar Esperança.

Com o bazar 3R's mais de 830 itens entre vestuário, utensílios de cozinha e livros foram reaproveitados em prol do Lar Esperança.

6.5. TRABALHANDO PARA A INCLUSÃO SOCIAL



Direitos Humanos
Questão 7: Direitos econômicos, sociais e culturais

No Grupo Sancor Seguros nos encontramos desenvolvendo um processo de inclusão que permite valorizar as diferenças individuais e empoderar os grupos vulneráveis ou em condição de desvantagem. A promoção da diversidade em nosso âmbito de trabalho, assim como entre os grupos de interesse e esferas de influência, é algo que trabalhamos visando ser uma empresa inclusiva em todas as dimensões e âmbitos possíveis.

Em linha com este objetivo na Sancor Seguro Brasil continuamos planejando estrategicamente programas e ações concretas que nos permitem avançar neste sentido.

O Programa de Inclusão compreende cinco eixos de trabalho:

Acessibilidade.

Continuamos trabalhando para que os edifícios e instalações do Grupo Sancor Seguros sejam acessíveis e cômodos para nossos empregados, em especial para pessoas com deficiências. Para isso, progressivamente trabalhamos em adequar as estruturas com o objeto de ganhar maior acessibilidade, começando pelos edifícios que o Grupo tem na Argentina

Na Sancor Seguros Brasil contamos com uma sala de amamentação, com a finalidade de prover um lugar confortável para as mulheres em período de amamentação.

Emprego inclusivo.

Desde 2015 trabalhamos no Grupo Sancor Seguros na Argentina em um programa de assessoramento para avaliar a incorporação de pessoas com deficiência e em situação de vulnerabilidade social, de acordo com as aptidões dos colaboradores.

Compromisso com a Inclusão.

Com o fim de fomentar a diversidade na comunidade, buscar ser membros de diferentes instituições que promovam ativamente a temática, participando de fóruns, reuniões e encontros empresariais.

Negócios Inclusivos.

Trabalhamos para incluir em nossa cadeia de valor, provedores que gerem trabalho a Pessoas com capacidades diferentes ou em situação de vulnerabilidade, pequenos produtores agropecuários, produtores de povos de origem, para a contratação de alguns serviços ou para compra de produtos.

Conscientização e Comunicação inclusivas.

Estamos realizando, em primeira etapa na casa matriz na Argentina, um trabalho em conjunto com a área de marketing para que nossas comunicações sejam cada vez mais inclusivas, como por exemplo, legendas em vídeos.

Capítulo 07

PARTICIPAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA NOSSA COMUNIDADE

7.1. Educação e cooperativismo – Promoção do Cooperativismo Escolar

7.2. Compromisso com as comunidades locais

7.1. EDUCAÇÃO E COOPERATIVISMO – PROMOÇÃO DO COOPERATIVISMO ESCOLAR



Direitos Humanos
Questão 7: Direitos econômicos, sociais e culturais

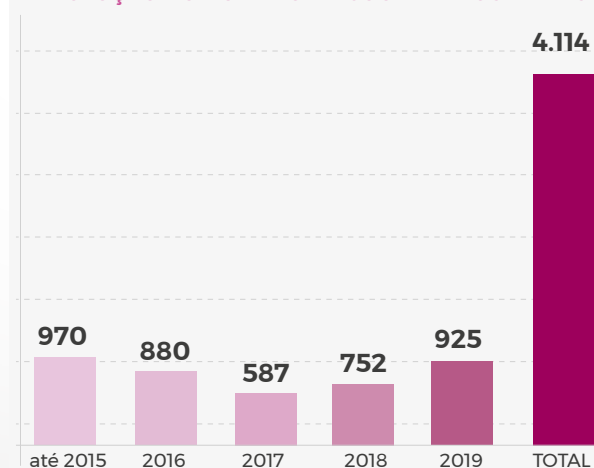


Envolvimento e desenvolvimento da comunidade
Questão 1: Envolvimento da comunidade
Questão 2: Educação e cultura
Questão 7: Investimento social

Através da parceria com Instituto Sicoob apoiamos o projeto Cooperativas Mirins. No Paraná, O Programa Cooperativa Mirim incentiva e apoia a formação de cooperativas em escolas e outras instituições que atendam crianças e adolescentes. Constitui-se por uma associação de alunos de escolas públicas

ou privadas que, supervisionados por um professor orientador capacitado pelo Instituto Sicoob, se unem voluntariamente para satisfazer aspirações comuns: necessidades econômicas, sociais e culturais. Aliando o conhecimento teórico e a vivência do cooperativismo.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COOPERADOS MIRINS



A UNIÃO É TUDO	46
AMIGOS UNIDOS DA VILA NOVA	42
COAL	23
COOAREF	22
COEMIDE	30
COEMOC	66
COOPECAC	29
COOPEMAZ	38
COOPERAMOR	79
COOPERAVIDA DE VIDIGAL	21
COOPERBALEN	44
COOPERCRIANÇA	19
COOPERDUQUE	28
COOPERIM	56
COOPERLIKE	16
COOPERMAC	53
COOPEMAR	36
COOPERMARTIN	21
COOPERMIC	46
COOTEN I	13
O MUNDO EM NOSSAS MÃOS	12
SAGRADO CORAÇÃO	87

TOTAL DE ASSOCIADOS PR 827

7.2. COMPROMISSO COM AS COMUNIDADES LOCAIS



Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

Questão 1: Envolvimento da comunidade
Questão 2: Educação e cultura
Questão 6: Saúde
Questão 7: Investimento social

• Sancor Seguros do Brasil realiza campanha de doação de sangue entre seus colaboradores

Com o intuito de promover a conscientização da importância de doar sangue regularmente a Sancor Seguros realizou uma campanha para incentivar que seus colaboradores doassem sangue. Ao todo foram mais de 30 inscritos que tiraram um período do seu dia de trabalho para fazer bem a comunidade.

• Colaborações pela promoção da Saúde e Bem-Estar

Em 2019 a Sancor Seguros em parceria com o a ACIM (Associação Comercial e Industrial de Maringá), e Unimed Maringá realizou o Dia da Saúde, ação dedicada a promover estilos de vida mais saudáveis. Internamente se realizou uma campanha para mobilização dos colaboradores em torno do tema dos cânceres de mama e próstata. Aproveitou-se os meses de outubro e novembro, que são reconhecidos como épocas de campanha para estas temáticas para impactar a equipe de trabalho com ações de comunicação dentro dos ambientes da Companhia.

• Parcerias: Instituto Sicoob

Apoiamos o Instituto Sicoob, uma organização que tem como objetivo o sétimo princípio do cooperativismo: o interesse pela comunidade. E sua metodologia de trabalho está fundamentada no quinto princípio do cooperativismo: educação, formação e informação. Além da fundamentação no cooperativismo, a instituição atua pautada nos "Objetivos de Desenvolvimento Sustentável", definidos pela ONU.

O Instituto Sicoob executa programas e projetos dentro de três Eixos: Cooperativismo e Empreendedorismo, Cidadania Financeira e Desenvolvimento Sustentável. A partir desses eixos, o Instituto atua em parceria com o Sicoob, por meio de ações conjuntas e integradas com as instituições do Sicoob e o engajamento de colaboradores voluntários formados pela organização. Os eixos de atuação possibilitam que as ações sociais estejam alinhadas aos objetivos estratégicos da Instituição.

Este alinhamento mantém o foco e os investimentos direcionados às suas diretrizes de Responsabilidade Social e responde às perspectivas internas e externas do negócio: o que a organização espera da sociedade e o que a sociedade espera da organização.

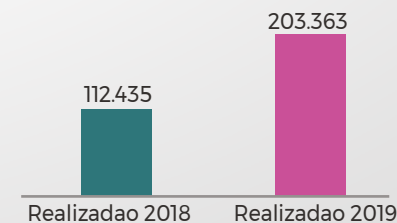
Agora, com sua sede em Brasília, o Instituto Sicoob tem o propósito e a missão de ampliar a sua atuação, trabalhando em conjunto e somando forças com todas as empresas do conglomerado Bancoob, Centrais e Singulares Sicoob e todos os colaboradores e comunidades, para conectar pessoas e convocar as novas gerações a encontrarem no cooperativismo o mundo colaborativo que desejam para viver.

Resultado 2019:

TOTAL DE INTERAÇÕES
364 MIL
pessoas em todo Brasil
+136%

ESTIVEMOS EM
693 municípios
Estados
25 + Distrito Federal

203 MIL PESSOAS
tiveram contato com a Cultura Cooperativista
+81%



Capítulo 08

CUIDADO DO MEIO AMBIENTE

- 8.1. Estratégia de cuidado do Meio Ambiente
- 8.2. Uso sustentável dos recursos e da energia
- 8.3. Conformidade ambiental dos produtos e serviços
 - 8.3.1 Prática de economia circular
- 8.4. Prevenção da contaminação
- 8.5. Adaptação às mudanças climáticas

8.1. ESTRATÉGIA DE CUIDADO DO MEIO AMBIENTE



Continuamos implementando uma estratégia transversal de cuidado do meio ambiente, que inclui quatro pilares focados tanto na preservação ambiental como na segurança e saúde dos nossos grupos de interesse.

Trabalhamos em processos que nos permitem: prevenir e minimizar impactos ambientais adversos; reduzir o uso de recursos, reduzir o desperdício e poluição; detectar riscos e evitar contratos que impliquem riscos ambientais e/ou sociais.



ESTRATÉGIA TRANSVERSAL



Na Sancor Seguros temos buscado implementar ações que, antes de tudo, reduzam a necessidade de utilização de recursos naturais. Dentro do escopo do nosso negócio, no que se refere a redução da poluição ambiental temos nos dedicado em aumentar a rede de coleta de sucatas oriundas de veículos acidentados. Por meio de logística reversa realizamos o encaminhamento de peças de veículos

sinistrados para uma empresa homologada, que efetua o processamento para reuso ou, quando necessário, realiza o descarte correto.

Em Maringá, na Casa Matriz, o Comitê TransformaR-SE tem trabalhado no desenvolvimento de ações internas que visam dar destinação correta a materiais como pilhas e baterias.

8.2. USO SUSTENTÁVEL DOS RECURSOS E DA ENERGIA



Meio Ambiente

Questão 2: Uso sustentável de recursos
Questão 4: Proteção do meio ambiente e da biodiversidade e restauração de habitats naturais

Este eixo contempla o uso que fazemos das nossas instalações nas atividades diárias de operação. Nos concentramos na ecoeficiência energética, um aspecto que consideramos tanto na concepção de novos edifícios quanto na adaptação gradual daqueles espaços que já fazem parte do nosso patrimônio, por meio de modificações estruturais ou ajustes no uso de recursos como energia elétrica ou consumo de água.

Os espaços da sede da Sancor Seguros em Maringá foram construídos de acordo com padrões de eficiência energética, como por exemplo a utilização de lâmpadas de led e torneiras automáticas, além de alguns espaços com acionamento automático das luzes. Além disso durante o ano de 2019 foi realizada campanha interna para uso consciente dos recursos e materiais da companhia, como a iluminação das salas de reunião e aparelhos de TV e videoconferência.

8.3. CONFORMIDADE AMBIENTAL DOS PRODUTOS E SERVIÇOS



Meio Ambiente

Questão 1: Prevenção da poluição
Questão 2: Uso sustentável de recursos



Questões relativas ao consumidor

Questão 3: Consumo sustentável

A partir da instalação do novo sistema de impressões com cartões pessoais foi registrada uma grande redução no consumo de papel. Outro fator para redução do uso do papel está na utilização da opção de envio digital das apólices. Em 2019 cerca de 50% dos documentos de Auto, RE e Administração de Apólices foram enviados exclusivamente por via digital. A meta é chegar a 80% até 2020.

90%
das comunicação e informes de sinistros são enviados por canais eletrônicos como e-mail e SMS.

8.3.1 PRÁTICA DE ECONOMIA CIRCULAR



Em parceria com empresas de reprocessamento temos efetuado a destinação correta das peças de descarte, ou seja, as peças que são substituídas nos veículos dos segurados e de terceiros. As peças descartadas são recolhidas das oficinas e transportadas até uma empresa homologada,

responsável pelo procedimento. Os itens com possibilidade de reutilização são então cadastrados, fotografados e etiquetados. As demais peças sem possibilidade de reutilização são enviadas de volta para a indústria para serem reaproveitadas como matéria prima para novas peças.

6.578 Kg
foram recolhidos mensalmente em média

8.4. PREVENÇÃO DA CONTAMINAÇÃO



Meio Ambiente
 Questão 1: Prevenção da poluição
 Questão 2: Uso sustentável de recursos

Realizamos acompanhamento mensal do nosso consumo de Eletricidade. No entanto, tal medição não tem sido possível para medir o consumo de Água, já que esse registro é realizado pelo condomínio do edifício onde se localiza a sede da Sancor Seguros Brasil, de maneira que a média do consumo é contabilizado para todas as empresas do local. Situação semelhante ocorre com a produção de resíduos sólidos e recicláveis.

Média Mensal de Consumo	2018	2019	Variacão interanual
Energia (kw)	27.650	18.500	-33%*
Impressões (unidades.)	16.874	12.498	-26%
Copos plásticos (unidades.)	12.467	7.309	-41%

*Em função da diminuição de 1 filial ao final de 2019, e também melhor aproveitamento dos espaços disponíveis.

Ainda em 2019 continuamos a incentivar o uso de garrafas e canecas reutilizáveis que foi proporcionando uma queda gradativa no consumo mensal de copos descartáveis.

No que se refere a comunicação e propagação do uso sustentável dos recursos, apoiamos a Hora do Planeta, ação realizada mundialmente e que em 2019 foi promovida no dia 30 de março. A Hora do Planeta é um blecaute voluntário e simbólico promovido pela organização ambiental WWF. Instituições e empresas desligam suas luzes para chamar atenção para as Mudanças Climáticas. Na última ação foram desligadas as luzes da sede em Maringá e das filiais em Maringá, Londrina, Curitiba, Cascavel, Blumenau, Porto Alegre e Uberlândia.

Durante o ano de 2019 passamos por uma intensa mudança da tecnologia que usamos para nos comunicar entre equipe. A partir de maio se iniciou a alteração dos hardwares de telecomunicações para a CISCO, que oferece soluções digitais mais ágeis e melhora a performance das comunicações entre escritórios, equipes e pessoas.



MÉDIA MENSAL DE CONSUMO

12.498
Impressões **-26%**

18.500 kW
Energia **-33%**

12.467
Copos Plásticos **-41%**

USO DA NOVA TECNOLOGIA DE COMUNICAÇÃO ENTRE EQUIPES

11

Aparelhos de videoconferências as salas de reuniões em escritórios da Sancor no Brasil, 7 em filiais e 4 na matriz.

100%
dos escritórios do Brasil utilizam a nova tecnologia.

8.5 ADAPTAÇÃO ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS



Meio Ambiente
Questão 3: Mitigação e adaptação às mudanças climáticas

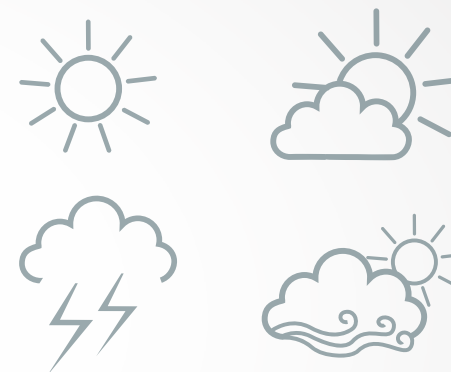
As mudanças climáticas se tornam uma realidade cada vez mais perceptível e presente com eventos meteorológicos extremos. Diversas regiões produtivas vêm sofrendo com condições climáticas desfavoráveis, fato que contribui para acentuar ainda mais efeitos negativos em economias dependentes da produção agrícola. De posse destas informações estamos constantemente avaliando os fatores que influenciam diretamente em nossas operações, e no mercado segurador como um todo.

Desta forma ao ofertamos coberturas que atendem os incidentes causados por estes fenômenos climáticos intensos, como vendavais, alagamento ou granizo, oferecemos também uma garantia a sustentabilidade alimentar e econômica destas regiões, e dos bens e trabalho dos produtores.

Para a nossa empresa, ao mesmo tempo que isso se torna uma oportunidade também pode implicar em um risco, pois cada vez mais aumenta a possibilidade de sinistros causados por uma maior incidência de descargas elétricas, vendavais ou alagamentos. Esses riscos são geridos por diversos métodos que visam reduzir os possíveis impactos financeiros que as mudanças climáticas podem causar à nossa companhia:

- **Acompanhamento das previsões de longo prazo (ENSO – Oscilações SUL) para detectar com antecedência (6 meses - 1 ano) os períodos com maior probabilidade de intensidade de eventos climáticos extremos.**
- **Gerenciamento da carteira e políticas de preços que se ajustam as previsões climáticas de longo prazo, e o gerenciamento da participação regional no Market Share de seguros patrimoniais.**
- **Controle do acúmulo de risco regional para que haja equilíbrio de resultado mesmo em anos de maior incidência de catástrofes climáticas.**

Em alguns pontos, em especial na região Centro Sul, a diminuição das chuvas no período final de novembro e dezembro de 2018 e que se estendeu no início de 2019, afetou diretamente a flora da soja. Este fenômeno tem se intensificado a cada ano, acarretando em maior quebra na colheita, no resultado da produção, e conseqüentemente nas macroeconomias regionais que são fortemente influenciadas pelo agronegócio. No período de safra de soja verão a Sancor deu cobertura a mais de 900 mil HA, espalhados entre os estados de PR, MS, SC, RS e MG e garantiu retorno nos casos de sinistros de mais de 340 mil HA de seus segurados.



Capítulo 09

INFORMAÇÃO TÉCNICA DESTE RELATÓRIO

- 9.1. Compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas: COP Ativa
- 9.2. Influência e impacto nos grupos de interesse
- 9.3. Índice de Conteúdo GRI

9.1. COMPROMISSO COM O PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS: COP ATIVA

Reafirmamos nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas, que procura implementar os 10 princípios universalmente aceitos para promover o desenvolvimento sustentável nas áreas de Direitos Humanos, Normas Laborais, Meio Ambiente e Luta contra a Corrupção.

Este Relatório se apresenta como uma nova Comunicação de Progresso (COP) desde a nossa adesão a Rede Brasileira do Pacto Global em 2015, com o qual se mostra o avanço e trabalho que realizamos sobre os 10 princípios desta importante iniciativa mundial.



Para mais informações acesse:

- <https://www.pactoglobal.org.br/>
- <https://nacoesunidas.org/>

9.2. INFLUÊNCIA E IMPACTO NOS GRUPOS DE INTERESSE

Na seguinte tabela identificamos aqueles standards da Global Reporting Initiative (GRI) que nos ajudam a prestar contas sobre a gestão dos temas materiais desenvolvidos neste documento.

Alguns destes temas são críticos, e por serem específicos da indústria ou da realidade local, não podem ser completamente respondidos por estes standards. Para estes casos, criamos standards próprios com indicadores chaves de gestão

(KPI) que nos permitirão, anualmente, mostrar o progresso alcançado relacionado ao tema material. Estes standards estão identificados com a cor azul.

Ainda, na tabela é apresentado o impacto que cada tema crítico da gestão da sustentabilidade no nosso negócio tem sobre os grupos de interesse. Os temas materiais estão divididos segundo os vetores do mapa estratégico do Grupo Sancor Seguros.

Temas materiais	Padrões GRI relacionados	Impacto no grupo de interesse (*)						
		C	S	CR	F	G	CL	M
PRÁTICAS JUSTAS DE OPERAÇÃO								
Solidez financeira	GRI 201: Desempenho econômico 2016	X	X		X	X		
Investimentos com critérios sustentáveis	Práticas de Investimento e Abastecimento	X	X	X			X	X
Alianças e compromissos com o canal de vendas	GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016			X				
Redução da sinistralidade	Redução da sinistralidade	X	X				X	
Produtividade	Productividade	X		X	X			
Solidez nos contratos de resseguro	Solidez nos contratos de resseguro		X		X			
Relacionamento com o cliente								
Diálogo e envolvimento com os grupos de interesse	GRI 102: Conteúdos gerais 2016	X	X	X	X	X	X	
Atenção de qualidade e contenção ao cliente	Atenção de qualidade e contenção ao cliente		X					
Transparência e clareza da comunicação de produtos e serviços	GRI 417: Marketing e rotulagem 2016		X			X	X	
Prevenção para a saúde e segurança dos clientes	GRI 416: Saúde e segurança dos clientes 2016	X	X				X	
Orientação à experiência do usuário	Atenção de qualidade e contenção ao cliente		X					
Eficiência nos processos chaves do negócio								
Gestão integral de riscos para a continuidade do negócio	GRI 102: Conteúdo Gerais 2016 GRI 419: Conformidade Socioeconômica 2016		X					
Prevenção à fraude e lavado de ativos	GRI 205: Anticorrupção 2016	X	X	X	X	X	X	
Ética e transparência na gestão do negócio	GRI 102: Conteúdo Gerais 2016 GRI 206: Concorrência Desleal 2016	X	X	X	X	X		
Gestão responsável de provedores	GRI 204: Práticas de Compras 2016 GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016 GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016				X			
Uso sustentável dos recursos e energia	GRI 301: Materiais 2016 GRI 302: Energia 2016						X	X
Conformidade ambiental dos produtos e serviços	GRI 301: Materiais 2016 GRI 307: Conformidade ambiental 2016		X				X	X
Adaptação de estratégias de produtos e serviços a mudança climática	GRI 201: Desempenho econômico 2016						X	X
Gestão de riscos cibernéticos	GRI 418: Privacidade do cliente 2016		X			X		

(*) Referências: C: Colaboradores; S: Segurados; CR: Corretores; F: Fornecedores; G: Governo; CL: Comunidades Locais; M: Meio ambiente.

Temas materiais	Padrões GRI relacionados	Impacto no grupo de interesse (*)						
		C	S	CR	F	G	CL	M
Inovação								
Inovação no desenvolvimento dos produtos e serviços	GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016		X			X		
Inovação interna	Inovação interna	X	X	X	X			
Capital humano								
Conciliação trabalho/família	GRI 401: Trabalho 2016							
	GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016	X						
	GRI 409: Trabalho forçado ou compulsório 2016							
Desenvolvimento profissional	GRI 404: Formação e ensino 2016	X		X				
Segurança e saúde de funcionários	GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2016	X						
Diversidade e igualdade de oportunidades	GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	X						
Promoção e respeito pelos Direitos Humanos								
Promoção do Cooperativismo e Educação	GRI 413: Comunidades locais 2016						X	
Segurança rodoviária	GRI 413: Comunidades locais 2016	X	X				X	
Promoção dos Direitos da Criança	GRI 408: Trabalho infantil 2016	X	X	X	X	X	X	
	GRI 412: Avaliação dos Direitos Humanos 2016							
Empoderamento da mulher	GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	X	X	X	X	X	X	
	GRI 406: Não discriminação 2016							
Inclusão de grupos vulneráveis	GRI 413: Comunidades locais 2016		X				X	

(*) Referências: C: Colaboradores; S: Segurados; CR: Corretores; F: Fornecedores; G: Governo; CL: Comunidades Locais; M: Meio ambiente.

9.3. ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI

Nesta seção é apresentado o índice de conteúdo com o resultado dos alinhamentos que aplicamos neste processo de Relatório:

- **Guia GRI Standards Iniciativa de Relatórios Globais (Global Reporting Initiative).** Este relatório foi elaborado em conformidade com a opção essencial dos GRI Standards.
- **Norma Internacional de Responsabilidade Social - ISO 26000.**
- **Pacto Global das Nações Unidas: COP Ativa.**
- **Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - SDG Compass (Pacto Global das Nações Unidas, GRI, World Business Council for Sustainable Development - WBCSD).**

Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
GRI 101: Fundamentos 2016							
CONTEÚDOS GERAIS							
Perfil da organização							
	102-1 Nome da Organização	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 Atividades, marcas, produtos e serviços	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	Princípio 5
	102-3 Localização da sede.	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 Localização das operações	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 Propriedade e forma Jurídica	Escopo e Diretrizes do Relatório				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 atendidos	1.1, 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 Tamanho da organização	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	
	102-8 Informações sobre colaboradores e outros trabalhadores	4.1		8.5 10.3	Princípio 6	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	Princípio 3
	102-9 Cadeia de produção	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 mudanças significativas na organização e na sua cadeia de suprimentos	Nota 1			Princípio 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 Princípio ou abordagem de prevenção	Compromisso da Sancor Seguros Brasil Com a Agenda Global 2030, 2.1, 8.1				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	Princípio 1
	102-12 Iniciativa externas	Mensagem do Conselho, Mensagem da Diretoria, 2.1, 6.1, 6.3, 6.4, 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	Princípio 1
	102-13 Filiação a associações	1.4, 1.4.1				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	
Estratégia							
	102-14 Declaração dos altos executivos responsáveis pela tomada de decisão	Mensagem do Conselho, Mensagem da Diretoria				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
	102-15 Impactos, riscos e principais oportunidades	Mensagem do Conselho, Mensagem da Diretoria, Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1.2, 8.1				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	Princípio 1

GRI 102:
Conteúdos Gerais
2016

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
CONTEÚDOS GERAIS							
Ética e integridade							
	102-16 Valores, princípios, normas e regras de conduta	3.2.3, 3.3.1, 3.3.2, 6.1			Princípio 10	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 4
Governança							
	102-18 Estrutura de Governança	1.2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5	
	102-19 Delegação de autoridade	1.3, 1.3.1				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-20 Responsabilidade de nível executivo por questões econômicas, ambientais e sociais	1.3				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-21 Consulta com grupos de interesse sobre questões econômicas, ambientais e sociais	2.2, 2.3		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	1.2		5.5 16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-26 Função do máximo órgão de governo na seleção de propósitos, valores e estratégia	1.3, 2.3				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-29 Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	2.2, 2.3		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-30 Eficácia dos processos de gerenciamento de risco	Nota 2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-31 Avaliação de questões econômicas, ambientais e sociais	Nota 2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-32 Papel do mais alto órgão de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade	2.1.1				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
Participação de grupos de interesse							
	102-40 Lista de Grupos de Interesse	2.4				5.3, 7.2	Princípio 1 Princípio 9
	102-41 Acordos de negociação coletiva	4.1			Princípio 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 Identificação e seleção de grupos de interesse	2.4				5.3, 7.2	Princípio 1 Princípio 9
	102-43 Abordagem da gestão de seus componentes	1.4, 2.3, 2.4, 4.4.2, 5.1, 5.3, 5.3.1, 5.3.2				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Princípio 1 Princípio 9
	102-44 Principais questões e preocupações mencionadas	2.3, 2.4, 3.2.2, 5.3.1, 5.3.2				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Princípio 1 Princípio 9
Práticas para a preparação de relatórios							
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Nota 3				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-46 Definição do conteúdo dos relatórios e da Cobertura do assunto	9.2				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Princípio 1
	102-47 Lista de temas materiais	2.3				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Princípio 1
	102-48 Revisão de informação	Nota 4				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-49 Mudanças na elaboração do relatório	9.2				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
CONTEÚDOS GERAIS							
Práticas para a preparação de relatórios							
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-50 Período coberto pelo relatório	Escopo e Diretrizes do Relatório				72, 7.5.3, 7.6.2	
	102-51 Data do último relatório	Nota 5				72, 7.5.3, 7.6.2	
	102-52 Ciclo de elaboração dos relatórios	Nota 5				72, 7.5.3, 7.6.2	
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Escopo e Diretrizes do Relatório				72, 7.5.3, 7.6.2	
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de acordo com as normas da GRI	9.3				72, 7.5.3, 7.6.2	
	102-55 Índice de Conteúdo GRI	9.3				72, 7.5.3, 7.6.2	
	102-56 Verificação externa		Nota 6			72, 7.5.3,	
TEMAS MATERIAIS							
Desempenho Econômico							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2.3, 9.2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2.1, 2.2, 3.1, 3.1.1			Princípio 1 Princípio 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.1, 3.1.2, 8.5				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	3.1		8.2 9.4		6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas	3.1.2, 8.5		13.1	Princípio 7	6.5.5	
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	8.5, Nota 7					
Impactos econômicos indiretos							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2.3, 9.2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2.1, 2.2, 5.1, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.2.3, 5.1, 5.4, 5.5, 6.3, 6.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e serviços apoiados	6.4		8.2 9.4		6.3.9, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7, 6.8.9	Princípio 10
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	3.2.3, 5.1, 5.4, 5.5, 6.3		1.2 3.8 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	Princípio 10

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
TEMAS MATERIAIS							
Práticas de compras							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	2,1, 2,2, 3,2, 3,2,1, 5,1				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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,2,1, 5,1				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	3,2,1				6,4,3, 6,6,6, 6,8,1- 6,8,2, 6,8,7	
Anticorrupção							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2,1, 2,2, 3,1,2, 3,3-3,3,2				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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,1,2, 3,3,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2 Políticas e procedimentos de comunicação e capacitação na luta contra a corrupção	3,1,2, 3,3,2		16,5	Princípio 10	6,6,3, 6,6,6	
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Nota 8		16,5	Princípio 10	6,6,1-6,6,2, 6,6,3	Princípio 10
Concorrência Desleal							
GRI 103: Enfoque de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	2,1, 2,2, 3,3,1, 9,1				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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,3,1				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 206: Competência desleal 2016	206-1 Ações legais para práticas de concorrência desleal 2016, antitruste e monopólio	Nota 9				6,6,1-6,6,2, 6,6,5, 6,6,7	
Materiais							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2,1, 2,2, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	8,3, 8,3,1, 8,4				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais por peso ou volume	8,4			Princípio 7 Princípio 8	6,5,4	
	301-2 Insumos reciclados utilizados	8,3,1			Princípio 8	6,5,4	
	301-3 Produtos reutilizados e materiais de embalagem		Nota 10		Princípio 8	6,5,1-6,5,2, 6,5,3, 6,5,4, 6,7,5	

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Energia							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2,1, 2,2, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	8,4				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	8,4		8,4 13,1	Princípio 7 Princípio 8	6,5,4	
	302-4 Redução do consumo energético	8,4		8,4 13,1	Princípio 8	6,5,4, 6,5,5	
	302-5 Reduções nos requisitos de energia de produtos e serviços	8,4		8,4 13,1	Princípio 8	6,5,4, 6,5,5	
Conformidade ambiental							
GRI 103: Enfoque de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso Da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2,1, 2,2, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	8,3				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não cumprimento da legislação e regulamentação ambiental	Nota 11			Princípio 8	6,6,1-6,6,2, 6,6,5, 6,6,7	Princípio 7
Avaliação ambiental de fornecedores							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2,1, 2,2, 8,1, 3,2,3				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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,2,3				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 308: Avaliação Ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores que passaram filtros de triagem e seleção de acordo com critérios ambientais	3,2,3			Princípio 8	6,3,5, 6,5,1-6,5,2, 6,6,6,7,3,1	
Emprego							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2,1, 2,2, 4,1, 4,2, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4,1, 4,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Emprego							
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações de colaboradores e rotatividade	4.1		5.1 8.5 8.6 10.3	Princípio 6	6.5.4	Princípio 3
	401-2 Benefícios para colaboradores em tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou de meio período	4.2		3.2 8.5			Princípio 3
	401-3 Licença parental	4.2		5.1 8.5	Princípio 6	6.4.4	Princípio 3
Saúde e segurança no trabalho							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2.3, 9.2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2.1, 2.2, 4.3, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4.3, 4.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2016	403-1 Representação dos trabalhadores em comitês formais trabalhador-empresa de saúde e segurança	Nota 12		8.8		6.4.6	Princípio 3
	403-2 Tipos de acidentes e taxas de frequência de acidentes, doenças profissionais, dias perdidos, ausências, e número de mortes por acidente ou doença de trabalho	4.3		3.3 8.8		6.4.6, 6.8.8	Princípio 3
	403-3 Trabalhadores com alta incidência e alto risco de doenças relacionadas a suas atividades	4.3		3.3 8.8		6.4.6, 6.8.8	Princípio 3
	403-4 Questões de saúde e segurança abordadas em acordos formais com sindicatos	4.3		8.8		6.4.6	Princípio 3
Formação e ensino							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2.3, 9.2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2.1, 2.2, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4.4, 4.4.1				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 404: Formação e ensino 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por colaborador	4.4			4.3 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	Princípio 3
	404-3 Percentual de colaboradores que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional	4.4.1			5.1 8.5 10.3	6.4.7	Princípio 3

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Diversidade e igualdade de oportunidades							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2.3, 9.2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2.1, 2.2, 4.1, 6.1, 6.3, 6.5				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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4.1, 6.3, 6.5				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade dos grupos responsáveis pela governança	4.1		5.1 5.5 8.5	Princípio 6	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.7	Princípio 3
	405-2 Proporção do salário base e remuneração das mulheres perante os homens	4.1	Nota 13	5.1 10.3	Princípio 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	Princípio 3
Não discriminação							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2.3, 9.2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2.1, 2.2, 4.1, 6.1, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4.1, 6.3				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e ações corretivas empreendidas	4.1		5.1 8.8	Princípio 6	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Princípio 1 Princípio 3

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
TEMAS MATERIAIS							
Liberdade de associação e negociação coletiva							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2.1, 2.2, 3.2.3, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,2, 3,2,1, 3,2,3, 4,1				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva podem estar em risco	3,2,3, 4,1		8,8	Princípio 3	4,8, 6,3,1-6,3,2, 6,3,3, 6,3,4, 6,3,5, 6,3,8, 6,4,5, 6,6,6	Princípio 3
Trabalho infantil							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso Da Sancor Seguros Brasil Com A Agenda Global 2030, 2.1, 2.2, 3.2.3, 6.1, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,2, 3,2,1, 3,2,3, 6,4				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	3,2,3, 6,4		8,7	Princípio 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	Princípio 2 Princípio 3
Trabalho forçado ou compulsório							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso Da Sancor Seguros Brasil Com A Agenda Global 2030, 2.1, 2.2, 3.2.3, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,2, 3,2,1, 3,2,3				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 409: Trabalho forçado ou compulsório 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou compulsório	3,2,3, 6,1		8,7	Princípio 4	4,8, 6,3,1-6,3,2, 6,3,3, 6,3,4, 6,3,5, 6,3,10, 6,6,6	Princípio 2
Avaliação dos Direitos Humanos							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso Da Sancor Seguros Brasil Com A Agenda Global 2030, 2.1, 2.2, 3.2.3, 6.1, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	1,4, 3,3,1, 6,4				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 412: Avaliação dos Direitos Humanos 2016	412-2 Treinamento dos colaboradores em políticas ou procedimentos de Direitos Humanos	1,4			Princípio 1	4,8, 6,3,1-6,3,2, 6,3,5	Princípio 1
	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos com cláusula sobre direitos humanos ou submetidos a avaliação de direitos humanos	3,2,3			Princípio 2	4,8, 6,3,1-6,3,2, 6,3,3, 6,3,5, 6,6,6	Princípio 1

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
TEMAS MATERIAIS							
Comunidades locais							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				52, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso Da Sancor Seguros Brasil Com A Agenda Global 2030, 21, 2,2, 6,4, 6,2, 7,1				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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	54, 6,2 6,4, 7,1				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	54, 6,2 6,4, 7,1			Princípio 1	6,3,9, 6,5,1-6,5,2, 6,5,3, 6,8	Princípio 7 Princípio 10
Avaliação social dos fornecedores							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				52, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso Da Sancor Seguros Brasil Com A Agenda Global 2030, 21, 2,2, 8,1, 3,2,3				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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,2,3				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 414: Avaliação social dos fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores que passaram nos filtros de seleção de acordo com critérios sociais	3,2,3		8,8	Princípio 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 10

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
TEMAS MATERIAIS							
Saúde e segurança dos clientes							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso Da Sancor Seguros Brasil Com A Agenda Global 2030, 2,1, 2,2, 5,3, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	5,3,1, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 416: Saúde e segurança dos clientes 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	Nota 14				6,7,1-6,7,2, 6,7,4, 6,7,5, 6,8,8	Princípio 5
	416-2 Casos de não conformidade relacionados aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	Nota 14				4,6, 6,7,1-6,7,2, 6,7,4, 6,7,5, 6,8,8	Princípio 5
Marketing e rotulagem							
GRI 103: Enfoque da Gestão - 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso Da Sancor Seguros Brasil Com A Agenda Global 2030, 2,1, 2,2, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-2 Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços	Nota 15				4,6, 6,7,1-6,7,2, 6,7,3, 6,7,4, 6,7,5, 6,7,9	Princípio 5
	417-3 Casos de não conformidade relacionados a comunicações de marketing	Nota 15				4,6, 6,7,3,	Princípio 5
Privacidade do cliente							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso Da Sancor Seguros Brasil Com A Agenda Global 2030, 2,1, 2,2, 5,6				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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	5,6				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Reclamações com base em violações da privacidade do cliente e perda de dados dos clientes	Nota 16				6,7,1-6,7,2, 6,7,7	Princípio 6

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
TEMAS MATERIAIS							
Produtividade							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	2,1, 2,2, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	3,1, 3,1,1				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
	N4: Cálculo produtividade: Despesa com Folha de pessoal (R\$) / Prêmio Ganho Bruto (R\$)	Nota 19					
Solidez nos contratos de resseguro							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	2,1, 2,2, 3,1, 3,1,2				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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	3,1, 3,1,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
	N5 Percentual de transferência do risco do agronegócio para o mercado de resseguros.	3,1, Nota 20					
Atenção de qualidade e contenção ao cliente							3,1, Nota 20
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	2,1, 2,2, 5,3, 5,3,1, 5,3,2				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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	5,3,1, 5,3,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
	G4-PR5 Resultados das pesquisas para medir a satisfação dos clientes	5,3,2					
	N3 Conteção de sinistros automóveis (quantidade de atendimentos da assistência)	5,3,1					
Inovação interna							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2	Nota 21			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	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	2,1, 2,2, 1,3				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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	1,3	Nota 21			6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
TEMAS MATERIAIS							
Conformidade socioeconômica							
GRI 103: Enfoque de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2,1, 2,2, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	3,3,1, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não cumprimento de leis e regulamentos nos âmbitos social e econômico	Nota 17				4,6, 6,7,1- 6,7,2	Princípio 6
Práticas de inversão e abastecimento							
GRI 103: Enfoque de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2,1, 2,2, 3,1, 3,1,1, 3,1,2				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,	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	3,1,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
	N1 Número de chamadas da Superintendências de Seguros por não conformidade com os regulamentos atuais	Nota 18					
Redução da sinistralidade							
GRI 103: Enfoque de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,3, 9,2				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	Princípio 1
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 2,1, 2,2, 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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	3,1, 6,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5	
	N2 Percentual de sinistralidade	3,1					

Notas

Nota 1: Durante o ano de 2019 desenvolveu-se e apresentou-se um novo ramo de negócios: Seguros de Viagem. Este novo serviço foi bem recebido e alcançou 11% das operações durante o ano. Para mais informações consultar a seção 5.5 deste relatório.

Nota 2: Em cada reunião da Administração é apresentada a eficácia dos processos de gestão de risco, isso porque, nelas, gerentes e diretores discutem como foram cumpridos os objetivos e prestam conta das suas ações. Essas reuniões são de natureza mensal.

Nota 3: Sancor Seguros do Brasil S.A. por ser uma empresa privada não está obrigado a apresentar publicamente seu relatório financeiro anual. Porém, todas as operações da companhia estão presentes neste relatório.

Nota 4: Nos casos em que a ré expressão das informações afetou a comparabilidade interanual das tabelas apresentadas ao longo do Relatório, sua modificação é detalhada em uma nota de rodapé, respectivamente.

Nota 5: O último Relatório publicado é o Relatório de Sustentabilidade de 2018 e abrange o ano fiscal daquele ano. O ciclo de relatórios é anual.

Nota 6: Este Relatório de Sustentabilidade não foi verificado externamente.

Nota 7: Durante o ano de 2019 a Sancor Seguros do Brasil recebeu R\$ 54.473.603,15 advindos do subsídio rural do Governo Federal disponibilizado ao seguro agrícola. O valor corresponde a pouco menos de 1/3 dos prêmios emitidos nesse ramo pela seguradora. O restante do valor é pago pelos próprios produtores rurais.

Nota 8: Não houve casos de corrupção durante o ano de 2019.

Nota 9: Em 2019 foram encerrados 160 processos judiciais gerais, nenhum referente a concorrência desleal que em que a Sancor Seguros era parte envolvida. Ao passo que foram adicionados 256 processos entrantes, nenhum referente a concorrência desleal durante o mesmo período.

Nota 10: O indicador na sua totalidade não se aplica à Sancor Seguros Brasil dada a natureza dos seus negócios.

Nota 11: Durante 2019 não houve multas significativas e sanções não monetárias por não conformidade com leis ou regulamentos sobre o meio ambiente.

Nota 12: A Sancor Seguros possui um comitê para a segurança, formada pelos membros da Brigada de Incêndio. O comitê próprio para os temas de saúde é composto pelos Designados da CIPA.

Nota 13: Por razões de confidencialidade este conteúdo não pode ser publicado.

Nota 14: A Sancor Seguros não possui produtos ou serviços identificados com potencial de causar impactos na saúde ou segurança, de maneira que também não houve casos de sanções ou advertências por meio de regulamentos ou códigos voluntários relacionadas a impactos na saúde e segurança. Não obstante, a companhia tem trabalhado em ações que promovam cuidados para a saúde e bem-estar, como campanhas e eventos de conscientização.

Nota 15: Durante 2019 não houve descumprimento ou não conformidade com códigos voluntários ou regulamentos que deram origem a advertências ou sanções relacionadas a publicidade, promoção e patrocínio a Sancor Seguros Brasil.

Nota 16: Durante o ano de 2019 não houve violação dos regulamentos, multas e incidentes relacionados à violação da privacidade dos clientes ou à perda dos seus dados.

Nota 17: Em 2019 não incorreram novas multas. Ofícios da superintendência foram enviados por motivo de atrasos em envio de documentação formal, nenhuma multa ou sanção aplicada.

Nota 18: Notificações não relevantes para o período. Ofícios da superintendência foram enviados por motivo de atrasos em envio de documentação formal, nenhuma multa ou sanção aplicada.

Nota 19: Não é um indicador que adotamos em 2019. Esse indicador será incluído em relatórios futuros.

Nota 20: O repasse de 95% do risco de agronegócios para o mercado segurador. Além disso também destinamos considerável percentual de contas massivas de seguros de vida para diferentes players, que diluem o risco garantindo aos clientes e stakeholders uma concreta segurança.

Nota 21: A inovação corporativa é gerenciada internamente com a busca de ferramentas compartilhadas que possibilitem aproveitar as novas tecnologias e tornar os processos mais eficientes. À medida que os projetos apresentados na seção 1.3 deste relatório forem desenvolvidos, poderemos sistematizar seus resultados e comunicar indicadores quantitativos relacionados.

ESCOPO E DIRETRIZES DO RELATÓRIO

Este é o terceiro Relatório de Sustentabilidade da Sancor Seguros do Brasil S.A., correspondente ao período de janeiro a dezembro de 2019.

Este Relatório e o Processo de RSE da Sancor Seguros Brasil estão ancorados nas seguintes diretrizes:

- Guia de Diretrizes GRI (Global Reporting Initiative), de acordo com o Nível Essencial.
- 7 Matérias Fundamentais do Padrão Internacional de Responsabilidade Social ISO 26000.
- Pacto Global das Nações Unidas - COP (Comunicação para o Progresso) Nível Ativo.
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e Metas para 2030, através de sua ferramenta SDG Compass - Guide 2015 (Pacto Global das Nações Unidas, GRI, WBCSD).
- AA1000 Series de AccountAbility.

A gestão da sustentabilidade da Sancor Seguros está enquadrada na gestão do Grupo Sancor Seguros, que segue as melhores práticas e diretrizes de sustentabilidade.

Nosso principal objetivo ao prestar contas por meio do Relatório de Sustentabilidade é divulgar o progresso que realizamos em cada questão material identificada. As diretrizes internacionais que usamos são apenas uma fonte de contribuição para enriquecer esse gerenciamento de sustentabilidade.

Este Relatório também constitui a apresentação da Comunicação para o Progresso (COP), demonstrando nosso apoio contínuo ao Pacto Global das Nações Unidas.

Neste Relatório realizamos a análise de correspondência entre os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), os Assuntos da Norma Internacional ISSO 26000 e as ações desenvolvidas no processo de RSE. Para isto, nos embasamos em uma ferramenta de comparação desta Norma com as metas 2030 e os ODS. O resultado se revela através das referências com os números e cores correspondentes as logos dos ODS, que são colocados nas diferentes seções, fazendo alusão de como estamos trabalhando com estes compromissos

Para mais informações:

Sobre a ISO 26000:
www.iso.org/iso/social_responsibility

Sobre a GRI:
www.globalreporting.org

Sobre a AA1000:
accountability.org

Sobre o Pacto Global das Nações Unidas:
www.pactoglobal.org.br

Sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:
www.un.org/sustainabledevelopment/en/

Sobre o SDG Compass:
www.sdgcompass.org

Contato com nossos grupos de interesse:

Telefone - linha gratuita:
 0800 200 0392
 0800 888 0399 (Deficiência auditiva ou de fala)

Redes sociais:
 Facebook - <https://www.facebook.com/SancorSegurosBrasil/>
 LinkedIn - <https://br.linkedin.com/company/sancor-seguros>
 Instagram: <https://www.instagram.com/sancorsegurosbr/>

Endereço de e-mail:
transformar-se@sancorseguros.com

Endereço postal:
 Avenida Duque de Caxias - 882 - Zona 1 - Edifício New Tower Plaza
 Maringá, Paraná, Brasil - CEP: 87013-180

Conheça mais sobre nós em:

Nossa página na web:
www.sancorseguros.com.br

Nossa página no Facebook:
[@SancorSegurosBrasil](https://www.facebook.com/SancorSegurosBrasil)

Nosso perfil no Instagram:
[sancorsegurosbr](https://www.instagram.com/sancorsegurosbr)

Nossos Relatórios de Sustentabilidade anteriores:



Sobre este Relatório de Sustentabilidade:

Distribuição: gratuita.

Acesso: O documento em formato digital se encontra disponível em www.sancorseguros.com.br

Sobre a produção deste Relatório:



Projeto gráfico e diagramação: Anderson Mazei Reis.

Sentimo-nos parte do compromisso global de contribuir para proteger o planeta e a qualidade de vida, promover o desenvolvimento integral das pessoas, o respeito pela diversidade, a justiça e a paz.

Portanto, a partir da imagem de capa deste Relatório de Sustentabilidade, o Grupo Sancor Seguros ergue suas bandeiras como símbolo da preocupação constante que motiva suas ações, em busca de uma permanente transformação de cada pessoa em um cidadão sustentável. O Conceito Fractal, uma forma geométrica muito encontrada na natureza, são componetes que se aglutinam para criar os mais belos e diversos elementos e cores, estas aplicadas aqui simbolizando cada objetivo. Assim de forma muito apropriada, a composição artística simboliza a determinação da proposta deste relatório: cidadãos unidos, comprometidos, a caminho de uma sociedade mais sustentável e de mãos dadas com a diversidade.

Agradecimentos:

Queremos agradecer a especial contribuição das equipes de colaboradores de todas as áreas e das filiais que contribuíram e participaram ativamente da elaboração desse novo Relatório de Sustentabilidade.

Elaborado por: Comitê de Responsabilidade Social Empresarial da Sancor Seguros Brasil e Gerência de Responsabilidade Social Empresarial do Grupo Sancor Seguros na Argentina.

Facilitador Externo do Processo de RSE: ReporteSocial, para a Spirit Solution Network.

Maringá, 2020.