



Reporte de Sustentabilidad 2020

**4 AÑOS DE PROCESO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA
PARA UNA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD**

Basado en:

Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000

GRI Standards (de conformidad con la opción esencial)

Norma AA1000AP (2018)

Pacto Global de Naciones Unidas (COP Activa)


Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

SDG Compass- Guía 2015

Principios para el Empoderamiento
de las Mujeres

COMPROMISO DE SANCOR SEGUROS URUGUAY CON LA AGENDA GLOBAL 2030

La pandemia generada por el Covid-19, nos ha demostrado que todos compartimos las mismas prioridades y que la solución a los problemas más desafiantes es el trabajo conjunto. Si bien lo primordial es el trabajo en la salud, no debemos olvidar la necesidad de seguir trabajando por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que serán claves para la sostenibilidad y recuperación a largo plazo.

A continuación, presentamos nuestra contribución directa a los ODS e identificamos con el siguiente logo  los ODS que se vieron particularmente impactados en este contexto.



1 17

- 142.244 personas aseguradas.
- 1.400 pólizas emitidas de Seguros Agropecuarios.
- 329 siniestros y U\$D 1.161.971 pagados por siniestros Seguros Agropecuarios.
- 253.608 hectáreas aseguradas con Seguros Agropecuarios.

3 17

- 45 vacunas antigripales a empleados.
- 20 personas renovaron su carnet de salud.
- 97 servicios de asistencia médica y 81 consultas telefónicas de empleados.
- 62.000 asegurados con acceso al beneficio de la APP "Llamando al Doctor".
- 2.219 reacciones, 126 comentarios y 214.841 vistas a 6 posteos sobre vida saludable.
- 1.283 reacciones, 24 comentarios y 134.750 vistas a 3 posteos sobre seguridad vial.
- 479.599 vistos de campaña de Donación de Sangre en redes sociales.
- 51 unidades efectivas de sangre. 0 descartadas.
- 20 empleados participaron del Taller de Gestión de Emociones de 1 hora de duración.

4 17

- 122 horas de capacitación y 242 personas capacitadas en modalidad virtual.

5 17

- Mujeres: 45,56%.
- Hombres: 54,44%.
- 100% de los procesos de selección no son discriminatorios.
- 36% de mujeres en puestos Encargados y Jefaturas.
- 11 días otorgados para la realización de exámenes médicos, para mujeres.

8 17

- 1 nuevo Equipo de Transformación organizacional, con especialistas en diferentes aristas del negocio, para el desarrollo de un proceso simple y ágil para el diseño de productos centrados en el cliente.
- 477 requerimientos (operativos, estratégicos y normativos) y tickets gestionados.
- \$U 3.899.631.305 de valor económico directo distribuido.
- 124 proveedores, 95% de Uruguay.
- 2.214 corredores de todo el país.

10 17

- 46% de tomadores de seguro son mujeres.

12 17

- Reducción de 19% en el uso de resmas de papel.
- 7 coberturas con 100 % de pólizas digitales.
- 68.220 pólizas enviadas digitalmente.
- 121 toneladas de residuos de siniestros procesados en 20 talleres oficiales.
- 3.084 reacciones, 36 comentarios y 123.214 vistas a 8 posteos sobre cuidado del ambiente.

16 17

- 100% empleados capacitados en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- 82 reclamos recibidos por CRM, resueltos y cerrados en un 100%.



MENSAJE DE ALTA DIRECCIÓN

1 3 4 5 8 12 13 16 17

Las diferentes comunidades a nivel mundial están atravesando uno de los momentos más complejos de la historia como consecuencia de la crisis generada por la pandemia de COVID-19, que impactó en los órdenes sanitario, económico, social y cultural. En este contexto, algunos Objetivos de Desarrollo Sostenible han cobrado mayor relevancia, y hacia su contribución debemos apuntar.

Una de las oportunidades que surgen de esta crisis es que contribuye a que se ponga en el centro a la estrategia de sustentabilidad de las empresas, visibilizando la necesaria alineación intrínseca que tiene con el negocio y su continuidad. Además, puso de manifiesto la importancia de la sustentabilidad en la gestión de riesgos para detectar los desafíos y oportunidades ante momentos de incertidumbre, en la planificación estratégica y las respuestas resilientes.

Las tendencias del sector asegurador muestran una variedad temáti-

ca que incluye expectativas crecientes hacia las prácticas de sustentabilidad y la transparencia; innovación digital y experiencia de usuario; Blockchain y nuevas tecnologías; seguros a medida y primas más justas; y un liderazgo más humano y empático.

En el mediano y largo plazo, debemos atender a objetivos más ambiciosos vinculados a problemáticas que van más allá de la pandemia y que, aunque esta haya profundizado sus consecuencias, hoy han quedado solapadas por la emergencia. Hablamos de la realidad del cambio climático; las desigualdades en muchos niveles; la discriminación; la violencia de género; la necesidad de empoderar a la mujer; el respeto a los DDHH y los procesos de debida diligencia; la atención hacia la cadena de valor, por mencionar algunos de esos temas que las empresas debemos abordar.

En todo este proceso, cabe destacar la revisión de materialidad y el nuevo proceso de consulta a los gru-

pos de interés, convencidos de que este diálogo es esencial para conocer sus expectativas ante estas situaciones, y responder con responsabilidad a las necesidades que surjan durante y luego de la crisis.

Centrar nuestra estrategia en el Diálogo permanente con los grupos de interés hace que vayamos integrándolos cada vez más a nuestra gestión de negocios, logrando cambios y beneficios que generan un valor mutuo. A ello debemos sumar nuestro compromiso múltiple con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus 10 Principios, con la Agenda 2030 de desarrollo sostenible y los ODS, con la rendición de cuentas y la transparencia (lineamientos GRI), y con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres.

Sabemos que aún falta mucho por hacer, como la generación de alianzas fuertes para abordar las problemáticas globales de un modo más integral. En tal sentido, seguiremos aportando a numerosos Objetivos



de Desarrollo Sostenible desde nuestra experiencia, pero abogando por un liderazgo que impulse a sumar voluntades, convencidos de que trabajando en red, las posibilidades son ilimitadas.

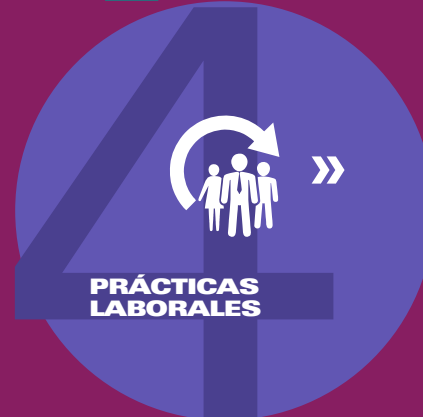
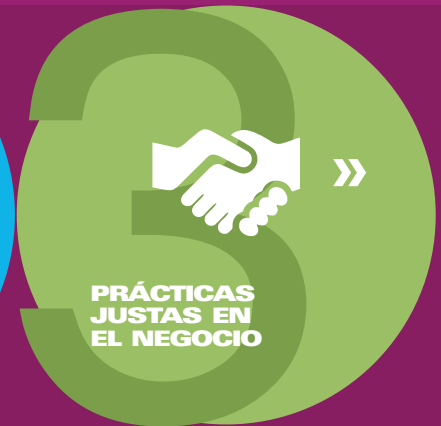
Sebastián Trivero
Gerente General

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CÓMO RECORRER Y LEER ESTE REPORTE

Este documento virtual cuenta con hipervínculos que posibilita ampliar información sobre ciertos temas.

En algunos lugares estos hipervínculos reenvían a más información en el cuerpo principal del Reporte, presente en otros Capítulos diferentes al que se está leyendo; y en otros casos hay hipervínculos que reenvían a páginas de internet, videos o sitios fuera de este documento, con el objetivo de brindar mayor información sobre la temática de la cual se está hablando.





COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE



- » Somos Sancor Seguros Uruguay
- » Sustentabilidad integrada a la Gestión Estratégica del Negocio
- » Hacia un "Ciudadano Sustentable"
- » Contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas
- » Diálogo con los grupos de interés

Somos Sancor Seguros Uruguay

1

En 2006, con el nacimiento de Sancor Seguros Uruguay, se constituyó el puntapié inicial para que el Grupo Sancor Seguros de Argentina comience su proceso de internacionalización. Este emprendimiento nos convirtió en pioneros abriendo paso a su experiencia de expansión por América Latina. A 14 años de aquel hito fundacional, nuestra empresa consiguió situarse entre las principales aseguradoras privadas del mercado uruguayo, con una oferta de productos pensada para dar respuesta a cada necesidad y un servicio de primer nivel basado en la atención personalizada y la cercanía con los asegurados.



MISIÓN

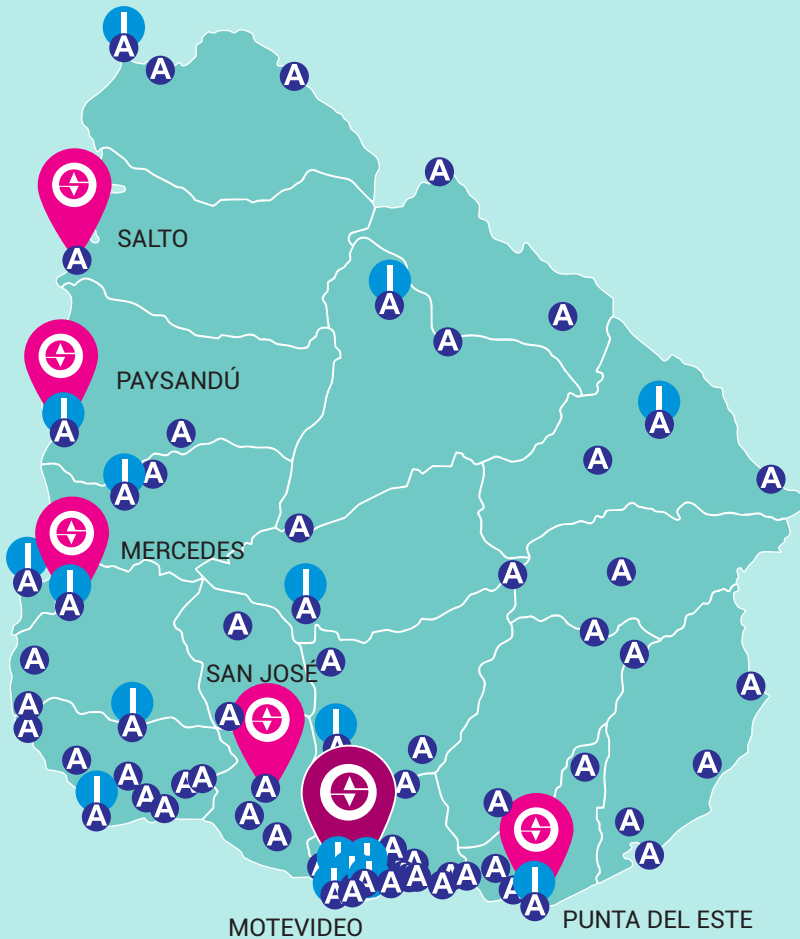
Brindar protección personal y patrimonial a nuestros asegurados, a través de un equipo de trabajo altamente capacitado, identificado con el Grupo, creativo y con sentido de compromiso social.




VISIÓN

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

Para más información institucional ingresar a www.sancorseguros.com.uy




-  Casa Central
-  Sucursales
-  Corredores Identificados
-  Corredores Asesores

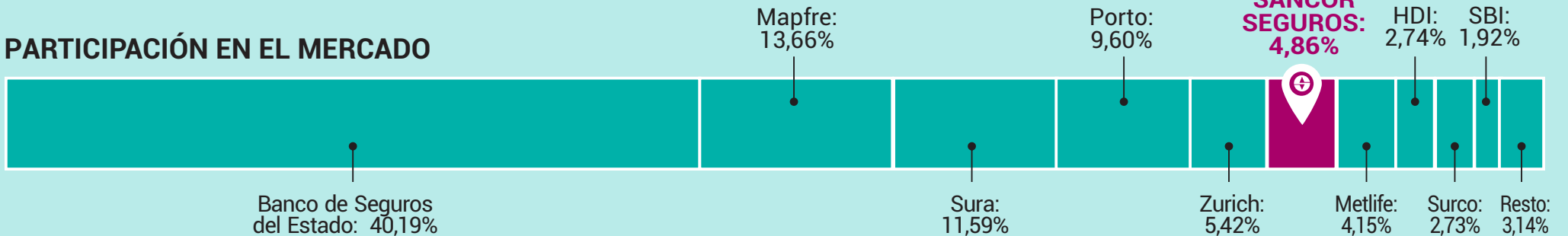
 **5**
Sucursales

 **2.124**
Corredores (todo el país)

 **90**
Empleados

 **142.244**
Asegurados

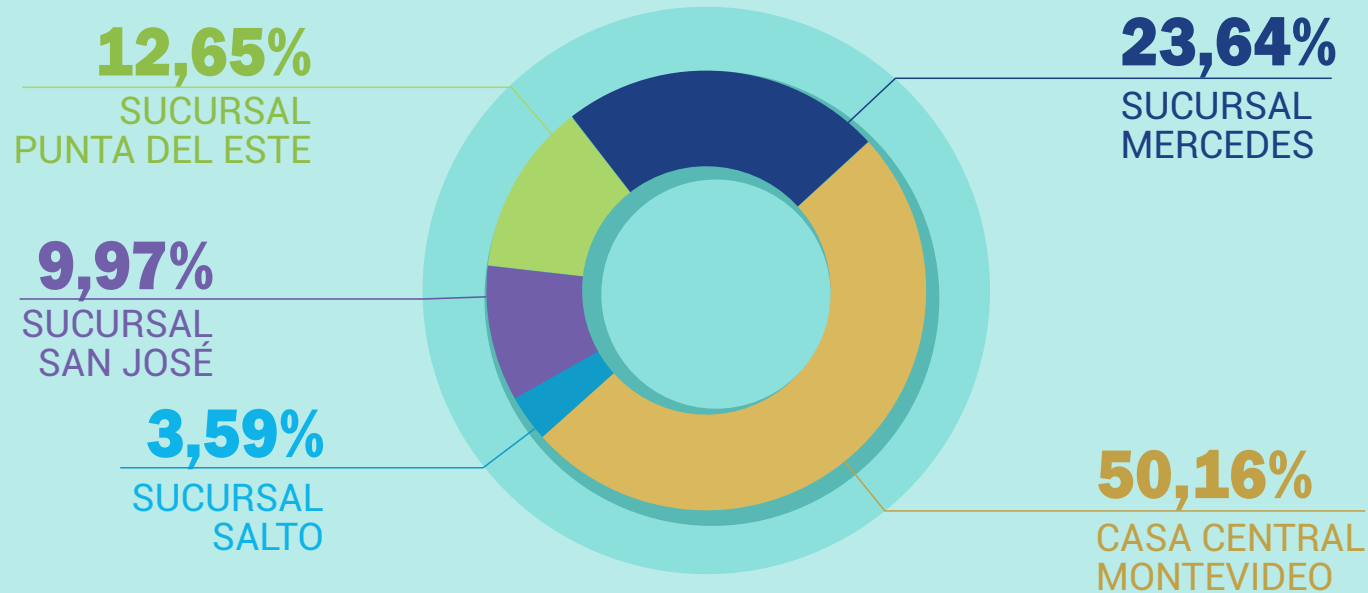
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO



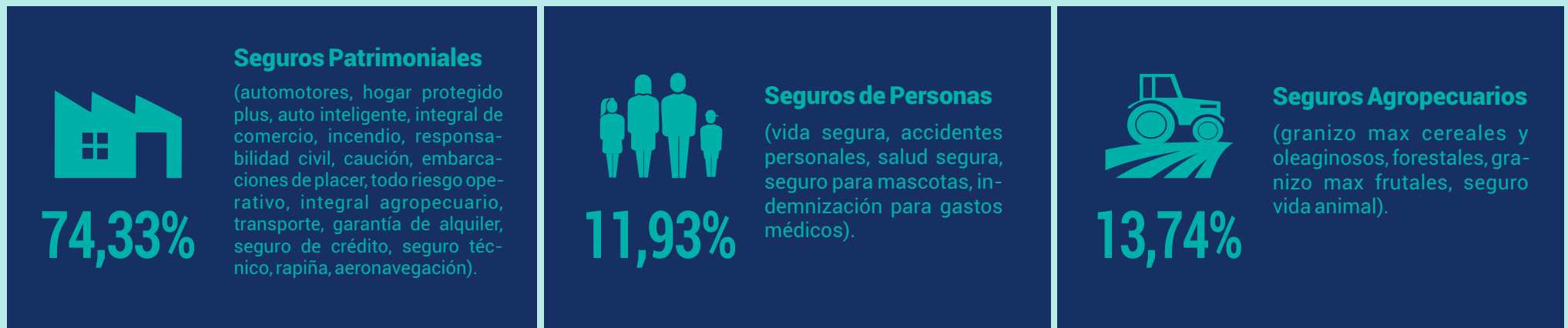
General:
6to. puesto
(5to. entre privadas)



DISTRIBUCIÓN DE PÓLIZAS POR SUCURSAL



RAMOS EN LOS QUE OPERAMOS





Sustentabilidad integrada a la Gestión Estratégica del Negocio

1 3 4 5 8 10 12 13 16 17

La creación de valor en los ámbitos económico, social y ambiental es un aspecto clave de la actividad de Sancor Seguros Uruguay, donde asumimos un compromiso inquebrantable con el desarrollo sostenible de nuestra comunidad y los grupos de interés, considerando también a las futuras generaciones.

Nuestra **Estrategia de Sustentabilidad**, enmarcada en la del Grupo Sancor Seguros, se basa en 5 pilares puestos en práctica a través de nuestro Proceso de Responsabilidad Social Empresarial.





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

RSE / SUSTENTABILIDAD





Matriz de Materialidad y los temas relevantes del negocio

La Matriz de Temas Materiales representa una visión de futuro, una hoja de ruta para nuestro negocio que permite identificar los principales riesgos para su gestión responsable. Sin embargo, ante la crisis generada por el COVID-19, debimos adaptar esa visión. Porque queremos continuar trabajando para reforzar una comprensión más integral de los problemas críticos para la sostenibilidad de nuestro negocio, revisamos junto al Gerente General, todas las gerencias y el Comité de RSE los temas materiales identificados en 2019.

El análisis se realizó en las siguientes etapas:





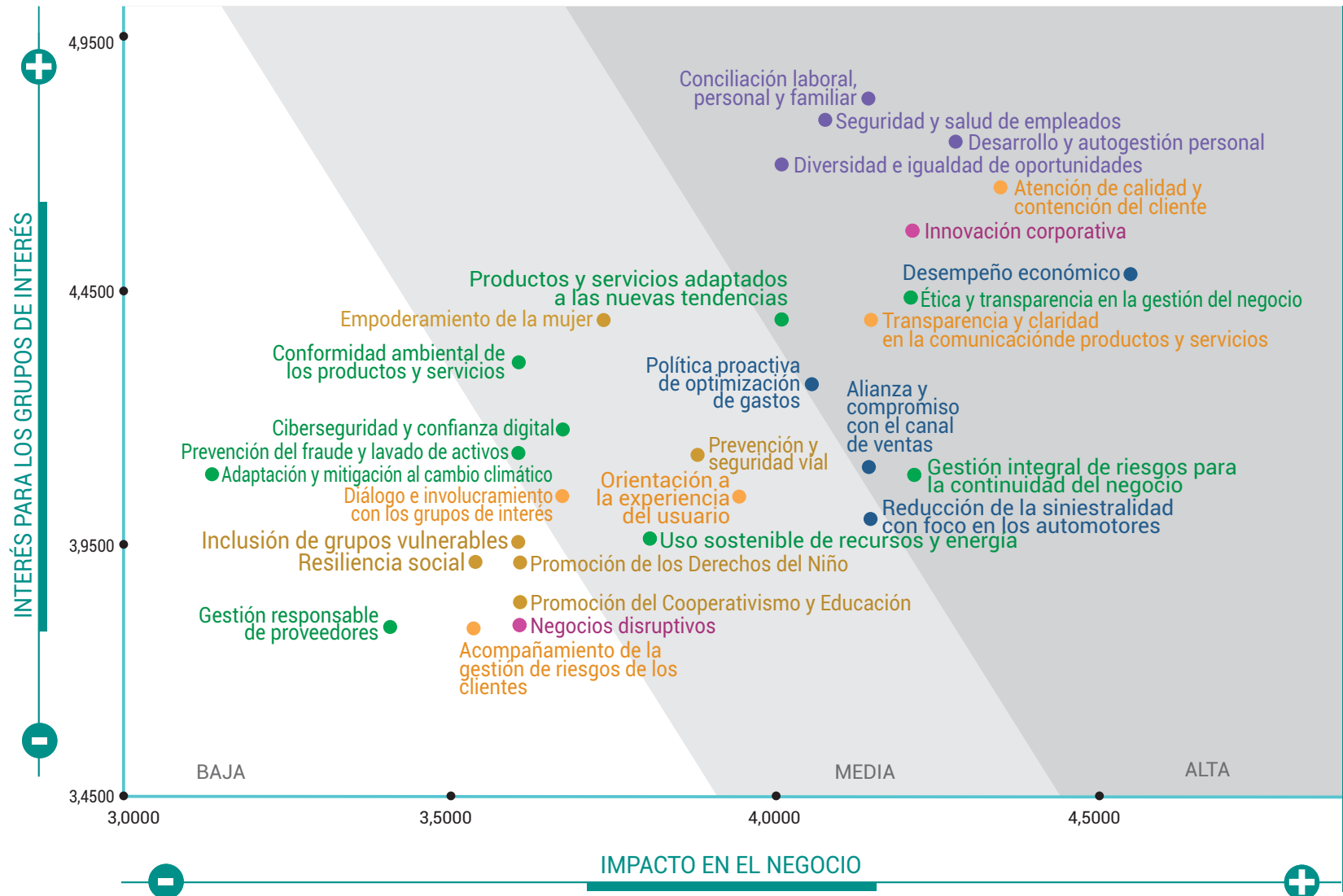
A continuación, presentamos la nueva Matriz de Materialidad de Sancor Seguros Uruguay

Segmento en detalle de Matriz primaria más amplia.

Nuestra materialidad hoy nos desafía a pensar en cómo seguir trabajando y generar un aporte a la sociedad de cara a las grandes preocupaciones de la Agenda Mundial de Desarrollo Sostenible hacia el año 2030.

Referencias

- Crecimiento con rentabilidad
- Relacionamiento con el asociado
- Eficiencia en los procesos del negocio
- Innovación
- Capital humano
- Promoción y respeto por los Derechos Humanos





La gestión de Sustentabilidad en tiempos de pandemia

El Proceso de Sustentabilidad cobra valor ante este contexto de incertidumbre porque opera como una gestión de riesgos. Identificar los temas prioritarios para la gestión responsable del negocio y escuchar a todos nuestros grupos de interés nos permitió entender con anticipación cuál es nuestro rol ante los desafíos mundiales, trabajar preventivamente y fortalecer el compromiso con el desarrollo sostenible.

Los temas materiales demuestran nuestro compromiso previo de trabajo en temas que hoy cobran especial relevancia, como la innovación y la tecnología aplicada a la salud humana. Ante la pandemia, el trabajo continuo que venimos desarrollando favoreció la conectividad y las respuestas rápidas a los públicos claves. Desde el comienzo de la pandemia nos centramos en grandes ejes:



CUIDAR A LA GENTE:

En el lapso de una semana pudimos organizar y concretar el trabajo remoto desde sus hogares para el 100% de nuestros colaboradores. A pesar de no contar con un plan previo de continuidad del negocio que lo contemplara. Posteriormente, con la experiencia que hemos adquirido en los primeros meses de la pandemia y con el objetivo de adaptarnos a la nueva normalidad, resolvimos retornar gradualmente a nuestras oficinas cumpliendo un protocolo estricto, alineados siempre a lo que el gobierno solicita y de acuerdo a diferentes momentos de la situación de pandemia.

PROTEGER EL NEGOCIO:

Nuestra premisa fue lograr que nuestros clientes pudieran mantener sus coberturas y eso implicó ser más flexibles y evaluar situaciones de excepción.

Estas decisiones estuvieron enmarcadas en nuestra Estrategia de Sustentabilidad que es algo que venimos trabajando desde nuestros orígenes. Redoblamos nuestro esfuerzo en épocas de crisis, entendiendo que muchas personas desde que comenzó la pandemia tuvieron necesidades mayores que antes; tratando de cubrir en la medida de lo posible la mayor cantidad de áreas para colaborar y volcar a la sociedad nuestro compromiso y contribución basado en una gestión sustentable del negocio.

Hacia un “Ciudadano Sustentable”

1 3 4 5 8 10 12 13 16 17

En 2015 se presentó el Programa “Ciudadano Sustentable”, para dar cuenta de la transversalidad de la gestión sustentable en todas las operaciones del Grupo Sancor Seguros. Su nombre refiere al horizonte por el cual trabajamos con relación a cada grupo de interés; con objetivos que son propios del negocio, pero que también nos permiten contribuir desde nuestro ámbito a la agenda de sustentabilidad mundial.

Desde Sancor Seguros Uruguay tenemos el desafío de seguir impulsando este programa para promover entre nuestros grupos de interés las cualidades que, desde nuestra perspectiva como aseguradora, hacen a un Ciudadano Sustentable:

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

Para conocer más sobre el impacto del programa en nuestro negocio y su contribución a los ODS, consultar el [Reporte de Sustentabilidad 2019](#).





Contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas

1 3 4 5 8 10 12 13 16 17

Desde Sancor Seguros Uruguay estamos comprometidos a impulsar la resiliencia humana en todos nuestros grupos de interés y en las comunidades de las que somos parte. Tenemos el desafío de crear valor a partir de los impactos sociales, económicos y ambientales de nuestro negocio, innovando permanentemente. Estamos convencidos de que, actuando bajo el marco de los ODS, tenemos la oportunidad de alcanzar este desafío.



En 2020 entramos en la “Década de Acción”, momento que marca que solo nos quedan 10 años para cumplir con el cumplimiento de nuestros objetivos. Los próximos años verán movilizadas a todas las personas en el mundo, que exigirán urgencia y ambición, y sobre todo deberán impulsar ideas para que se conviertan en soluciones a los grandes flagelos de la humanidad.

La pandemia por el covid-19 desató una crisis global que afecta tanto la salud humana como al sistema económico mundial. En este contexto, la Agenda 2030 cobra mayor relevancia, porque ratifica que los temas más desafiantes

para el planeta en los que debemos enfocarnos siguen siendo los 17 temas planteados en los ODS. Es por eso que desde Sancor Seguros Uruguay reafirmamos nuestro compromiso y esfuerzo.

Nuestro esfuerzo está focalizado en lo que mejor sabemos hacer, desde nuestra experiencia como aseguradora, y nuestro compromiso en identificar con claridad a qué ODS debemos prestar mayor importancia ahora. Lo primordial es el trabajo en la salud, pero no debemos olvidar la necesidad de seguir trabajando en otros ODS que serán claves para la sostenibilidad del mundo a largo plazo:

- 1 [Atender al impacto económico mundial, nuestras fuentes de trabajo, cadena de valor.
- 8
- 10
- 3 [Mantener nuestro aporte y acompañamiento constante al cuidado de la salud.
- 4 [Brindar educación de calidad a través de nuestros canales de educación en prevención y cooperativismo.
- 5 [Considerar a las mujeres, quienes son uno de los colectivos más impactados por la pandemia.
- 12
- 13 [Reforzar el trabajo para combatir el cambio climático y sus efectos en la población.
- 16 [Apoyar el fortalecimiento de las instituciones y la lucha contra todas las formas de corrupción.
- 17 [Fomentar la cooperación entre todos para enfrentar esta crisis.

LOS IMPACTOS EN LOS ODS SE RESIGNIFICAN, CON ESPECIAL FOCO EN LO QUE REFIERE A LA SALUD COMUNITARIA Y AL INCREMENTO DE LAS DESIGUALDADES DEBIDO A LA DESACELERACIÓN ECONÓMICA MUNDIAL.



Diálogo con los grupos de interés

3 5 8 12 17

El diálogo con nuestros públicos clave es una de las bases fundamentales del Proceso de RSE y eje de la Estrategia de Sustentabilidad.

La importancia de dialogar en tiempos críticos



Taller de gestión de las emociones COLABORADORES

Se concretaron 5 jornadas virtuales con 20 colaboradores para dialogar y compartir herramientas sobre: la auto-gestión emocional en cuarentena; la organización familiar; la contención de los hijos y la autogestión enfocada al trabajo. Conocé más en el [Capítulo 4](#).

20 participantes



Redes de contención psicológica COLABORADORES

Velando por la integridad emocional de todos nuestros colaboradores, pusimos a disposición una Línea de Contención Psicológica con el objetivo de brindarles un espacio de contención en un contexto sanitario complejo. Conocé más en el [Capítulo 4](#).



Reuniones con Corredores CORREDORES

Frente a la pandemia, continuamos estrechando lazos con nuestros corredores con encuentros virtuales de pocas personas para que sean más "ceranos" y personalizados. Conocé más en el [Capítulo 5](#).

48 corredores de todo el país



Temas materiales del negocio

ALTA DIRECCIÓN + COLABORADORES

El contexto de la pandemia nos invitó a reflexionar sobre cuáles son los temas más relevantes de sustentabilidad para nuestro negocio y a identificar en qué temáticas sociales, económicas y ambientales podemos generar mayor impacto. Junto al Gerente General, todas las gerencias y el Comité de RSE revisamos los temas materiales identificados en 2019. Conocé más en el [Capítulo 1](#).

38 participantes



Impacto de las tendencias del sector en el negocio

ALTA DIRECCIÓN + COMITÉ DE RSE

Ante los grandes desafíos mundiales y cambios en el sector, la Alta Dirección y los miembros del Comité participaron de un análisis para identificar el impacto que las principales tendencias de sustentabilidad pueden tener en el negocio. Conocé más en el [Capítulo 9](#).

11 participantes



¿Qué es una empresa resiliente? COMITÉ DE RSE

En 2020 la Reunión Anual de Referentes y Coordinadores de RSE se desarrolló virtualmente. Las dos jornadas abordaron las tendencias de sustentabilidad del sector, los logros de los 15 años del Proceso de RSE de nuestra casa matriz en Argentina y un ejercicio de reflexión y escucha activa sobre qué significa ser una empresa resiliente hoy en día. Conocé más en el [Capítulo 2](#).

GOBIERNO DE LA EMPRESA



» Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresarial

» Gobierno de RSE

» Proceso de Innovación

» Liderazgo y participación activa en la sociedad



Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresarial

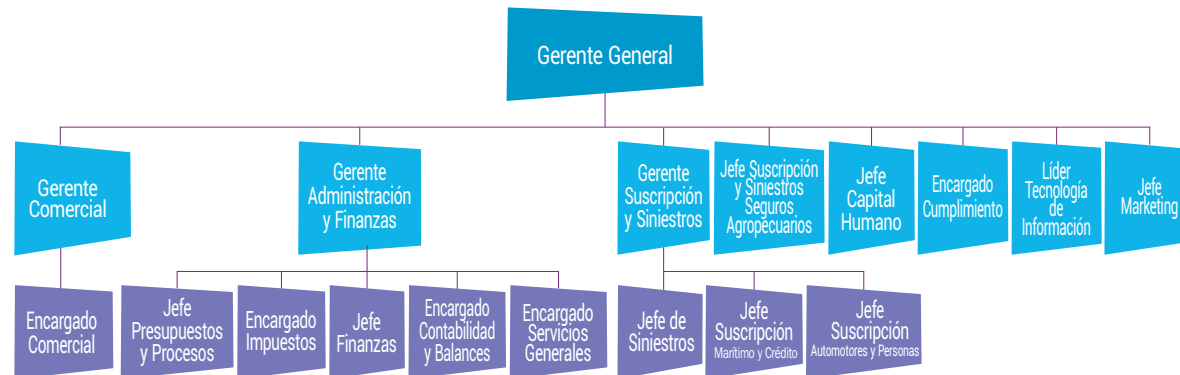


GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

Asunto: Procesos y estructura de la toma de decisiones

Sancor Seguros es una cooperativa que nació en 1945 en el interior de Argentina. Como empresa madre, dio origen al Grupo Sancor Seguros y fijó valores rectores que hoy continúan siendo los pilares inamovibles de la empresa.

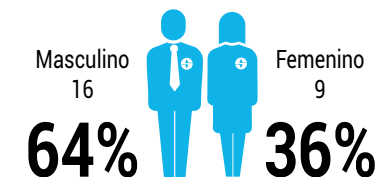
A partir de allí, la firma se ha ido desarrollando y creciendo hasta transformarse en la aseguradora líder del mercado argentino. Sancor Seguros Uruguay, creada en 2006, cuenta con su propio órgano de dirección y administración, y sigue los lineamientos y directivas del Consejo de Administración del Grupo Sancor Seguros en Argentina.



Alta Dirección

(Compuesta por el Gerente General y los Gerentes y Jefes de áreas)

POR GRUPO ETARIO	CANTIDAD	%
Entre 30-50 años	23	92,00
Mayor a 50 años	2	8,00



Gobierno de RSE

4 12 16 17



GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

Asunto: Procesos y estructura de la toma de decisiones

En el año 2016 comenzamos el **Proceso de Responsabilidad Social Empresarial**, con el fin de implementar la Estrategia de Sustentabilidad en Sancor Seguros Uruguay, que establece una planificación anual siguiendo las mejores prácticas para la industria del seguro y los más reconocidos lineamientos internacionales de sustentabilidad.

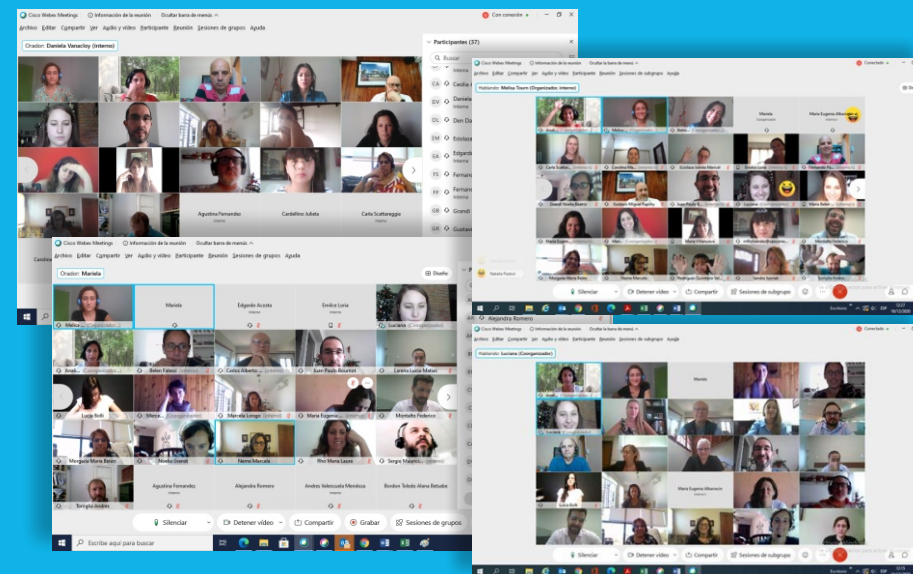
Este Proceso de RSE cuenta con el compromiso, impulso y participación de la Gerencia General de Sancor Seguros Uruguay, la Dirección General de Negocios Internacionales y Especiales, la Gerencia de Negocios Internacionales del Grupo y la coordinación de la Gerencia de RSE en Argentina. Ellos conforman el Gobierno de RSE y son los responsables de impulsar y planificar las etapas de trabajo a lo largo del año, con vistas al logro de los objetivos propuestos.

Comité local de Referentes de RSE

El Comité local de Referentes de RSE, creado en 2016, desempeña un rol clave en la implementación y seguimiento del Proceso de RSE. Conformado por representantes de las diferentes áreas de la empresa, el Comité asume la responsabilidad de impulsar y poner en marcha las acciones de sustentabilidad para dar respuesta tanto a los compromisos del Grupo como a aquellos que se identifican en el plano local.

Sus miembros participan activamente de mesas de trabajo donde se analizan los compromisos asumidos desde Sancor Seguros Uruguay con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los temas clave de sustentabilidad y el impacto de las tendencias de sustentabilidad del sector en el negocio.

A su vez, es responsable de la recolección de información y de indicadores clave para el Reporte de Sustentabilidad que se publica cada año.



Reunión Anual de Referentes y Coordinadores de RSE

A lo largo de las dos jornadas virtuales que este año formaron parte de este encuentro anual, se combinaron instancias de capacitación con ejercicios prácticos y debates en grupos. Los temas abordados giraron en torno a tendencias y novedades de Sustentabilidad, tendencias del Seguro (se hizo en conjunto una Matriz de Tendencias y se analizaron los resultados). Mediante una actividad grupal, separados en diferentes salas, se hizo un análisis de dificultades y prácticas exitosas

en los siguientes temas: 1. Economía Circular: gestión de residuos generados directamente por el Grupo en sus operaciones diarias; 2. Economía Circular: gestión de residuos generados por siniestros; 3. Seguridad vial; 4. Trabajo en conjunto con Corredores; 5. Trabajo con proveedores, cadena de valor; 6. Programa Inclusión; 7. Conciencia Aseguradora. Hacia el final, se presentó el juego Ser Sustentable y se revivió el video de los 15 años de RSE. Por último, se hizo el cierre y encuesta. A cada jornada asistieron alrededor de 50 empleados de Uruguay, Argentina, Brasil y Paraguay.



Proceso de Innovación

8



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología



PRÁCTICAS LABORALES

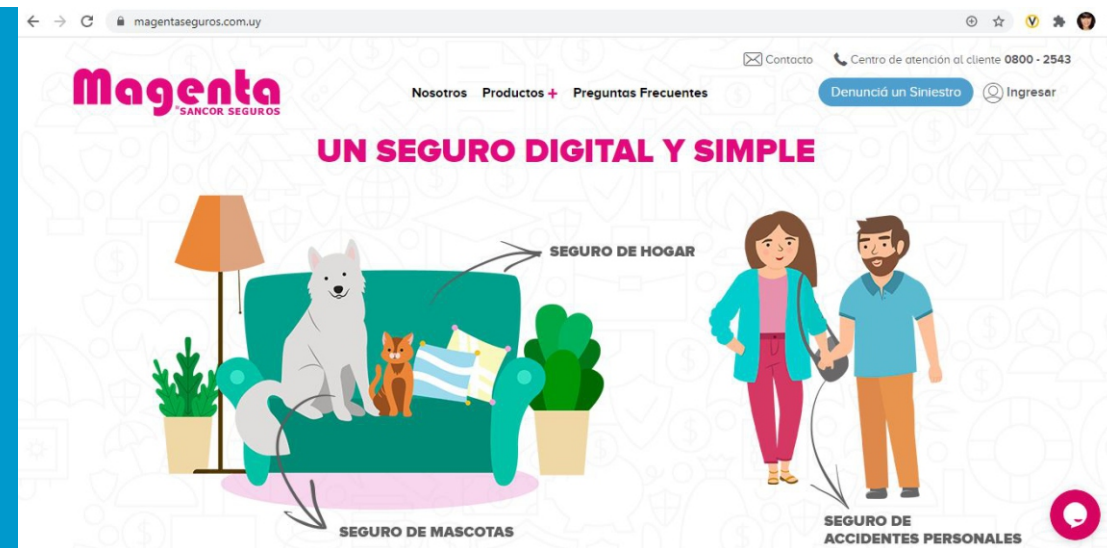
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Se conformaron tres Equipos de Transformación Organizacional, desde donde se busca potenciar el trabajo en temas estratégicos de la Organización bajo el formato de células ágiles e interdisciplinarias, con el eje puesto en la innovación constante y el foco en el cliente. En el último ejercicio se sumó un equipo a los dos del ejercicio anterior.

Creación de un nuevo **EQUIPO DE TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL** en el ejercicio 2020



Durante 2020 se continuó trabajando, con la metodología descripta, en los siguientes proyectos:



MAGENTA

Primer canal de venta digital en el mercado asegurador uruguayo creada junto a los corredores de seguros. Más de 50 colaboradores y técnicos están involucrados en esta propuesta que permite **comprar de manera ágil, transparente y segura**; garantizando la tranquilidad de los clientes de la mano de **nuestros corredores asesores** y teniendo en cuenta las tendencias de consumo actuales.

En Magenta los clientes pueden contratar en el acto seguros de Accidentes Personales, Mascotas y Hogar; pagando online sin necesidad de moverse de sus hogares. A su vez, la plataforma permite denunciar el siniestro online de la cobertura contratada (www.magentaseguros.com.uy).

SOLICITUDES CRISTALES

Total: **1.238**

Por Chatbot: **1.142**

*NPS: **84**



SOLICITUDES GRANIZO

Total: **37**

Por Chatbot: **32**

NPS: **95**

SOLICITUDES AUXILIOS

Total: **16.000**

Por Chatbot: **424**

NPS: **49**



CAC (Centro de Atención al Cliente)

Ingresaron: **1.671**

consultas
NPS: **54**

* NPS o Índice de recomendación. El Net Promotor Score o NPS es un indicador que sirve para medir la lealtad de los clientes respecto a una marca, producto o servicio.

CHATBOT

Lanzamos una herramienta para que nuestros asegurados puedan realizar la denuncia de cristales y granizo por WhatsApp, solicitar auxilio mecánico, consultar sobre productos y obtener información sobre su seguro. Fuimos incorporando nuevas funcionalidades para facilitar las vías de contacto con el cliente como, por ejemplo, el servicio para comunicarse con una operadora de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hs. (excepto feriados). Se continúa trabajando en un desarrollo constante de la herramienta para seguir incluyendo nuevas funcionalidades con foco en nuestros clientes.





Desarrollo de productos

Se constituyeron tres equipos de trabajo, son empleados especialistas en diferentes aristas del negocio, que de manera conjunta desarrollan nuevos productos/procesos para la compañía. Este trabajo contempla un conjunto de funciones enfocadas en conocer profundamente a nuestros clientes e identificar sus necesidades:

- Centrarse en comprender al cliente y su entorno.
- Explorar conjuntamente con los clientes cuáles son los problemas que enfrentan a diario.
- Co-crear. Diseñar soluciones que se adapten a sus problemas.
- Probar rápidamente y validar las soluciones. Aprender y mejorar.

En este marco de trabajo, el área de TI participó en las siguientes acciones:

ACCIONES *	FINALIZADAS EN 2020	EN CURSO
Requerimientos normativos	1	3
Requerimientos estratégicos	2	11
Requerimientos operativos	124	39
Tickets gestionados	289	8

Conocé más sobre [Innovación en productos y servicios en el Capítulo 5](#)

Innovación para la eficiencia *

Estamos trabajando para incorporar un software que permita la automatización de algunos procesos que actualmente se realizan de forma manual en Sancor Seguros Uruguay. Puntualmente, estos procesos refieren a la carga y el control de facturas y órdenes de compras que se reciben de los proveedores en el área de Siniestros y de Finanzas. La idea fundamental es poder automatizar estos procesos para gestionar de una manera más eficiente y segura toda esta documentación, evitando así una pesada carga administrativa.

En base a lo mencionado, se busca alcanzar las siguientes metas:

- Mejorar la eficiencia en la gestión de incidentes, reduciendo los costos asociados.
- Mantener y proveer de más información a todos los actores involucrados, como por ejemplo gestores internos, áreas administrativas y contables, proveedores, etc.
- Mejorar la calidad de comunicación con el usuario al optimizar los tiempos administrativos.

477 *

requerimientos (operativos, estratégicos y normativos) y tickets gestionados.



4.167 *

documentos de pago procesados por dos operadores exclusivos.





Liderazgo y participación activa en la sociedad

4 17



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Asunto 1: Participación activa de la comunidad

Desde su origen, el Grupo Sancor Seguros mantiene un compromiso con el desarrollo sostenible, en grado tal que ha recibido el reconocimiento de toda la industria aseguradora, tanto a nivel regional como internacional. Como parte de ese compromiso, de manera permanente compartimos espacios de aprendizaje y tejemos nuevas alianzas, siempre con vistas a alcanzar un mayor impacto positivo en la comunidad.

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



(Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras) 🔍

Nuestro Gerente General fue re-electo en 2018 como Presidente de esta institución, elección realizada en Asamblea General, donde se determinó que ocupará el cargo hasta fines de 2020.



(Cámara Uruguaya de Asesores Profesionales de Seguros) 🔍



(Asociación de Profesionales Asesores en Seguros) 🔍

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

Protagonismo a nivel nacional

Diferentes funcionarios participaron de entrevistas para varias ediciones de la Revista "Más Seguros" de la "Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras (A.U.D.E.A)". Esas entrevistas forman parte de las ediciones:

Número 16 🔍

Número 17 🔍

Número 18 🔍

En estas ediciones se desarrollaron novedades varias de la gestión de Sancor Seguros Uruguay, como nuevos desarrollos y nuevas oficinas, acciones en el Día Internacional de la Mujer, entrevista a Gerente General, respuesta de la empresa ante Covid-19, Proceso de RSE, campaña de donación de sangre, etc.

Asimismo, participamos del Suplemento "El Observador" (de Seguros), en una nota sobre nuevas herramientas de comercialización y sobre el Proceso de Responsabilidad Social Empresaria.

PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO



»» Desempeño económico y el mercado asegurador en Uruguay

»» Cadena de valor

»» Anticorrupción



Desempeño económico y el mercado asegurador en Uruguay

8



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos

El año 2020 fue un año atípico y muy difícil debido a la pandemia. Asimismo, particularmente para Uruguay, fue un año en que se dio un cambio de mando Presidencial en el que asumía una figura con una ideología política distinta a la que venía gobernando en los últimos 15 años.

La llegada del COVID-19 en el primer trimestre del año afectó directamente a la economía del país y, aún más, al empleo de las personas. Con este panorama, la economía en general tuvo un gran deterioro, porque además de la suspensión de las actividades que alimentan la propia economía, el gobierno tuvo que salir a brindar ayuda económica y beneficios a los sectores más perjudicados y desempleados.

El PBI cayó un 5,9% producto fundamentalmente del COVID-19, su mayor caída desde la crisis de 2002. Los sectores que registraron las mayores caídas por la crisis sanitaria fueron el de energía eléctrica, gas y agua, con un 12,5%, el de actividades profesionales y

arrendamiento, con una baja del 10,6% y el de comercio, alojamiento y suministro de comidas y bebidas con 9,1%.

Los sectores menos afectados fueron el de la construcción, que mostró un incremento del 1,8% debido fundamentalmente al avance de los proyectos de participación público-privada, el sector agropecuario que no detuvo sus actividades por la pandemia, con una baja del 0,4%, y los de servicios financieros y administración pública, con caídas de 0,4% y 0,5%, respectivamente.

Las exportaciones cayeron 13,5% en parte por los efectos de la pandemia que impactaron en la demanda de otros países, por la sequía que afectó la cosecha de soja, y también por el cierre de fronteras que estuvo vigente durante gran parte del año.

El consumo interno en 2020 se redujo un 6,2%, tanto en los hogares debido al desempleo y el confinamiento, como en el consumo del gobierno, fundamentalmente en los servicios de enseñanza.



La inflación en el país se desaceleró desde junio y terminó el año en 9,41%, y el dólar que se había disparado en marzo con motivo del cambio de gobierno, se logró estabilizar e incluso disminuir levemente, cerrando en \$42,34 a fin de año.

Acompañando el deterioro de la actividad económica se encuentra el mercado laboral, el que no estuvo al margen de toda la crisis y tuvo la tasa de desempleo más alta en 10 años (10,5%).

Sin embargo, los resultados en el corto plazo en las operaciones y de las aseguradoras fueron marginales debido a que no se atravesó un proceso estricto de confinamiento obligatorio y a que los motores de la economía no se detuvieron completamente en varios sectores.

¹ En el inicio de la pandemia se notó un entecimiento de la cobranza y una baja notoria en las ventas que fue mejorando hacia el cierre del año. Por otra parte, debido a la menor movilidad se produjo una caída significativa en la frecuencia siniestral del ramo automotores, lo que contribuyó positivamente en el resultado del ejercicio.

En este contexto, el gran desafío del mercado asegurador es continuar brindando servicios con productos innovadores y adaptándose a los cambios que desafía esta nueva realidad. En ese sentido, Sancor Seguros ha acompañado a los corredores de seguros, colaboradores y clientes en todo momento priorizando mantener la calidad de su servicio.



	2018	2019	2020
Financiero			
Disponibilidades e Inversiones	\$U 663.480.506	\$U 689.905.315	\$U 799.270.371
Patrimonio Neto	\$U 300.688.593	\$U 327.876.026	\$U 369.690.808
Utilidades	\$U 34.985.124	\$U 25.556.796	\$U 56.685.981 ¹
Clientes			
Facturación anual	\$U 1.368.955.940	\$U 1.412.375.918	\$U 1.544.785.807
Porcentaje de Siniestralidad	49,65%	51,85%	44,93%
Empleados			
Cantidad de empleados	84	89	90
Remuneraciones y Aportes	\$U 123.842.422	\$U 135.112.776	\$U 150.994.725
Sector Público			
Monto total de impuestos	\$U 71.138.249	\$U 64.370.948	\$U 131.131.948
Valor Económico			
Valor económico directo creado	\$U 2.994.498.040	\$U 3.132.757.865	\$U 3.956.317.292
Valor económico directo distribuido*	\$U 3.029.483.164	\$U 3.107.201.069	\$U 3.899.631.305
Valor económico directo retenido	-\$U 34.985.124	\$U 25.556.796	\$U 56.685.988

* En su cálculo se incluyeron los siguientes conceptos: costos operacionales, salarios y beneficios, pagos al gobierno, inversiones en la comunidad. Estos valores tienen incluido el efecto del ajuste normativo.



Gestión Integral de Riesgos para la continuidad del negocio

Se realizaron acciones durante el ejercicio 2020 como resultado de un proceso madurativo vinculado al tema.

- Actualización de Política de Riesgos Operacionales.
- Seguimiento de Planes de Tratamiento, según lo establecido por el Procedimiento Operativo interno correspondiente.
- Confección del Informe de Riesgos Operacionales Tecnológicos.
- Inicio del Ciclo de Vida de Continuidad Operacional sobre los procesos que sostienen el producto crítico "AUTOMOTORES", definido por Gerencia General en el BIA Estratégico (Análisis de impacto al Negocio por sus siglas en inglés).
- Asignación de "Gestores de Riesgo" en cada proceso que sostiene el producto crítico.
- Definición de Referente Interno para desarrollar gestiones de Riesgos Operacionales y Continuidad del Negocio.
- Obtención de la Certificación Internacional de Fundamentos ISO 22301, aprobada con éxito por parte del Referente Interno.
- Elaboración y publicación de los cinco Planes de Continuidad del Negocio (PCN).



En marzo de 2020 se activaron los Planes de Continuidad del Negocio, poniendo en marcha la estrategia de continuidad diseñada para cada Proceso Crítico ante la imposibilidad de acceder a los edificios, de acuerdo con los lineamientos del Comité de Crisis del Grupo Sancor Seguros. Es importante destacar que se pudieron restablecer la totalidad de las operaciones de manera remota dentro de los RTO (Tiempo de Recuperación Objetiva) y MBCO (Mínimo Nivel de Operaciones Aceptables) acordados.

A su vez, un logro muy importante fue la formalización de un recurso como Referente Interno, para derivarle responsabilidades afines.

Cadena de valor



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Asunto 4: Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor

Nuestro servicio, por definición, no es algo tangible. Su prestación se materializa en un circuito que comienza cuando el cliente contrata una cobertura y encuentra su otro extremo cuando la empresa, luego de haberse producido el siniestro contemplado en la póliza, brinda la respuesta correspondiente.

Dentro de la cadena de valor, entre los numerosos actores que intervienen se encuentran los proveedores, que constituyen un eslabón esencial en nuestra gestión.





Compromiso con proveedores

8 12



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Asunto 4: Promover la Responsabilidad social en la cadena de valor



DERECHOS HUMANOS

Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos
Asunto 3: Evitar la complicidad



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

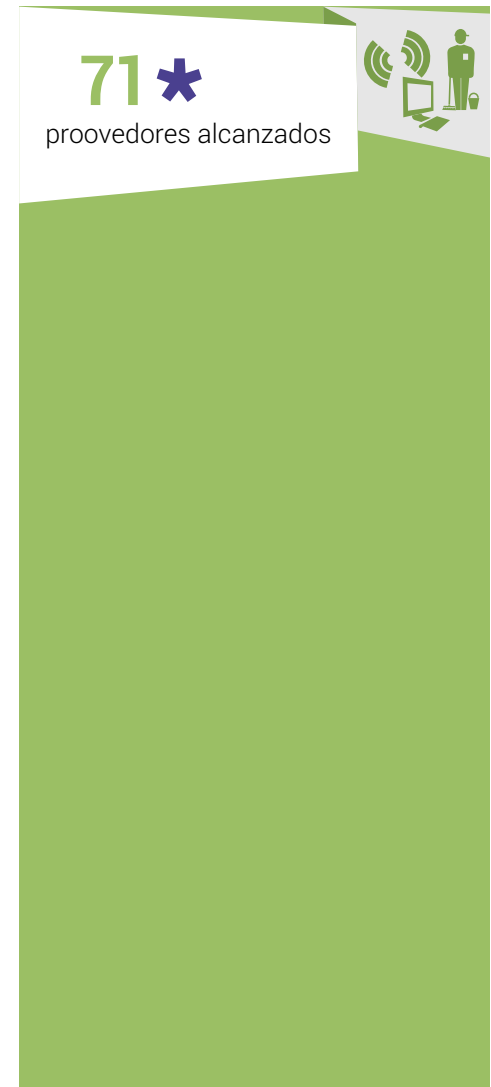
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades

La correcta prestación de nuestros servicios requiere de la intervención de diversos actores. Entre ellos, los proveedores desempeñan un rol indispensable. Asimismo, es clave comprender el impacto social y ambiental, tanto de nuestro negocio en sí como en nuestra cadena de valor, para alcanzar la efectividad de las contribuciones al desarrollo sostenible.

Selección de Proveedores

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

En el 2020 avanzamos con la implementación de una herramienta web que automatiza parte del proceso, donde el proveedor cuenta con un usuario y contraseña que le habilita el ingreso a un portal en el que carga los certificados requeridos por la ley de Tercerizaciones. Desde la plataforma se envían recordatorios, notificaciones, se realizan verificaciones y seguimientos de todo lo contenido en cada legajo. ✳





Identificación de principales proveedores *

CATEGORÍAS	% DE FACTURACIÓN
 INVESTIGACIÓN DE SINIESTROS	31,96
 COMISIONES Y SERVICIOS VARIOS*	11,93
 HONORARIOS	9,97
 COMUNICACIÓN Y MARKETING	7,78
 LIMPIEZA, VIGILANCIA Y ENERGÍA	3,75
 INFORMÁTICA	0,44
 RESTO**	34,17

*Incluye: comisiones por cobranza, bancarias, y seguros.

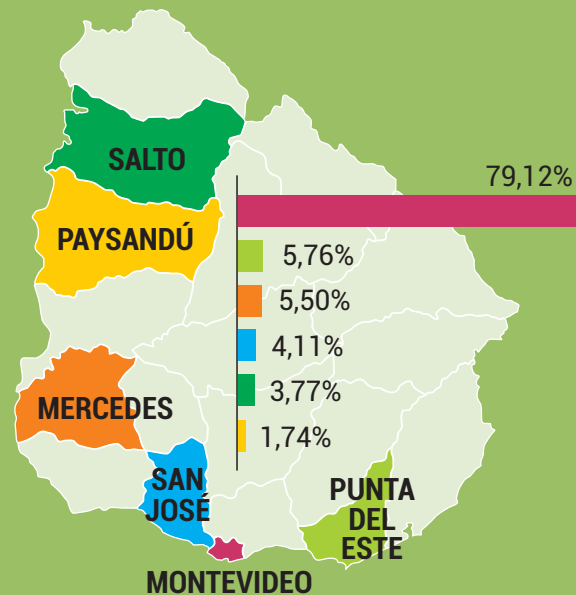
**Incluye: arrendamientos, control satelital, papelería, correspondencia, fletes, gastos de refrigerio, de conservación de inmuebles, capacitación al personal, telefonía, locomoción y alojamiento, asistencia vehicular y médica.



124 *

proveedores, 95% de Uruguay

Pago a proveedores por provincia según su facturación



Gestión y comunicación con proveedores

Herramienta para talleres oficiales

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



Dadas las características de la situación de la pandemia, los talleres que usaban poco la herramienta comenzaron a utilizarla. Así los peritos levantaban la tasación con la documentación y las fotografías de los daños y corregían la misma desde sus oficinas.

Esto permitió incrementar en un 9% la cantidad de pericias cargadas en sistema, quedando en un **88,32%**.



Anticorrupción

5 8 12 16



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Asunto 1: Anticorrupción
Asunto 2: Participación política responsable
Asunto 3: Competencia justa



DERECHOS HUMANOS

Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Ética y transparencia

Todas las personas que componemos el Grupo Sancor Seguros contamos con un Código de Ética para orientar la conducta tanto personal como profesional. Este documento busca garantizar la convivencia respetuosa; comunica los valores de la empresa; expresa las pautas de conducta de los empleados; establece la no discriminación y la inclusión en el empleo y en todo tipo de relación laboral; determina el uso de los bienes y la información; las relaciones con clientes y proveedores y la solución a los conflictos de interés.

En el caso de Sancor Seguros Uruguay S.A., por el hecho de encontrarnos en una jurisdicción distinta a nuestra casa matriz y estando regulados por el Banco Central de Uruguay a través de la Superintendencia de Servicios Financieros, el Directorio suscribe al mencionado Código adicionando además los siguientes compromisos:

- Observar las leyes y los decretos que rigen la actividad aseguradora, así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Superintendencia de Servicios Financieros.
- Asumir el compromiso de informar al Banco Central del Uruguay acerca de las infracciones a las referidas regulaciones de las que tengan conocimiento.

Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAyFT)

En el año 2020 se sancionó la Ley 19.889 - Ley de Urgente Consideración (LUC), con un total de 476 artículos, abarcando los más diversos temas, des-

de financieros, penales, laborales, etc.

La LUC introdujo el artículo N° 226 que modifica el artículo 12 de la Ley 19.574: Ley Integral contra el Lavado de Activos. Dicho artículo 12, en su redacción inicial, establece la obligatoriedad de informar operaciones sospechosas a los Sujetos Financieros sujetos al control del BCU. Con el artículo 226 se introduce un inciso que establece: "Las empresas aseguradoras y reaseguradoras estarán alcanzadas por la obligación de informar únicamente cuando participen en actividades relacionadas con la suscripción y colocación de seguros de vida y otros seguros relacionados con la inversión".

Posteriormente, el BCU emite la comunicación 2020/167 que reglamenta el mencionado artículo de la LUC. Dicha reglamentación establece de forma amplia que la Ley acota la aplicación del Libro III de la RNSR solamente a los casos en que las compañías de seguros participen en actividades relacionadas con la suscripción y colocación de seguros de vida y otros seguros relacionados con la inversión.

Debido a los cambios normativos mencionados anteriormente, se realizaron las siguientes acciones:

- A fin de ejecutar el programa del área de Cumplimiento Normativo, se capacitó al 100% del personal de la empresa con reuniones virtuales realizadas en tres grupos, de modo de dejar claras las nuevas reglas de juego del mercado asegurador y expresamente asentadas las responsabilidades de cada uno de los actores.
- Se actualizó el documento base de nuestro sistema de PLaYFT, la Política de PLaYFT.

PRÁCTICAS LABORALES



- » Trabajo y relaciones laborales
- » Condiciones de trabajo y protección social
- » Seguridad y salud ocupacional
- » Desarrollo humano y formación en el trabajo
- » Gestión del Desempeño



Trabajo y relaciones laborales

5 8 10



PRÁCTICAS LABORALES
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales



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

Fieles al origen cooperativo del Grupo Sancor Seguros, en Sancor Seguros Uruguay buscamos que los valores propios del movimiento tengan preponderancia en el ámbito laboral. En línea con esta premisa, procuramos garantizar el pleno ejercicio del derecho de toda persona a trabajar en condiciones dignas y satisfactorias, al tiempo que fomentamos el crecimiento y desarrollo de nuestros empleados en un marco de igualdad de oportunidades, tratamiento equitativo y condiciones laborales justas.

Datos colaboradores por sexo y región

	Casa Matriz	Mercedes	Paysandú	Punta del Este
Hombres	43	2	1	1
Mujeres	35	1	1	1
Total	78	3	2	2

	Salto	San José	Total
Hombres	2	0	49
Mujeres	1	2	41
Total	3	2	90



Indicadores laborales

Categorías	2018		2019		2020		2020		Total
	Hombres %	Mujeres %	Hombres %	Mujeres %	Hombres Cantidad	Hombres %	Mujeres Cantidad	Mujeres %	
Total	53%	47%	52%	48%	49	54%	41	46%	90
Mandos Medios	56%	44%	63%	37%	12	57%	9	43%	21
Entre 24 y 30 años	0%	0%	8%	0%	0	0%	0	0%	0
Entre 30 y 50 años	100%	100%	83%	100%	11	92%	9	100%	20
Mayores a 50 años	0%	0%	8%	0%	1	8%	0	0%	1
Puestos gerenciales	100%	0%	100%	0%	4	100%	0	0%	4
Entre 30 y 50 años	100%	0%	100%	0%	4	100%	0	0%	4
Otros Puestos	51%	49%	45%	55%	33	51%	32	49%	65
Menores a 24 años	6%	3%	10%	0%	0	0%	0	0%	0
Entre 24 y 30 años	39%	38%	23%	44%	8	24%	16	50%	24
Entre 30 y 50 años	52%	56%	60%	53%	24	73%	15	47%	39
Mayores a 50 años	3%	3%	7%	3%	1	3%	1	3%	2

Indicadores de empleo		Casa Matriz	Mercedes	Paysandú	Punta del Este	Salto	San José	TOTAL
Datos año 2018	Ingresos	15	0	0	0	0	1	16
	Egresos	2	0	0	2	0	1	5
	Tasa de contratación	-	-	-	-	-	-	0,20
	Tasa de rotación	-	-	-	-	-	-	0,06
Datos año 2019	Ingresos	10	0	0	0	0	0	10
	Egresos	7	0	0	0	0	0	7
	Tasa de contratación	-	-	-	-	-	-	0,117
	Tasa de rotación	-	-	-	-	-	-	0,1
Datos año 2020	Ingresos	9	0	0	0	0	0	9
	Egresos	7	0	0	0	0	0	7
	Tasa de contratación	0,1	-	-	-	-	-	0,1
	Tasa de rotación	0,07	-	-	-	-	-	0,07



Condiciones de trabajo y protección social

3 5 8



PRÁCTICAS LABORALES
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social



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



Programa de Beneficios SOMOS

Está destinado a todos los empleados del Grupo Sancor Seguros y se presenta en distintos pilares, de acuerdo al tipo de servicio.



BALANCE

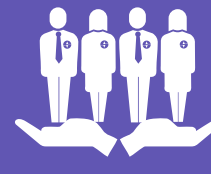
- Días festivos libres (vísperas de Navidad y Año Nuevo)
- Flexibilidad Horaria
 - Viernes Flex
 - Lactario



BIENESTAR

- Vacunación antigripal.
 - Carnet de salud.

Campaña de vacunación antiantigripal y Carnet de Salud
La vacunación alcanza a empleados, personal eventual y familiares (directos) de los empleados. En el año 2020 se vacunaron 45 personas. Asimismo, facilitamos la renovación de 20 Carnets de Salud.



ASISTENCIA

- Asignación por Nacimiento
 - Asignación por Hijo
- Asignación por Matrimonio
- Descuento en Seguros (60% en seguro de automóviles, hogar, motos y garantía de alquiler, 30% en seguro de personas y 40% seguro de mascotas)
 - Refrigerios
- Descuento en transporte público
- Avisos clasificados en Intranet



FESTEJOS

- Regalo de Cumpleaños
- Bolsón Navideño
- Cena Día del Seguro
- Metas de Antigüedad
- Fechas Especiales, envíos de obsequios:
 - ♦ Día de la Mujer
 - ♦ Día de Pascuas
 - ♦ Día de la Madre
 - ♦ Día del Padre
 - ♦ Día del Niño



Día del Niño

Debido al contexto de pandemia, no se realizó un evento presencial para agasajar a los niños, pero sí se adquirieron obsequios que fueron enviados a sus domicilios. Se trató de un box donde se combinaron productos de varios emprendedores, con quienes nos sentimos identificados por su diseño, su filosofía y porque creemos que jugando en equipo se logran mejores resultados.



- Regalos para festejos especiales:
- 1 y 2: Día del Padre
 - 3: Día de Pascuas
 - 4: Día de la Madre
 - 5, 6 y 7: Día del Niño



Seguridad y salud ocupacional

3 8



PRÁCTICAS LABORALES
Asunto 4: Salud y Seguridad
Ocupacional

Velamos por la integridad del personal, el resguardo de los bienes patrimoniales y la imagen institucional de la empresa. Por ello, cada puesto de trabajo cuenta con las condiciones adecuadas de higiene y seguridad, y los empleados disponen de un servicio de emergencia para atención de aquellos siniestros que puedan producirse en ocasión del trabajo.

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

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



En el 2020, con la llegada de la pandemia, pusimos a disposición una **Línea de Contención Psicológica** para todos nuestros colaboradores, durante los meses de abril, mayo y junio de 2020. La misma tuvo como objetivo brindarles un espacio de contención en un contexto sanitario complejo, velando por su integridad emocional. Asimismo, se adquirieron 24 equipos para facilitar el home office de algunos colaboradores. Se cubrió el servicio de internet para dos colaboradores que no disponían del mismo.

Talleres de autogestión en tiempos de cambios

Se concretaron 5 Jornadas virtuales con la participación de 20 colaboradores con el objetivo de trabajar en herramientas para: la autogestión emocional en cuarentena; la organización familiar; la contención de los hijos y la autogestión enfocada al trabajo. A través de estos talleres se propusieron ejercicios de relajación y mindfulness (conciencia plena), de aceptación y compromiso y de psicología positiva.

Consulta sobre modalidad laboral *

Realizamos una encuesta para conocer la opinión de los colaboradores respecto a la modalidad de trabajo adquirida en situación de pandemia y su visión a futuro, como así también detectar necesidades e inconvenientes experimentados en el desarrollo del trabajo a distancia.

En cuanto a los resultados, se evi-

denció una alta tasa de respuesta, llegando al 74,4%, con gran participación de líderes. La modalidad más elegida pensando en un contexto post pandemia fue la mixta, la cual consideraba una alternancia entre virtual y presencial en las oficinas.

En relación al equipamiento tecnológico con el que cuenta el colaborador se destacó que hay un alto uso de elementos de la empresa y como elemento solicitado para disponer en el domicilio, se destacó la necesidad de una silla ergonómica.

La experiencia de la modalidad virtual de trabajo en el contexto de pandemia fue positiva, manteniendo un muy buen nivel de desempeño y compromiso de nuestros colaboradores.

83% *

de los empleados elige continuar trabajando en una modalidad mixta (virtual y presencial), con una presencialidad de 2 o 3 días a la semana.





Desarrollo humano y formación en el trabajo

3 4 5 8 16



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

Dado el contexto de pandemia, todas las capacitaciones que se brindaron a nuestros colaboradores se realizaron con modalidad virtual a través del Centro de Formación Virtual. Estas instancias nos permiten responder a necesidades específicas de los diferentes sectores y contribuir al desarrollo profesional de los equipos de trabajo en un marco de seguridad.

Indicadores de personas capacitadas

	2018	2019	2020
Empleados Capacitados en Programas de Formación (presencial y virtual)	66	151*	122
Horas de capacitación (presencial y virtual)	308	187**	242

*Se consideraron las capacitaciones en PLAYFT de la que participaron todos los empleados.

**Las capacitaciones virtuales se realizaron a partir del segundo semestre del año 2019, lo que explica la disminución de horas.

Algunos de los talleres virtuales realizados incluyeron temáticas como:

TALLER	Horas de capacitación	Cantidad de personas alcanzadas
Programa de Formación en Metodologías Ágiles	6	8
Continuidad de Negocios	18	1
Inglés	108	1
Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	1	89
Excel	48	1
Taller de Autogestión de las Emociones	5	20
Diseño Centrado en las Personas	60	2
TOTAL	246	122



Gestión del desempeño

Desde hace dos ejercicios, se discontinuó el proceso de calificación del desempeño que venía desarrollando el Grupo, en favor de trabajar en un nuevo proyecto integral que responda a los desafíos de la transformación organizacional.

En el 2020 se avanzó con la implementación de una capacitación interna a Capital Humano sobre el nuevo modelo corporativo, impartido desde la Casa Central del Grupo Sancor Seguros. Los fundamentos y los objetivos que está abordando dicho proyecto son:

- El uso de mejores prácticas, que pasan del concepto de “evaluación” al de “gestión”.
- La evaluación en dos dimensiones: objetivos y comportamientos.
- Un fuerte compromiso de la organización en todos sus niveles, ya que se trata de un proyecto transversal donde cada líder y cada colaborador construyen los objetivos a alcanzar y la forma de lograrlos.
- Devoluciones regulares y objetivos que puedan ser ajustables.
- Un proceso continuo de planificación, evaluación e implementación de planes de desarrollo de las personas.



ASUNTOS DE CLIENTES



- » Compromiso con Corredores
- » Compromiso con Clientes
- » Servicios de atención y apoyo al cliente
- » Innovación en productos y servicios
- » Protección y privacidad de los datos de los asegurados



Compromiso con Corredores

4 8



ASUNTOS DE CONSUMIDORES

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



DERECHOS HUMANOS

Asunto 3: Evitar la complicidad



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

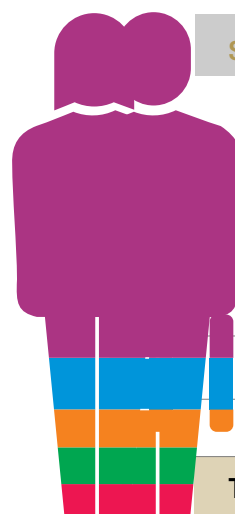
Asunto 4: Promover la Responsabilidad social en la cadena de valor



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades

Los Corredores de Seguros son la columna vertebral de nuestra política comercial, al tiempo que son aliados estratégicos en el negocio. Se trata de un público clave para nuestra empresa y en consecuencia, es esencial para nosotros poder fidelizarlos y responder a sus expectativas.



SUCURSALES

CORREDORES

%

CASA CENTRAL (Montevideo y Canelones)

1.457

68,60

PUNTA DEL ESTE (Maldonado, Rocha Lavalleja, Cerro Largo y Treinta y Tres)

217

10,22

SALTO (Salto, Tacuarembó, Rivera y Artigas)

160

7,53

MERCEDES (Colonia, Soriano, Río Negro y Paysandú)

154

7,25

SAN JOSÉ (San José, Flores, Durazno y Florida)

136

6,40

TOTAL

2.124

100,00



Campaña de Incentivos

Se realizó la campaña de incentivos Ganá BONUS; con el objetivo de premiar a los corredores que tuvieron mayor crecimiento en el último trimestre del año a partir de un bono por seguro nuevo de automóviles (teniendo que ingresar un mínimo de 20 autos nuevos). Participaron todos los corredores de seguros y 30 de ellos resultaron ganadores.

50 *
corredores de todo el país participaron en jornada de 1 hora.

48 *
corredores participaron de las reuniones virtuales informativas.

Digitalizate *

Este programa fue diseñado con el objetivo de innovar y profundizar en desarrollos tecnológicos que permitan brindar un servicio de calidad que nos diferencia hacia nuestros corredores y hacia nuestros clientes.

Dicho programa se basa en tres grandes ejes tecnológicos: capacitación enfocada en marketing digital con certificación; herramienta para el desarrollo de piezas de comunicación para redes sociales y la instalación del módulo de Magenta Seguros; nuestro canal de venta digital que permite comprar de manera ágil, garantizando la tranquilidad de los clientes de la mano de nuestros corredores asesores y teniendo en cuenta las tendencias de consumo actuales. Se incluyeron corredores de todo el país con diferentes dimensiones de cartera.



Capacitaciones y reuniones informativas *

Con el objetivo de estrechar vínculos e impulsar la formación y actualización del cuerpo de ventas, Sancor Seguros Uruguay propicia todos los años diversos encuentros con Corredores, para brindar capacitación sobre productos, servicios, procesos, etc.

Desde nuestros inicios siempre hemos privilegiado y empoderado al Corredor de Seguros, nuestro aliado estratégico en este negocio, no solo con palabras sino con hechos claros. Frente a la pandemia, continuamos estrechando nuestros lazos con ellos a través de herramientas virtuales. A partir del mes de marzo, se realizaron reuniones informativas virtuales; instancias distendidas con nuestros Corredores/ Asesores, con el fin de **intercambiar ideas, contarles cómo venimos trabajando, mantener el acercamiento para continuar brindándoles un mejor servicio y, sobre todo, escucharlos.**

De estos encuentros participaron 48 Corredores de la compañía; tanto de Montevideo como del interior; y se realizaron en pequeños grupos para que sean más cercanos y personalizados.



Compromiso con Clientes



3 5 10




ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 4: Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

El prestigio de nuestra empresa se basa en un servicio de excelencia que siempre busca ubicar a los asegurados en el centro de la escena. Fruto de ese compromiso inquebrantable con nuestros clientes, brindamos atención personalizada y contención en momentos críticos, con capacidad de respuesta y una amplia oferta de productos desarrollados según los más elevados estándares de calidad.

Nuestros clientes *

ASEGURADOS POR CATEGORÍA	2018	2019	2020
Cantidad de personas 	205.279	205.883	138.498
Cantidad de empresas 	4.123	3.974	3.746

62.000 *

cápitales/asegurados, con acceso a la APP Llamando al Doctor. 



46% *

de las personas aseguradas son mujeres.



En el nuevo contexto que nos tocó vivir en 2020 seguimos pensando en nuestros clientes. Por eso, realizamos el esfuerzo de extender a todas nuestras pólizas vigentes y clientes nuevos, un servicio único de manera totalmente gratuita en las coberturas de Autos, Hogar, Vida y Salud: **Llamando al Doctor**, un servicio de videollamadas que ofrece consulta médica gratuita las 24 horas, los 365 días del año y desde cualquier lugar, para evitar que las personas concurran a su prestador de salud.

Los avances tecnológicos nos están transformando en la medida que encontramos nuevas oportunidades de generar negocios y de volcar más a la sociedad en la cual desempeñamos nuestra actividad, convencidos de que es la base de un desarrollo sostenible que tome en cuenta otras cuestiones que trascienden las propias del negocio.

Enmarcado en nuestro proceso de Responsabilidad Social Empresarial, durante los meses de abril y mayo, con el objetivo de colaborar con todo el personal médico (Médicos, Bioquímicos, Odontólogos, Farmacéuticos y Enfermeros) que cuidan de nuestra salud en esta pandemia, no afectamos la póliza ni descontamos el deducible (suma de dinero a cargo del asegurado cuando el auto sufre algún daño en caso de siniestro), fueran o no culpables del mismo. *



Servicios de atención y apoyo al cliente

16



ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Asunto 4: Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Contención para accidentados en siniestros viales *

Para siniestros que involucran lesionados y/o muertos, contamos con un Equipo de Intervención Rápida (EIR), un servicio de atención inmediata en el que fuimos pioneros y que opera en todo el país.

El EIR está compuesto por un plantel de abogados de Sancor Seguros que se encuentran a disposición las 24 horas del día y durante todo el año.

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

Contacto con clientes

El mantenimiento de un contacto fluido con nuestros clientes es fundamental para brindarles una atención de calidad en relación a la prestación de nuestro servicio. Es por ello que continúa funcionando el Centro de Atención al Cliente (CAC) que cuenta con tres operadoras, su objetivo es mejorar la atención de todas las consultas de nuestros asegurados. El mismo, recibe todas las llamadas entrantes de nuestras líneas de contacto: 291 58500 y 08002543.

El cuadro a continuación pertenece a los indicadores a nivel Central Telefónica, es decir, la primera atención de un preatendedor antes de ser derivadas a una operadora.

344 *

casos atendidos por el EIR





CENTRAL TELEFÓNICA a nivel Cola de Servicio(*)

	Llamadas presentadas	Promedio de tiempo	Llamadas manejadas	Velocidad media de respuesta	Promedio tiempo de manejo	Llamadas abandonadas (**)
TOTALES	34.070	0:09:44	30.609	0:07:48	0:39:49	3.437

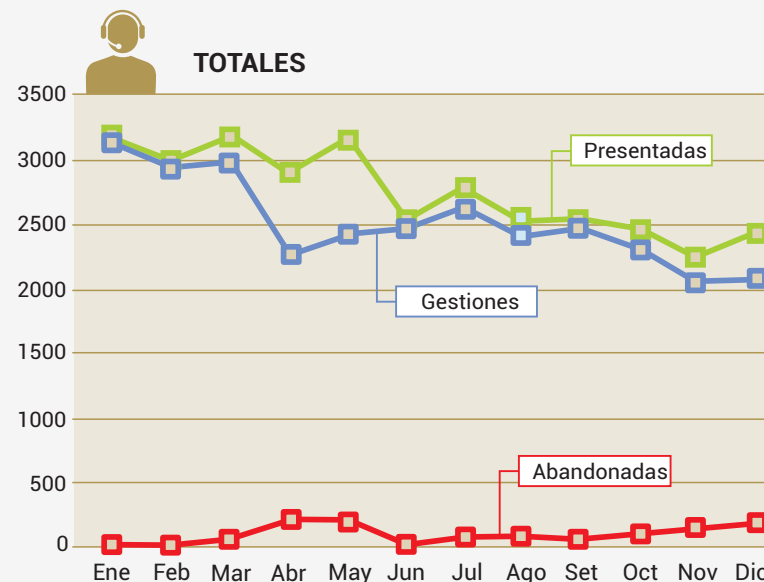
(*) COLA DE SERVICIO: Repositor de llamadas entrantes EXTERNAS y distribuidor de las mismas. Es la instancia posterior luego de ser atendido por el mensaje de bienvenida y anterior a ser derivada a un agente.

(**) LLAMADAS ABANDONADAS: Son las llamadas donde la persona corta antes de que sea derivada a una operadora. Éstas son las que ocurren a nivel Cola de Servicio, no de agente.

OPERADORAS (llamadas manejadas por cada agente)

	TOTALES
Presentadas	32.993
Gestionadas	30.221
Abandonadas	1.070

82
casos resueltos de CRM en 2020



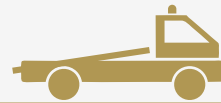
Asimismo, contamos con canales de atención virtuales (Facebook, Instagram, E-mail, Sitios de Autogestión, Mobile y Fax), en línea con las nuevas tendencias en materia de comunicación, las cuales son administradas por el departamento de Marketing. Se trabaja con tecnología CRM (Customer Relationship Management) para la registración de todas las interacciones, con el objetivo de brindar la mejor calidad de atención, tener una visión integrada del cliente y proporcionarle un servicio focalizado en sus necesidades. A través de este sistema se recibieron 105 reclamos.



Indicadores de satisfacción con los servicios

ATENCIONES EN VÍA PÚBLICA

Asistencias, Traslados y Siniestros



AÑO	Auxilio	Denuncias Montevideo	Denuncias Interior
2018	20.778	8.165	6.130
2019	21.199	8.799	4.924
2020	17.670	6.621	4.362

CENTRAL TELEFÓNICA

Atención Telefónica - Nivel de servicio



AÑO	Total Atendidas	Antes 20 segundos	Antes 40 segundos	Abandona
2018	54.497*	72,00%	81,00%	8,00%
2019	39.974	68,00%	77,00%	11,00%
2020	35.284	73,10%	81,57%	10,40%

* Incremento por granizada.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DIGITAL (Atención telefónica)

Atención Telefónica - Nivel de servicio



AÑO	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
2018	1,00%	2,00%	11,00%	39,00%	47,00%
2019	1,00%	2,00%	10,00%	34,00%	53,00%
2020	1,00%	3,00%	19,00%	59,00%	18,00%

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DIGITALES (Tiempos de respuesta)



AÑO	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
2018	2,00%	5,00%	21,00%	36,00%	36,00%
2019	2,00%	3,00%	17,00%	33,00%	45,00%
2020	2,00%	3,00%	13,00%	40,00%	42,00%

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DIGITAL (Atención en el lugar)



AÑO	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
2018	1,00%	1,00%	7,00%	28,00%	63,00%
2019	1,00%	1,00%	5,00%	24,00%	69,00%
2020	2,00%	2,00%	8,00%	27,00%	61,00%



Innovación en productos y servicios

3



ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Asunto 2: Protección de la salud y seguridad de los consumidores

Asunto 3: Consumo sostenible

Nos caracterizamos por ser una empresa innovadora, y aplicamos esa vocación al desarrollo de productos que respondan a las más diversas necesidades de nuestros asegurados. Ello se complementa con plataformas y herramientas que nos permiten optimizar los diferentes procesos de gestión, con el objetivo de hacer que nuestro servicio sea más ágil y eficiente. Las novedades en este sentido fueron las siguientes:



**INDEMNIZACIÓN
PARA GASTOS
MÉDICOS (IGM)**

Indemnización para Gastos Médicos (IGM)

Hasta el mejor plan de salud implica gastos imprevistos que afrontar como, por ejemplo: traslados, contratación de personal para cuidado del paciente, hotelería para acompañantes, compra de medicamentos fuera de internación, acceso a mejor tecnología médica, entre otros. Por ello, el producto Indemnización para Gastos Médicos es una cobertura que funciona indemnizando una suma preestablecida para afrontar los gastos colaterales derivados de eventualidades que requieran prestaciones médicas de segundo y tercer nivel.

Esta cobertura es de carácter individual, matrimonial y familiar, diseñada en base a dos módulos de indemnización con dinero en efectivo. Actúa asegurando liquidez económica a las personas cuando precisamente se hallan más desprotegidas por no contar con los medios necesarios.



En el año 2020 agregamos coberturas a esta indemnización, como respuesta al contexto que atravesamos. En ese sentido, cubre renta diaria por internación clínica a consecuencia de COVID-19 (máximo indemnización 15 días); intervenciones quirúrgicas (monto máximo, según lo establecido en las condiciones particulares de la póliza. El monto varía según el tipo de intervención); renta diaria por internación clínica no quirúrgica (máximo 90 días, el cual varía el monto según si la internación es en sala común o CTI) y transplante (monto máximo, según lo establecido en las condiciones de la póliza. El monto varía según el tipo de transplante).



Nueva Sucursal en Punta del Este

Inauguramos una nueva sucursal comercial - administrativa en Punta del Este con el objetivo de ofrecer nuestro amplio abanico de productos con mayor comodidad para nuestros clientes.

Esta nueva sucursal, de modernas y cómodas instalaciones, nos permite llevar respaldo a los corredores y asegurados de la zona de influencia, y tiene como objetivo la continua inversión en nuestro crecimiento.





Protección y privacidad de los datos de los asegurados

16



ASUNTOS DE CONSUMIDORES

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

Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores

CiberSeguridad

Implementamos una estrategia de Seguridad de la Información y Servicios Digitales (CiberSeguridad), que implica actualizar los procedimientos y buenas prácticas de uso de los recursos informáticos propios en línea con la evolución tecnológica de la organización y sus objetivos de negocio, adaptándose a los nuevos riesgos y ciberamenazas. Para proteger los datos personales que poseemos y cuidar la confidencialidad e integridad de las personas que contratan nuestros servicios, en 2020 desarrollamos las siguientes acciones:

- Difusión de campañas de concientización a usuarios del Grupo, sobre los siguientes temas: Día Internet Seguro, Día Internacional del Backup, Día Internacional de Seguridad Informática.
- Difusión del nuevo marco normativo de Seguridad Informática. A través de una herramienta de comunicación interna denominada Yammer y por correos electrónicos.
- Se efectuaron 2 evaluaciones de seguridad (Pentesting).
- Participación en proyecto de Gestión de Incidentes, con la conformación del Equipo CSIRT, con foco en Ransomware. El equipo está conformado por integrantes de Sistemas, Seguridad Informática, Continuidad de Negocio tanto a nivel corporación como internacionales.
- Integración al Portal Único para atención de pedidos de permisos, a partir de diciembre 2020.
- Colaboración en el proceso de aplicación de seguridad de las conexiones para Teletrabajo.

Protección de datos personales

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

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

PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS



» Compromiso con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos

» Los DDHH en el Grupo Sancor Seguros: Derecho a la vida

» Compromiso con la inclusión social



Compromiso con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos

5 8 10 16



DERECHOS HUMANOS

Asunto 1: Debida diligencia

Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos

Asunto 3: Evitar la complicidad

Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables

Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo

En Sancor Seguros entendemos el respeto por los Derechos Humanos como el respeto a la integridad de las personas en sentido amplio, abarcando todos los derechos esenciales que hacen a la dignidad de un ser humano.

Contamos con una Política de Derechos Humanos, lanzada en el año 2015 por el Grupo Sancor Seguros, que se fundamenta en las más importantes declaraciones internacionales de respeto y protección universal de los derechos humanos:

- La **Carta Internacional de Derechos Humanos**, formada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- La **Declaración de la Organización Internacional del Trabajo**, relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.



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

Para consultar la Declaración y Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros, ver el [Reporte de Sustentabilidad del año 2017](http://www.sancorseguros.com.uy) en www.sancorseguros.com.uy. 

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





Los DDHH en el Grupo Sancor Seguros: Derecho a la vida

3 5 8 10 12 16



DERECHOS HUMANOS
Asunto 2: Situaciones de riesgo
para los derechos humanos

COVID-19 y DDHH

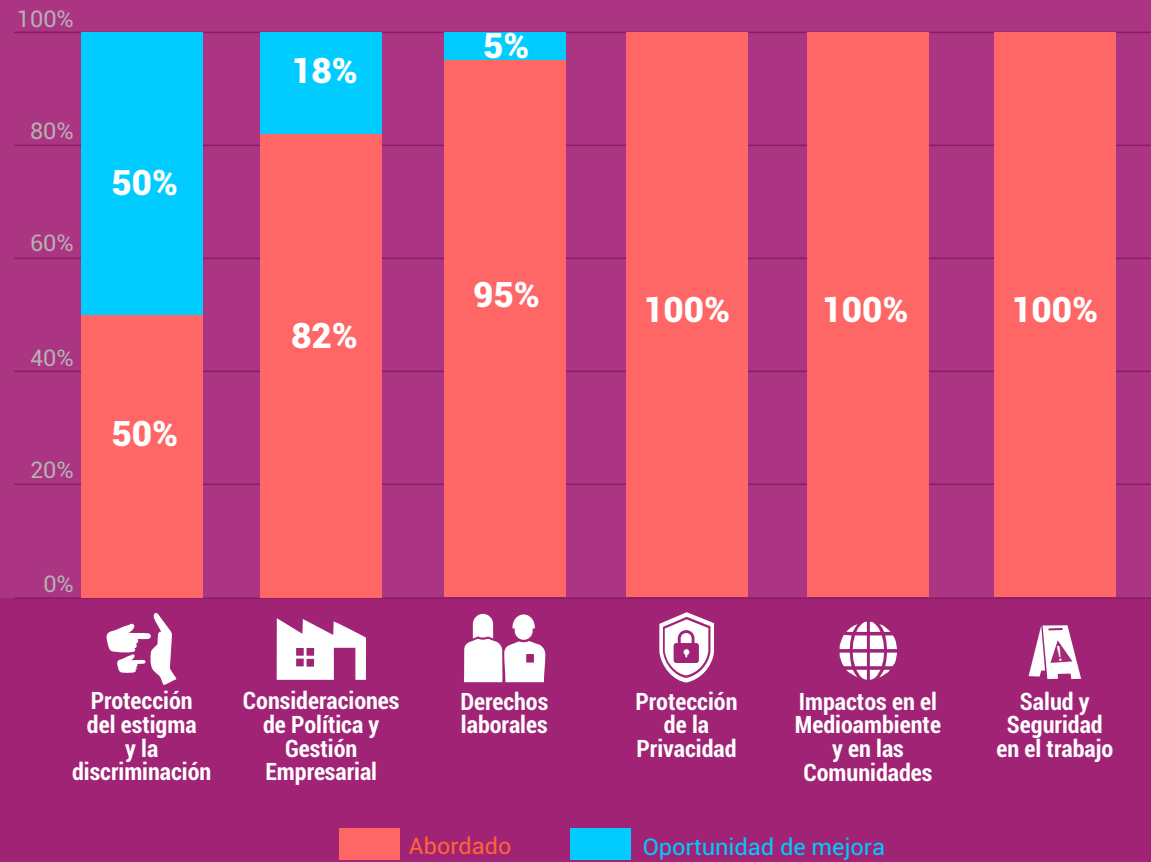
Durante 2020 realizamos un ejercicio para autoevaluar nuestra situación respecto a los Derechos Humanos en el contexto generado por la Pandemia de COVID-19. Para ello nos basamos en un documento de Naciones Unidas "Derechos Humanos y Debida Diligencia. Autoevaluación Rápida Covid-19 – UNDP y B+HR, 2020".

Si bien no es un instrumento exhaustivo de debida diligencia en materia de derechos humanos, nos permite obtener una visión parcial pero informativa de las acciones realizadas en el contexto específico del COVID-19.

Las consideraciones claves se organizan a lo largo de tres etapas de la crisis del COVID-19: Preparación, Respuesta y Recuperación, y abarcan las siguientes temáticas: salud y seguridad en el trabajo, derechos laborales, impactos en el medio ambiente y en las comunidades, protección de la privacidad y prevención del estigma y la discriminación.

En este documento, solo se indica si determinadas acciones fueron o no realizadas. A partir de esto, estamos trabajando en la identificación de acciones e indicadores asociados, para enriquecer nuestra gestión y profundizar nuestro compromiso.

Resultado de la Autoevaluación Derechos Humanos y debida diligencia COVID-19





Compromiso con la inclusión social

1 5 8 10 17



DERECHOS HUMANOS

Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales

El Grupo Sancor Seguros busca ser una empresa inclusiva en todas las esferas de actuación, privilegiando la promoción de la diversidad en el ámbito de trabajo, pero también hacia los grupos de interés y esfera de influencia. Por ello se encuentra desarrollando un proceso de inclusión que permita valorar las diferencias individuales y empoderar a grupos vulnerables o en condiciones de desventaja.

En línea con este objetivo, en Sancor Seguros Uruguay continuamos planeando estratégicamente programas y acciones concretas que nos permitan avanzar en este sentido.

El Programa de Inclusión comprende cinco ejes de trabajo:



- **Accesibilidad.** el objetivo es que los edificios e instalaciones del Grupo Sancor Seguros sean accesibles y cómodos para todos los empleados, en especial para personas con discapacidad. Para ello, progresivamente se trabaja en adecuar la estructura edilicia con el fin de lograr mayor accesibilidad, comenzando por los edificios que el Grupo tiene en Argentina. En Sancor Seguros Uruguay contamos con una sala lactaria, con el fin de brindar un mejor lugar a la mujer en período de amamantamiento.



- **Empleo inclusivo.** Desde el año 2016, desde el Grupo en Argentina, se lleva a cabo un programa de asesoramiento para evaluar la incorporación de personas con discapacidad y de personas en situación de vulnerabilidad social, de acuerdo a las aptitudes de los colaboradores. En Sancor Seguros Uruguay en el año 2019 continuamos diseñando este proceso, reuniéndonos con una Fundación especializada en la temática.



- **Compromiso con la inclusión.** Con el fin de fomentar la diversidad en la comunidad, buscamos ser miembros de diferentes instituciones que promuevan activamente la temática, participando en foros, reuniones y encuentros empresariales. Por tercer año consecutivo, apadrinamos Maranathá, centro de Rehabilitación Ecuestre y Volteo. Ver [Capítulo 7](#).



- **Negocios Inclusivos.** Trabajamos para incluir en nuestra cadena de valor, proveedores que generen trabajo a personas con capacidades diferentes o en situación de vulnerabilidad, pequeños productores agropecuarios, productores de pueblos originarios; para la contratación de algunos servicios o para la compra de productos.



- **Concientización y comunicación inclusivas.** Se está realizando un trabajo conjunto con el Área de Marketing, para que nuestras comunicaciones sean cada vez más inclusivas, como por ejemplo, el subtulado de videos y animaciones con textos.

PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO EN LA COMUNIDAD



Compromiso con las comunidades locales



Compromiso con las comunidades locales

1 3 12 17



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Asunto 1: Participación activa de la comunidad

Asunto 6: Salud

Asunto 7: Inversión social

“Gran Día”: nuestra colaboración con una causa social

En la clásica jornada de McDonald’s que se realiza en nuestro país, el área de Capital Humano de Sancor Seguros se encargó de comprar Big Macs para los colaboradores con el objetivo de colaborar con la Asociación Casa Ronald McDonald y el Liceo Impulso, en una jornada solidaria que busca generar fondos que continúen asegurando el funcionamiento de sus casas, una dentro del Hospital Pereira Rossell y otra en el Hospital de Tacuarembó. Además, para que el Liceo Impulso pueda continuar dándole la oportunidad a 630 adolescentes de Casavalle de cursar liceo y bachillerato, y de esa forma abrirles oportunidades para un futuro mejor.



Teniendo en cuenta la situación actual, se implementaron diferentes medidas para poder continuar colaborando con el Gran Día, según protocolos internos por pandemia.

COVID



#DAR SANGRE
RECIBIR AMOR

20 DE MAYO
CENTRO ENFOQUE



479.599

vistos de campaña en redes sociales.

51

unidades efectivas de sangre.

0 descartadas.



10

empleados fueron donantes voluntarios

50%

de bolsas de sangre a nivel país, son donadas gracias a esta campaña.



Dar Sangre, Recibir Amor

En el Centro Deportivo Integral Enfoque se llevó a cabo una Jornada de Donación de Sangre que organizamos junto al Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela", ASSE y el Servicio Nacional de Sangre; extremando las medidas habituales de cuidado e higiene personal. La misma tuvo como objetivo contribuir para revertir la caída en el número de donantes que se produjo por la pandemia y las restricciones de movilidad impuestas como medida preventiva. A su vez, generar conciencia en la sociedad de la importancia de la donación de sangre para el sistema de salud. El resultado fue muy positivo: 479.599 personas vieron material de la campaña en redes sociales, se donaron 51 unidades efectivas de sangre y participaron más de 30 profesionales y técnicos de todas las instituciones.


En cuanto a figuras públicas de nuestro país, para la difusión previa y posterior de la campaña, contamos con la presencia de Horacio Abadie, periodista; Andrés Scotti, empresario; Andrea Vila, comunicadora y Catalina Ferrand, comunicadora.



Alianzas en tiempos de pandemia

Hemos apoyado al **Banco de Alimentos de Uruguay** con la donación de fondos para la compra y distribución de canastas a las familias más vulnerables frente a esta situación.

A su vez, con un grupo de empresarios creamos un **fondo solidario, Solidarios Uy**, para ayudar a la población más afectada para comprar alimentos y artículos de primera necesidad, en una acción junto a **HELPERS**, que cuenta con más de 5.000 voluntarios que brindan asistencia de emergencia ante situaciones extremas. Al respecto, cabe destacar la participación de Bruno Gonnet, Director de A&C Constructora, gran impulsor de Solidarios Uy; permitiendo la realización de canastas mensuales que permiten brindar ayuda constante a estas familias.

También realizamos la compra de 40 canastas para la **Embajada Argentina en Uruguay** con el objetivo de colaborar con 40 familias que no han podido regresar a su país y se encuentran en una situación vulnerable. 

Durante los meses de la pandemia en los que trabajamos a distancia donamos la fruta de Goodlife que recibíamos en nuestra empresa, colaborando con quienes más lo necesitan.

Nos sumamos a la "chorizada solidaria" organizada por **CanastasUy** con el objetivo de apoyar la labor de esta organización sin fines de lucro, que canaliza las donaciones que reciben de empresas y particulares para apoyar con alimentos a familias en riesgo de diferentes localidades del país, colaborando desde nuestra compañía con esos hogares.

A nivel de comunicación, estamos llevando a cabo diversas campañas para concientizar y ayudar a la población en general a enfrentar esta pandemia, desde los **cuidados preventivos** que hay que tener hasta la generación de contenidos de calificados médicos y especialistas para **brindar asesoramiento a la población a través de nuestras redes sociales**.

250

kilos de frutas donadas.



40 

canastas entregadas a la Embajada Argentina.



70

70 familias recibieron cajas con alimentos de canasta básica.



Maranathá / Equinoterapia, apoyando a quienes más lo necesitan



Maranathá es un centro de Rehabilitación Ecuestre y Volteo, integrado por un grupo de profesionales que cuenta con un programa de "Padrinos" (familias, grupos de amigos, empresas) que permite que personas de bajos recursos económicos y con discapacidad puedan acceder a la actividad de Equinoterapia para mejorar su calidad de vida.

Consiste en una terapia multidisciplinaria que actúa tanto en las funciones físicas como en las psicopedagógicas y utiliza al caballo y la relación con el mismo como un medio para la rehabilitación; generando beneficios físicos y emocionales, aumentando las habilidades sociales y de comunicación, y mejorando la autoestima y el nivel de confianza de la persona. El disfrute de esta actividad y el vínculo que se genera con el caballo, sumada a la expe-

riencia de terapeutas especializados, tiene como resultado sorprendentes mejorías y aprendizajes en la persona que realiza la terapia.

Sancor Seguros apadrinó por tercer año consecutivo a Alejandra Pereira Modernell, quien padece una Parálisis Cerebral con espasticidad; con el fin de que obtenga el máximo potencial de los beneficios que trasmite el caballo (movimiento tridimensional, impulsos rítmicos y su calor corporal); lográndose de esta manera grandes avances tanto en lo físico, neurológico, psíquico y emocional.



CUIDADO DEL AMBIENTE



- »» Estrategia de cuidado del ambiente
- »» Uso sostenible de los recursos y la energía
- »» Conformidad ambiental de los productos y servicios
- »» Prevención de la contaminación
- »» Adaptación a los cambios meteorológicos



Estrategia de cuidado del ambiente

3 8 12 13



EL MEDIO AMBIENTE

Asunto 1: Prevención de la contaminación

Asunto 2: Uso sostenible de los recursos

Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático

La preservación del ambiente, así como la seguridad y la salud de todos los grupos de interés vinculados a nuestro negocio, son claves dentro de nuestra actividad. Por ello, contamos con una **estrategia transversal de cuidado del ambiente** basada en cuatro pilares que incluye la capacitación y motivación hacia dichos grupos, como instancia indispensable para lograr que se involucren de manera activa y garantizar de este modo una correcta implementación de la estrategia.

Prevenir y minimizar los impactos ambientales adversos, mediante la reducción en el uso de recursos y de los residuos, es fundamental para alcanzar procesos más eficientes. Del mismo modo, en lo que hace a la suscripción de los seguros que ofrecemos al mercado, nos enfocamos en la detección de riesgos y evitamos involucrarnos en contrataciones que impliquen riesgos inaceptables desde el aspecto ambiental y/o social.





Uso sostenible de los recursos y la energía

8 12 13



EL MEDIO AMBIENTE
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos

Este eje contempla el uso que hacemos de nuestras instalaciones en la operatoria diaria del negocio. Nos orientamos a la ecoeficiencia energética, aspecto que se ve materializado en el diseño de los nuevos edificios y en la progresiva adaptación de los espacios existentes, mediante modificaciones estructurales o adecuaciones en el uso de ciertos recursos como la energía eléctrica.

Comenzamos a cambiar progresivamente las luminarias a luces led, contamos con un 50% de utilización de esa tecnología.

Debido a la situación de pandemia, se redujeron los consumos/ usos de recursos ante la ausencia de actividad.

Los talleres mecánicos oficiales que trabajan como proveedores de Sancor Seguros Uruguay continúan utilizando pintura al agua sin químicos contaminantes y nuestro proveedor de servicio de auxilio continúa reciclando baterías desgastadas o sin vida útil, como también todo tipo de fluidos reemplazados en las unidades.

Conformidad ambiental de los productos y servicios

8 12 13



ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto3. Consumo sostenible



EL MEDIO AMBIENTE
Asunto 1: Prevención de la Contaminación
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos

Al ser una empresa proveedora de servicios, nuestro impacto en el medio ambiente se plasma fundamentalmente en el uso de papel impreso, ya que se trata de un insumo básico para muchos de nuestros procesos.

Continuamos con el envío de facturas en forma digital, entre proveedor y gestor.

Además, los balances contables y económicos solicitados a cada empresa, clientes o cuentas particulares son enviados vía mail y devueltos de la misma manera tras posterior análisis contable.

Se mantienen las siguientes acciones destinadas a reducir el consumo de papel:

Recibos de sueldo electrónicos: alcanza al 100% de los colaboradores.





Pólizas Digitales *

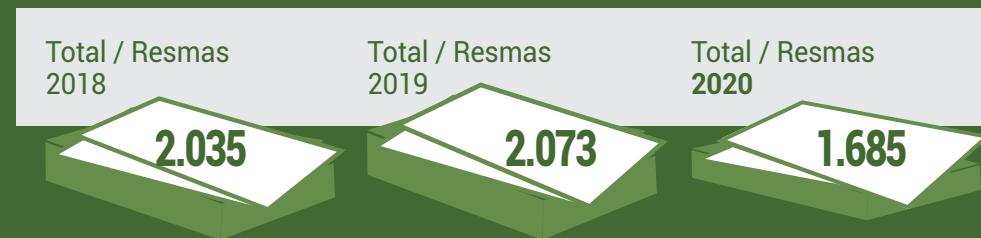
La variación respecto a años anteriores refleja que se incrementaron los envíos automáticos para las pólizas de clientes con tarjeta de crédito/débito y Empresas.

AÑO	TOTAL PÓLIZAS EMITIDAS	TOTAL ENVÍOS POR MAIL*	RATIO ENVÍOS DIGITALES / ENVÍOS TOTALES
2018	152.961	77.912	51%
2019	156.452	77.657	51%
2020	158.035	83.162	58%

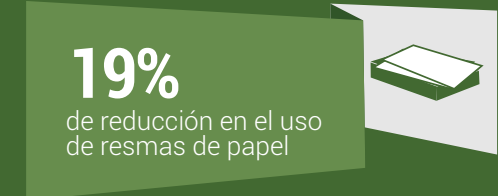
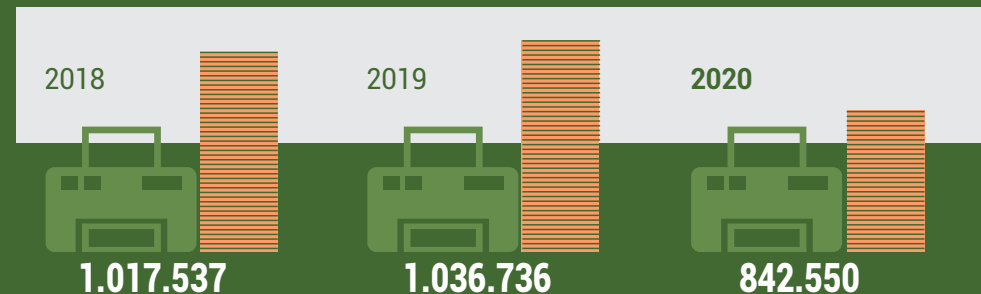
*Póliza digital: alcanza al 100% de las coberturas de: Agro, Transporte, Casco, Navegación, Crédito, Caución, Vida.



Consumo de papel



Total de impresiones





Prevención de la contaminación

Digitalización de legajos

Se mantuvo esta gestión durante el ejercicio 2020. Para acceder a mayor información consulta el [Reporte de Sustentabilidad año 2019](#). 🔍

Economía Circular ★

La mayoría de nuestros talleres oficiales posee proveedores con quienes organizan el retiro y tratamiento de los diferentes desechos que generan.

Se retiran todos los desechos líquidos (lubricantes usados, diluyentes y otros), los cuales van a una planta de proceso para la realización de biodiesel o combustible para calefactores de edificios o fábricas; y los materiales sólidos (hierro, chapa y plástico), se vuelcan en una planta de destrucción y fundición donde se realiza un proceso adecuado para su reciclado.

Todas estas empresas, en su mayoría entregan los desechos a una planta de chatarra llamada [GERDAU \(LAISA\)](#). 🔍

Es importante destacar que todo este proceso se enmarca en la gestión bajo normas de la [DINAMA](#) (Dirección Nacional de Medio Ambiente). 🔍



EL MEDIO AMBIENTE

Asunto 1: Prevención de la contaminación

Asunto 2: Uso sostenible de los recursos

A través de este eje de la Estrategia de Cuidado del Ambiente, fomentamos la sensibilización y racionalización en el uso de recursos y la disposición sustentable de los residuos generados. En este marco, en Sancor Seguros Uruguay comenzamos a implementar acciones para cuidar los espacios de trabajo y el medio ambiente en general. Nos encontramos analizando posibles nuevas acciones para el corto y mediano plazo.

Comunicaciones unificadas

En el marco de este proyecto de Grupo Sancor Seguros, en cada oficina comercial se efectuó el recambio de los equipos telefónicos. En Montevideo, además, se incluyeron dos salas de telepresencia.

Recordemos que el proyecto Comunicaciones Unificadas incluye el recambio de las terminales telefónicas por equipos con mayor complejidad, así como también la inclusión de nuevas tecnologías en las salas de reuniones. Además, contempla aspectos de movilidad y otras funcionalidades que se irán implementando a futuro.

Con este proyecto apostamos fuertemente a la tecnología para optimizar las comunicaciones, entendiendo que cada vez es más simple acortar distancias, agilizar los tiempos y potenciar las posibilidades que nos brindan este tipo de herramientas reduciendo nuestra huella ambiental.

121★

toneladas de residuos de siniestros procesados en 20 talleres oficiales





Adaptación a los cambios meteorológicos

1 13



EL MEDIO AMBIENTE
Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático

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

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

Continuamos aplicando las estrategias del Área de Seguros Agropecuarios consistentes en minimizar la incertidumbre climática; extendiendo el inicio de cobertura o carencia de 3 a 5 y hasta 15 días en todos los productos del ramo Granizo.

Asimismo, sigue vigente el producto llamado "de inversión global", herramienta mediante la cual, el productor tiene su inversión cubierta contra todo riesgo (helada, sequía, inundación, etc.), permitiéndole afrontar las zafras venideras.








Estamos trabajando en mejorar las coberturas para los distintos tipos de animales, que permitan resguardar la producción ganadera de acuerdo al tipo de producción. Ya sea para reproductores de Pedigrí, ganado en Feed-Lot o ganado lechero.



Siniestros hasta la fecha de Fina y Gruesa: zafra.

	CANTIDAD DE SINIESTROS AÑO 2018	PAGOS AÑO 2018	CANTIDAD DE SINIESTROS AÑO 2019	PAGOS AÑO 2019	CANTIDAD DE SINIESTROS AÑO 2020	PAGOS AÑO 2020
Causas de siniestros: bajas temperaturas en floración, exceso de humedad, falta de piso, granizo, viento, heladas, incendio, resiembra.	600	U\$S 3.700.000	390	U\$S 867.477	329	U\$S 1.161.971

					
COBERTURA	HELADAS	GRANIZO	INCENDIO	RESIEMBRA G+F	VIENTO
U\$S	714.324	5.874	11.709	427.436	2.626



INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE



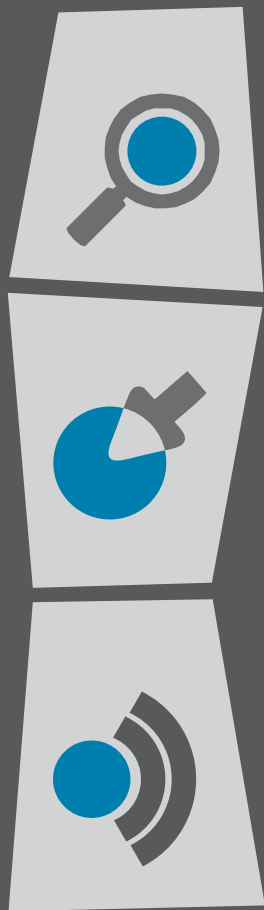
- » El Proceso de RSE en Sancor Seguros Uruguay
- » Matriz de tendencias de sustentabilidad en la industria del seguro
- » Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas
- » Influencia e impacto en los grupos de interés
- » Índice de Contenidos GRI

El Proceso de RSE en Sancor Seguros Uruguay

El Proceso de RSE es el marco en el que se desarrolla la Estrategia de Sustentabilidad y su objetivo principal es identificar los temas críticos que importan a la gestión de sustentabilidad de la empresa para dar una respuesta positiva a las expectativas de nuestros grupos de interés. La rendición de cuentas de este Proceso se realiza anualmente con el Reporte de Sustentabilidad.

Es un proceso transversal a toda la empresa y de mejora continua que busca registrar, comparar y medir la evolución en el tiempo de los resultados de la gestión de sustentabilidad. Está basado en las prácticas que hace 15 años nuestro Grupo desarrolla en Argentina, cuenta con el soporte y apoyo de la Gerencia General de la empresa y el compromiso de la Alta Dirección.

Se nutre con las mejores prácticas internacionales: Global Reporting Initiative, ISO 26000, Pacto Global de Naciones Unidas, Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Serie AA1000 de AccountAbility y los Principios para el Empoderamiento de la Mujeres.



1

PREPARACIÓN INTERNA IDENTIFICAR

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

2

ESCUCHAR ANALIZAR INCORPORAR

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

3

MEDIR VERIFICAR REPORTAR

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

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

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

-  **MATERIA FUNDAMENTAL**
Gobernanza de la organización
-  **MATERIA FUNDAMENTAL**
Prácticas justas de operación
-  **MATERIA FUNDAMENTAL**
Prácticas laborales
-  **MATERIA FUNDAMENTAL**
Asuntos de consumidores
-  **MATERIA FUNDAMENTAL**
Derechos humanos
-  **MATERIA FUNDAMENTAL**
Participación activa y desarrollo de la comunidad
-  **MATERIA FUNDAMENTAL**
El medioambiente

Matriz de tendencias de sustentabilidad en la industria del seguro

8 12 16

A continuación, presentamos nuestra Matriz de Tendencias de Sustentabilidad 2020, confeccionada a partir de encuestas a los miembros de la Alta Dirección y del Comité de RSE. Los participantes indicaron el impacto potencial que cada tendencia puede tener sobre la compañía.

Esta matriz nos permite identificar aquellas temáticas a las que debemos prestar especial atención y gestionar desde las áreas correspondientes para seguir fortaleciendo nuestro Proceso de Sustentabilidad y la gestión de riesgos ESG (ambiental, social y de gobierno corporativo por sus siglas en inglés). Las tendencias que potencialmente más impactarán al negocio en el corto y mediano plazo son:

1. Nuevas capacidades y talentos (colaboradores)
2. Cambio climático y desastres naturales
3. Liderazgo más humano y empático
4. Inestabilidad geopolítica, macroeconómica y financiera
5. Automatización

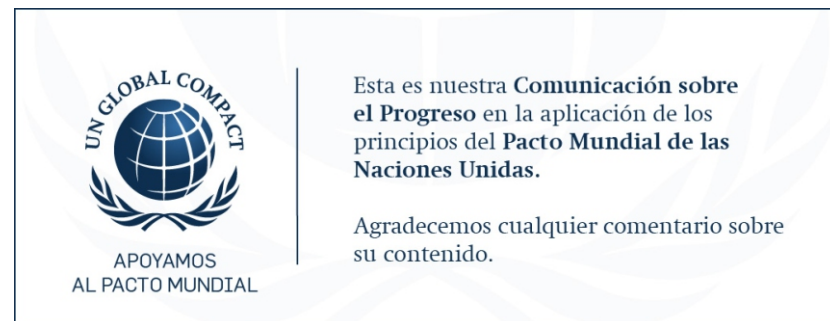




Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas

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

Este Reporte se presenta como una nueva Comunicación para el Progreso (COP), y muestra el avance y trabajo que realizamos sobre los 10 principios de esta importante iniciativa mundial.



Influencia e impacto en los grupos de interés

La tabla a continuación presenta los estándares de la iniciativa Global Reporting Initiative (GRI) que utilizamos para rendir cuentas sobre nuestros temas materiales. Para aquellos temas que no se pudo establecer relación, siguiendo las recomendaciones de los lineamientos GRI, creamos estándares propios con KPI's específicos que permitan mostrar la evolución de la gestión de dicho tema material en el tiempo. Los estándares propios están marcados en negrita. A su vez, mostramos el impacto que cada tema material tiene sobre nuestros grupos de interés.

IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

TEMAS MATERIALES 2021

ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS



Desempeño económico: mejorar continuamente nuestro desempeño, garantizar el cumplimiento de nuestros compromisos, la fortaleza financiera de largo plazo y un patrimonio neto sólido, la creación y la distribución de valor económico, y la generación de valor para nuestros grupos de interés.

GRI 201: Desempeño económico 2016



Alianza y compromiso con el canal de ventas: desarrollar la relación con nuestros Corredores a través del diálogo, las capacitaciones y la participación en estrategias comerciales, aumentando su satisfacción y lealtad, e integrándolos en la gestión sustentable del negocio. Los Corredores desempeñan un papel clave en la promoción, distribución y desarrollo de productos y la mejora de los servicios.

GRI 203: Impactos económicos 2016



Reducción de la siniestralidad con foco en automotores: disminuir el impacto económico de los siniestros a través de estrategias conjuntas de las áreas y desarrollo de iniciativas y Programas de RSE vinculadas a la Prevención y la Seguridad.

Reducción de la siniestralidad con foco en automotores



Política proactiva de optimización de gastos: incorporar innovación tecnológica y automatización que mejore la eficiencia productiva, incluyendo a nuestra cadena de suministro.

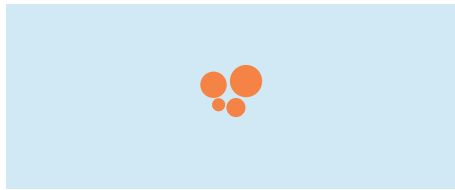
Política proactiva de optimización de gastos



Diálogo e involucramiento con los grupos de interés: escuchar, comprender, procesar e integrar a la estrategia del negocio, las expectativas de los grupos de interés y, al mismo tiempo, sensibilizar y promover la adopción de conductas que eviten riesgos y contribuyan a un desarrollo saludable y estilo de vida sostenible con el fin de producir valor compartido para nuestros grupos de interés.

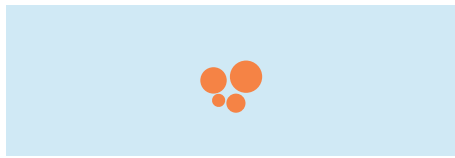
GRI 102: Contenidos generales 2016
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016

IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS	TEMAS MATERIALES 2021	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS
----------------------------------	-----------------------	-----------------------------



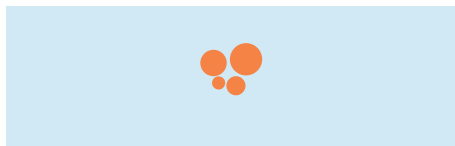
Atención de calidad y contención al cliente: garantizar una experiencia única y distintiva con foco en la contención de nuestros clientes, para mantener y fortalecer su lealtad brindando protección física y emocional. Brindar calidad en la administración y gestión de los reclamos en forma eficiente, rápida, justa y oportuna.

Atención de calidad y contención al cliente



Transparencia y claridad en la comunicación de productos y servicios: garantizar una comunicación clara y transparente de la información otorgada, las condiciones de la póliza, la calidad del servicio y el alcance de la cobertura de los seguros.

GRI 417: Marketing y etiquetado 2016



Acompañamiento de la gestión de riesgos de los clientes: colaborar en la creación de una cultura de la prevención con nuestros clientes. Tomar como premisa el logro del bienestar de nuestros asegurados, buscando que los siniestros no sucedan.

Acompañamiento de la gestión de riesgos de los clientes



Orientación a la experiencia del usuario: lograr un acercamiento al cliente final, traduciendo la satisfacción del cliente en experiencia del usuario.

Atención de calidad y contención al cliente



Gestión integral de riesgos para la continuidad del negocio: aplicar un enfoque hacia la mejora sostenida del sistema de continuidad del negocio respaldado por nuestra Política de gestión de riesgos para garantizar la sustentabilidad de la empresa y grupos de interés, en un entorno cada vez más exigente y ante la amenaza u ocurrencia de cualquier evento negativo o alterador.

GRI 102: Contenidos generales 2016



Prevención del fraude y lavado de activos: continuar trabajando en concientización mediante la utilización de las herramientas más innovadoras, capaces de analizar diferentes fuentes de información para alertar situaciones de indicios de fraude y lavado de dinero.

GRI 205: Anticorrupción 2016

Referencias: Empleados; Asegurados; Corredores; Proveedores; Gobierno; Comunidades Locales; Medioambiente

IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

TEMAS MATERIALES 2021

ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS



Ética y transparencia en la gestión del negocio: definir políticas, directrices y procedimientos internos que establezcan el sistema de reglas para asegurar la apertura y la transparencia, el respeto de las normas éticas y la promoción de la ética empresarial, la prevención de la corrupción y la eficiencia del negocio en un ambiente de competencia leal. Al pertenecer a un sector basado en la confianza, jugamos un papel clave en la protección de la reputación y la credibilidad de nuestra empresa.

GRI 102: Contenidos generales 2016



Gestión responsable de proveedores: desarrollar a nuestros prestadores en temáticas relacionadas con la gestión sustentable del negocio y trabajar conjuntamente con ellos para asegurarnos de que cumplan los estándares correspondientes relacionados con los principales temas de responsabilidad corporativa como: conducta ética, prácticas anticorrupción, prácticas laborales y ambientales, gestión de la higiene, la salud y la seguridad de sus trabajadores y la inexistencia de trabajo infantil e informal.

GRI 204: Prácticas de adquisición 2016
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016



Uso sostenible de los recursos y la energía: reducir el uso de los recursos, reciclar/reutilizar o dar un destino sustentable a los residuos de todas las operaciones de nuestra compañía, alcanzar la ecoeficiencia y optimizar la estructura de gastos en nuestra organización.

GRI 301: Materiales 2016
GRI 302: Energía 2016



Conformidad ambiental de los productos y servicios: desarrollar estrategias para reducir el impacto de nuestros productos y actividades en el medio ambiente. (Cero papel en pólizas, prácticas de economía circular, etc.)

GRI 301: Materiales 2016
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016



Adaptación y mitigación al cambio climático: adaptar nuestros servicios para brindar coberturas adecuadas a las necesidades de los clientes ante los riesgos inminentes ocasionados por el cambio climático, lo que constituye una amenaza para el desarrollo económico mundial.

GRI 201: Desempeño económico 2016

Referencias: Empleados; Asegurados; Corredores; Proveedores; Gobierno; Comunidades Locales; Medioambiente

IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

TEMAS MATERIALES 2021

ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS



Ciberseguridad y confianza digital: profesionalizar este riesgo transformándolo en nuevos productos que velen por los datos personales que poseemos, y que protejan la confidencialidad e integridad de las personas que contratan nuestros servicios, no sólo con relación a nuestros productos sino en todos los aspectos de la vida donde puedan estar expuestos ante riesgos cibernéticos.

GRI 418: Privacidad del cliente 2016



Productos y servicios adaptados a las nuevas tendencias: identificar las necesidades y actualizar nuestra oferta de productos y servicios en consonancia al marco regulatorio cambiante y ante los requisitos de nuestros clientes que evolucionan constantemente con las mega tendencias e innovaciones tecnológicas. Siempre en un marco de respeto por los DDHH y el ambiente en que operamos.

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016



Innovación corporativa: utilizar enfoques y metodologías de trabajo que permitan aprovechar las nuevas tecnologías y eficientizar los procesos.

Innovación corporativa



Negocios disruptivos: identificar los avances radicales que alteran las bases competitivas del sector, actualizando antiguos productos o formas de trabajo. Realizar esfuerzos/trabajar para contribuir con la matriz productiva del país a partir de la creación de un conjunto de empresas interdisciplinarias y autosustentables. Esto lo realizamos a través de CITES Argentina. Ambas variantes de innovación van de la mano, ya que, si queremos impulsar innovaciones disruptivas dentro de la organización, tenemos que ir avanzando también en el desarrollo de cada vez más capacidades en los colaboradores, y creando un ecosistema que las posibilite y potencie.

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

Referencias: Empleados; Asegurados; Corredores; Proveedores; Gobierno; Comunidades Locales; Medioambiente



IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

TEMAS MATERIALES 2021

ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS



Conciliación laboral, personal y familiar: abogar por el respeto de los derechos básicos de nuestros colaboradores garantizando un nivel de vida digno, y además facilitar que cualquier persona trabajadora pueda mantener al mismo tiempo una carrera profesional plena y a la vez ejercer su derecho al cuidado de su familia y el desarrollo de su personalidad brindándoles oportunidades de crecimiento y desarrollo familiar y social, en un marco de tratamiento equitativo y condiciones laborales justas.

- GRI 401: Empleo 2016
- GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016



Desarrollo y autogestión profesional: alentar la capacitación y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores otorgando herramientas que los prepare y motive a enfrentar los grandes desafíos del sector.

- GRI 404: Formación y enseñanza 2016



Seguridad y salud de empleados: proporcionar las condiciones óptimas de higiene y seguridad en cada puesto de trabajo y en todo momento, velando por la seguridad de nuestros colaboradores.

- GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018



Diversidad e igualdad de oportunidades: trabajar en acciones y desarrollo de políticas concretas para asegurar que todos los empleados sean tratados de manera justa y sin discriminación, y para que haya oportunidades profesionales equitativas sin ningún tipo de distinción o condición.

- GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016



Promoción del Cooperativismo y Educación: difundir y propagar la ayuda mutua, la solidaridad, el respeto y la colaboración en toda la comunidad, a través de programas orientados a la sociedad, en materia de cooperativismo, entre otros.

- GRI 413: Comunidades locales 2016

Referencias: Empleados; Asegurados; Corredores; Proveedores; Gobierno; Comunidades Locales; Medioambiente

IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

TEMAS MATERIALES 2021

ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS



Prevención y seguridad vial: es el principal enfoque que posee la empresa dentro de la temática de Derechos Humanos. Estamos comprometidos con esta causa y trabajamos a favor de la seguridad vial y el derecho a la vida, tomando como premisa el Art. Nro. 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU: Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

GRI 413: Comunidades locales 2016



Promoción de los Derechos del Niño: comprometernos con los Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, Pacto Global y Save the Children, y el trabajo continuo en programas destinados a las futuras generaciones para contribuir a su seguridad y la prevención de los riesgos que los impactan.

GRI 408: Trabajo infantil 2016

GRI 412: Evaluación de los Derechos Humanos 2016



Empoderamiento de la mujer: garantizar la incorporación equitativa de los talentos, aptitudes, experiencias y energías de las mujeres en nuestra organización, respetando nuestro compromiso con los siete Principios para el Empoderamiento de las Mujeres que buscan empoderarlas para que participen plenamente en todos los sectores y niveles de la actividad económica.

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

GRI 406: No discriminación 2016



Inclusión de grupos vulnerables: concretar alianzas y trabajar en productos/ servicios y programas inclusivos que permiten mejorar la calidad de vida de la población con mayor vulnerabilidad social.

GRI 413: Comunidades locales 2016



Resiliencia social: implementar una estrategia transversal de sustentabilidad, identificando y abordando los desafíos que amenazan el desarrollo sostenible, ofreciendo protección contra tales riesgos donde sea viable, apoyando los esfuerzos para reducirlos y prevenirlos, y así fortalecer e impulsar la resiliencia de todos nuestros grupos de interés.

Resiliencia social

Referencias: Empleados; Asegurados; Corredores; Proveedores; Gobierno; Comunidades Locales; Medioambiente



Índice de contenidos GRI

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000	PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES	
GRI 101: Fundamentos 2016								
CONTENIDOS GENERALES								
GRI 102:	Perfil de la organización							
Contenidos Generales 2016	102-1	Nombre de la organización	Sancor Seguros S.A.			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	4-6			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	Principio 5	
	102-3	Ubicación de la sede	5			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-4	Ubicación de las operaciones	5			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Sancor Seguros S.A.			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-6	Mercados servidos	5, 6, 36			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-7	Tamaño de la organización	5, 6, 21			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	27, 28, Nota 1		8.5	Principio 6	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-9	Cadena de suministro	24-25				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 2			Principio 8	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	7-11, 51				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	
	102-12	Iniciativas externas	1, 2, 12, 43, 60, 80				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	
	102-13	Afiliación a asociaciones	19				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	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/ NOTA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000	PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES
Estrategia							
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	1, 2, 9-11, 22, 59				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
Ética e integridad							
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	4, 26, 43-44			Principio 10	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	26			Principio 10	4.4, 6.6.3, 7.2	
Gobernanza							
102-18	Estructura de gobernanza	14, 15				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5	
102-19	Delegación de autoridad	15				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	15				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	9-10, 15, 59		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	14		5.5, 16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-25	Conflictos de intereses	26		16.6		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	15, 57-58				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	9-10, 57-58, 59		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Nota 3				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Nota 3				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	9-10, 57-58				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
Participación de los grupos de interés							
102-40	Lista de grupos de interés	60-66				5.3, 7.2	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Nota 4		8.8	Principio 3	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	60-66				5.3, 7.2	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	9-10, 15, 31, 35, 37-39, 59				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principio 5



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/ NOTA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000	PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	9-10, 37-39, 59				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principio 5
Prácticas para la elaboración de informes							
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 5				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	9-10, 60-66				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-47 Lista de temas materiales	9-10				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 6				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	60-66				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-50 Periodo objeto del informe	80				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-51 Fecha del último informe	Nota 7				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Nota 7				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	80				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	80				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	67-77				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-56 Verificación externa		Nota 8			7.2, 7.5.3, 7.6.2	
TEMAS MATERIALES							
Desempeño Económico							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 20-21, 51			Principios 1 y 8	4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21, 55-56				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	20-21		8.2		6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	55-56		13.1	Principio 7	6.5.5	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 9				6.8.7	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 10					
Impactos económicos indirectos							
GRI 103: Enfoque de	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				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	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000	PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES
Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15-18, 40-41				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	16-18, 40-41				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	16-18, 34-35, 40-41		8.2, 8.5		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1-6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9	
Prácticas de adquisición							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7-8, 15, 24, 25				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	24				6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7	
Anti-corrupción							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 26				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	26		16.5	Principio 10	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	26		16.5	Principio 10	6.6.3, 6.6.6	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 11		16.5	Principio 10	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	
Materiales							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				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	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000	PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 51-54				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52-54				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	52-54		8.4	Principios 7 y 8	6.5.4
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Nota 13	8.4	Principio 8	6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.7.5	
Energía							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 51, 52				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	52		8.4, 13.1	Principios 7 y 8	6.5.4	
Cumplimiento ambiental							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7-8, 15, 51-54				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52-54, 60-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 14			Principio 8	6.5.1-6.5.2	
Empleo							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 27-30				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27-30				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000	PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	28		5.1, 8.5	Principio 6	6.4.3	Principio 2
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	29-30		3.2, 8.5			Principio 2
	401-3 Permiso parental	Nota 15		5.1, 8.5	Principio 6	6.4.4	
Salud y seguridad en el trabajo							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 29, 31				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29, 31				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	31		8.8			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	31, 45		8.8			
	403-3 Servicios de salud ocupacional	31, Nota 16, Nota 17		8.8			
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral	Nota 16, Nota 17		8.8, 16.7			
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral	31		8.8			
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	11, 29, 31		3.3			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales	29, 31		8.8			
	403-10 Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo		Nota 18	3.3, 3.4, 8.8		6.4.6, 6.8.8	
Formación y enseñanza							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 32, 33				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	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000	PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32, 33				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	32		4.4, 5.1, 8.2, 8.5		6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.8.7	Principio 3
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	32		8.2, 8.5		6.4.7, 6.8.5	Principio 4
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	33		5.1, 8.5		6.4.7	
Diversidad e igualdad de oportunidades							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 27-29, 43-44				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27-29				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	27-28		5.1, 5.5, 8.5	Principio 6	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.7	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 19		5.1, 8.5	Principio 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	Principios 1 y 2
No discriminación							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 27-29, 43-44				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27-29, 60-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 20		5.1, 5.5, 8.5, 8.8	Principio 6	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 5
Trabajo infantil							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 43-44				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	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000	PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	24-25			Principio 5	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	
Trabajo forzoso u obligatorio							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 26, 43-44				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	24-25			Principio 4	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	
Evaluación de derechos humanos							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 43-44				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	45			Principio 1	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.5	
Comunidades locales							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 46-50				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-50				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	46-50			Principio 1	6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8	Principio 6



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000	PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	46-50			Principio 1	6.3.9, 6.5.3, 6.8	
Evaluación social de los proveedores							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 24, 25				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24, 25				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	24		5.2, 8.8	Principio 2	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1	Principios 2, 3 y 6
Marketing y etiquetado							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 21				4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 21				4.6, 6.7.3	Principio 5
Privacidad del cliente							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7-8, 15, 42				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42, 60-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 21				6.7.1-6.7.2, 6.7.7	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000	PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES
Cumplimiento socioeconómico							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7-8, 15, 26, 43-44				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 21				4.6, 6.7.1- 6.7.2	
Reducción de la siniestralidad con foco en automotores							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 12, 15, 20-21				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N1 Porcentaje de siniestralidad por ramos	20-21					
Política proactiva de optimización de gastos							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7-8, 15				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Nota 22			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Atención de calidad y contención al cliente							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7-8, 15, 37-39				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37-39, 60-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000	PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES
	N3 Encuestas de satisfacción al cliente, enfocada en el nivel de satisfacción y de fidelización durante el proceso de venta del seguro y ante ocurrencia de siniestros automotores	37-39					
	N4 Resultados de la encuesta de desempeño del call center	37-39					
	N5 Cantidad de siniestros que fueron intervenidos por el equipo de intervención rápida	37					
Acompañamiento de la gestión de riesgos de los clientes							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7-8, 15				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Nota 23			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Innovación corporativa							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7-8, 15-18				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	16-18				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N6 Cantidad de proyectos que se trabajan en las metodologías ágiles	16-18					
Resiliencia social							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-10, 60-66				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7-8, 11, 12, 15				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11, 60-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	Iniciativas desarrolladas durante el ejercicio para promover la resiliencia social	11, 22, 25, 31, 35, 36, 40, 47-49					



NOTAS

Nota 1: Todos los empleados con contratos fijos poseen jornada completa a excepción de los colaboradores que gozan del medio horario una vez que nace su hijo y hasta que este cumpla 6 meses de edad (Ley de Cuidados). Luego realizan una hora menos por amamantamiento hasta que el Instituto Nacional del Niño y del Adolescente de Uruguay (INAU) lo decida mediante formulario, realizando la interesada un trámite cada 6 meses ante dicho organismo.

Durante 2020 tuvimos 3 colaboradores con contrato temporal de los cuales 1 fue efectivizado y sumado de forma permanente a nuestra nómina.

Nota 2: Durante 2020 no hubo cambios significativos en las operaciones o su ubicación, en la estructura de capital social y en la ubicación de proveedores de Sancor Seguros del Uruguay.

Nota 3: En cada reunión del Consejo de Administración se evalúa la eficacia de los procesos de gestión del riesgo ya que, en ellas, los Gerentes y Directores exponen cómo cumplieron los objetivos y responden por su accionar. Estas reuniones son de carácter mensual.

Nota 4: Ninguno de los colaboradores está adherido al sindicato.

Nota 5: SANCOR SEGUROS S.A. presenta anualmente un balance general acompañado de los informes correspondientes y las notas de los estados contables, ante el Banco Central del Uruguay. Dicha información es publicada luego por el organismo para que tenga carácter público. Sancor Seguros S.A. es la única entidad que forma parte de esos documentos y todas sus operaciones son contempladas en el presente Reporte.

Nota 6: En los caos en los cuales la re expresión de la información afectó la comparabilidad interanual de las tablas presentadas a lo largo del Informe, se detalla su modificación en una nota al pie respectivamente.

Nota 7: El último Reporte publicado es el Reporte de Sustentabilidad 2019 y abarca el año fiscal de dicho año. El ciclo de presentación de informes es anual.

Nota 8: Este Reporte de Sustentabilidad no ha sido verificado externamente.

Nota 9: La Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros (A.M.E.S.S.) fue creada con el objetivo primordial de administrar el "Sistema de Beneficios Adicionales" para jubilados y pensionados de nuestras empresas. El mismo consiste en una renta dineraria mensual equivalente a la suma necesaria para cubrir la diferencia que pueda existir entre el monto del haber jubilatorio que el asociado perciba del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) y el 70% del sueldo sujeto a aportes que al momento del retiro percibía el empleado. El Sistema es financiado por nuestra empresa y los asociados. De acuerdo con el Reglamento, los aportes personales se realizan de la siguiente manera: hasta los 25 años, 1%; de 26 a 35 años, 1,5%; de 36 a 45 años, 2%; de 46 a 55 años, 3% y de 56 años en adelante al cese de su actividad, 4%. Este beneficio se discontinuó en octubre 2020.

Nota 10: Durante 2020 no se recibió asistencia financiera (desgravaciones y créditos fiscales, subsidios, subvenciones, premios, incentivos financieros) de parte del Gobierno.

Nota 11: No se registraron casos de corrupción durante 2020.

Nota 12: El indicador en su totalidad no aplica a Sancor Seguros Uruguay dada la naturaleza de su negocio.



Nota 13: A la fecha de publicación de este Reporte, la información relacionada con los consumos de luz y agua no se encuentra disponible. En Uruguay no consumimos gas. Estamos trabajando para poder sistematizar internamente esta información, de modo de contar con ella e incluirla en futuros Reportes.

Nota 14: Durante 2020 no se registraron multas y sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente.

Nota 15: Número total de colaboradores que tuvieron el derecho a la licencia: 4 paternidad y 1 maternidad.

Número total de colaboradores que gozaron la licencia: 4 paternidad y 1 maternidad.

Número de colaboradores que se reincorporó al trabajo después de terminar con la licencia: 1 mujer y 4 hombres.

Nota 16: No contamos con un Comité de Salud y Seguridad dentro de nuestra organización.

Nota 17: No tenemos acuerdos formales con sindicatos que abarquen los temas de salud y seguridad.

Nota 18: La salud de nuestro equipo es una prioridad. Vamos a trabajar en el armado y la sistematización de estos indicadores para poder reportarlos en futuras publicaciones.

Nota 19: No hay diferencias entre el salario base total y medio en cada categoría de empleo de los hombres con respecto al de las mujeres.

Nota 20: Durante 2020 no se registraron casos de discriminación.

Nota 21: Durante 2020 no se registraron incumplimientos de las normativas, multas e incidentes relativos a los siguientes temas: el etiquetado de productos y servicios; las comunicaciones de marketing; y el incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

Nota 22: Estamos trabajando para incorporar un software que permita la automatización de algunos procesos que actualmente se realizan de forma manual en Sancor Seguros Uruguay. La implementación de este software nos permitirá medir y sistematizar los ahorros en eficiencia y el NPS de los nuevos procesos que implementemos, que daremos a conocer en futuros reportes.

Nota 23: Desde Sancor Seguros Uruguay aspiramos poder colaborar en la creación de una cultura de prevención en el ámbito vial, ciberseguridad, accidentes domésticos, laboral de la salud y para la comunidad en general. Nuestra premisa es lograr el bienestar de nuestros asegurados, buscando que los siniestros no sucedan. En futuros reportes comunicaremos avances sobre esta gestión.



Alcance y Lineamientos del Reporte 2020

Este es el cuarto Reporte de Sustentabilidad de Sancor Seguros S.A., correspondiente al año 2020. Tanto este Reporte como el Proceso de RSE de Sancor Seguros Uruguay se basan en los siguientes lineamientos:

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

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

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

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

CONTACTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Derechos Humanos
Asunto 4: Resolución de reclamaciones

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

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

Redes sociales: www.facebook.com/sancorsegurosuy/
<https://twitter.com/SancorUruguay>
<https://www.instagram.com/sancorsegurosuy/>
<https://www.linkedin.com/company/sancorsegurosuy/>

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

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

CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS EN:

Nuestro sitio web: www.sancorseguros.com.uy
Facebook: <https://www.facebook.com/sancorsegurosuy/>
Twitter: <https://twitter.com/SancorUruguay>
Instagram: <https://www.instagram.com/sancorsegurosuy/>
LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/sancorsegurosuy/>
Magenta Seguros: <https://www.magentaseguros.com.uy/>

NUESTROS REPORTES DE SUSTENTABILIDAD ANTERIORES:



SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Formato: Cuarto Reporte de Sustentabilidad, año 2020, versión completa online.

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

SOBRE EL DISEÑO DE ESTE REPORTE

Dada la realidad global, mostramos desde el diseño de este Reporte de Sustentabilidad 2020 que el compromiso de la empresa con un planeta y una comunidad más justos y amigables sigue intacto, aún en la contingencia. Para ello elegimos una expresión abarcativa en sus formas, utilizando líneas de colores que representan a cada Objetivo de Desarrollo Sostenible y que interactúan con una imagen muy representativa para el país; reflejando que las premisas que pregona Sancor Seguros (con las que pretendemos crear conciencia y actitudes en cada ciudadano), son las que van abrazando a nuestra gente y acompañando su camino. *cicarelli fisano||i*

AGRADECIMIENTOS

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

Elaborado por: Comité de RSE de Sancor Seguros Uruguay y Área de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros Argentina. Facilitador Externo del Proceso de RSE: ReporteSocial, para Spirit Solution Network.

Montevideo, Julio de 2021.

