

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

4 ANOS DE PROCESSO DE RESPONSABILIDADE  
SOCIAL EMPRESARIAL PARA UMA  
GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

Baseado em:

Norma Internacional de Responsabilidade Social ISO 26000

GRI Standards (de conformidade com a opção essencial)

Norma AA1000AP (2018)

Pacto Global de Nações Unidas (COP Ativa)

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável de Nações Unidas

SDG Compass- Guia 2015

Direitos das crianças e Princípios empresariais



Em direção a um Cidadão **SUSTENTÁVEL**





# COMPROMISSO DA SANCOR SEGUROS BRASIL COM A AGENDA GLOBAL 2030

Abaixo, apresentamos nossa contribuição direta para os **ODS** e identificamos com o seguinte logotipo os **ODS** que foram particularmente impactados neste contexto.

A pandemia gerada pela Covid-19 nos mostrou que todos compartilhamos as mesmas prioridades e que a solução para os problemas mais desafiadores é trabalhar em conjunto. Embora o principal seja o trabalho na saúde, não podemos esquecer a necessidade de continuar trabalhando pelos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** que serão fundamentais para a sustentabilidade e a recuperação a longo prazo.



**1**
**ERRADICAÇÃO DA POBREZA**

**17**

- **R\$ 1.515** investido no Lar Esperança.
- **120** crianças atendidas no Lar Esperança
- **64.706** vidas seguradas no produto Família Tranquila
- **R\$ 227.867** pago em sinistros do produto Família Tranquila.
- **100%** dos funcionários tem seguro de vida
- **1.211** pessoas impactadas na campanha de educação financeira nas redes sociais.

**8**
**TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO**

**17**

- **40.998** apólices emitidas de seguros Auto baseada na tecnologia de GuideWire (100% da carteira).
- Token de Sinistros: **1.427** Sinistros Analisados via digital.
- Foram realizadas análises ergonômicas na matriz e filiais.
- Foi realizada a análise de ruído, temperatura e luminosidade na Matriz.
- Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT): **130** funcionários participantes.

**3**
**SAÚDE E BEM-ESTAR**

**17**

- **100%** dos colaboradores tem plano de saúde.
- **265** pessoas foram vacinadas, entre colaboradores e dependentes.
- Pausa ativa passou a ser realizada online e disponibilizada a **todos** os colaboradores.
- **141** Exames periódicos de colaboradores.
- **38.891** pessoas alcançadas nas redes sociais durante ação de Outubro Rosa.
- **637** usuários impactados pela Iniciativa de comunicação e prevenção do câncer de próstata durante o Novembro Azul.
- **2.067** pessoas impactadas nas campanhas de incentivo à doação de sangue nas redes sociais.
- **163.687** pessoas alcançadas nas publicações com foco na promoção da saúde física e mental.
- **154** sinistros relacionados à COVID.
- **R\$ 9.800.000** pagos em sinistros relacionados à COVID.
- Foram realizadas **16** consultas de colaboradores no Chamando o Doutor.

**10**
**REDUÇÃO DAS DESIGULDADES**

**17**

- **4** participações ativas em reuniões da Rede Brasil do Pacto Global de Nações Unidas.
- **2** mães e **12** pais tiraram licenças paternidade e maternidade em 2020.
- **2** mães com uso da extensão da licença amamentação.

**4**
**EDUCAÇÃO DE QUALIDADE**

**17**

- **70** crianças participaram do programa Correspondente Secreto.
- **803** pessoas participaram do Programa Cooperativa Mirim.
- **6** materiais de apoio para treinamento semanais de corretores.
- **616** participações de colaboradores em treinamentos.
- Média de **5h** de treinamento por colaborador.
- Jovem Aprendiz: **5** jovens estão inseridos no programa.

**11**
**CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS**

**17**

- **9.451** pessoas foi o alcance médio de cada publicação com tópicos de prevenção de acidentes.
- **55** colaboradores possuem o seguro residencial.
- **88** colaboradores possuem o seguro automóvel.
- **98** equipamentos eletrônicos destinados corretamente.

**12**
**PRODUÇÃO E CONSUMO RESPONSÁVEIS**

**17**

- Redução de um **71,97%** no uso do papel.
- Redução de um **89,49%** no uso da energia.
- Estratégia de digitalização por ramos: **40%** auto e patrimonial.

**5**
**IGUALDADE DE GÊNERO**

**17**

- **20** pessoas (colaboradores e comunidade) participaram na palestra sobre empoderamento e cuidado com a saúde da mulher.
- **6.956** vidas seguradas no produto Vida Mulher.
- **R\$ 917.787** pagos em sinistros do produto Vida Mulher.
- **100%** de buscas de novas vagas feitas sem discriminação.

**13**
**AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA**

**17**

- Cobertura para danos por eventos climáticos: **509.000** hectares.

**16**
**PAZ, JUSTIÇA E INTUIÇÕES EFICAZES**

**17**

- **140** colaboradores participaram da capacitação de Prevenção à Fraude e Lavagem de Dinheiro.
- **2** novas iniciativas desenvolvidas relacionadas com as políticas e mecanismos anticorrupção.
- **2** Cartilhas de Antifraude e Lavagem de Dinheiro enviadas a parceiros.
- Lei Geral de Proteção de Dados: **5** informativos e dicas enviados a **100%** dos funcionários.
- **6** colaboradores PCD (*pessoa com deficiência*).

**17**
**PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO**





## MENSAGEM DO CONSELHO

# O CHAMADO DA SUSTENTABILIDADE

Por **ALEJANDRO SIMON**  
Presidente do Conselho de Administração da Sancor Seguros

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17

O mundo em geral e o Brasil, em particular, estão passando por tempos difíceis devido à pandemia COVID-19, que desencadeou uma crise que afetou praticamente todas as áreas essenciais à vida humana: saúde, atividades econômicas e relações interpessoais.

Nesse contexto complexo, o valor de ter uma gestão sustentável do negócio tem sido ressignificado, pois é um grande aliado na tarefa de detectar os desafios e oportu-

nidades em tempos de incerteza como o que estamos vivendo. Se uma empresa pensar a longo prazo, estará muito mais preparada para a resposta e recuperação das consequências de uma crise.

Hoje, mais do que nunca, é indispensável ouvir o chamado da sustentabilidade e realizar uma gestão responsável dos impactos econômicos, ambientais e sociais significativos provocados por nossa atividade. Por isso, na SANCOR SEGUROS Brasil, focamos na criação de valor econômico, social e ambiental, assumindo um forte compromisso com o desenvolvimento de nossa comunidade e outras partes envolvidas, incluindo as gerações futuras.

Nossa Estratégia de Sustentabilidade, em consonância com a do Grupo Sancor Seguros, baseia-se em cinco pilares: Diálogo com grupos de interesse; Inovação no desenvolvimento de produtos e serviços sustentáveis; Prevenção à Saúde e Segurança como principal eixo para

a implementação de iniciativas de RSE; Geração de valor através do conhecimento, fortalecendo o desenvolvimento econômico e social da região e do país; e Medição do desempenho econômico, social e ambiental.

No mundo atual, sem dúvida, é necessário ter uma perspectiva mais ampla, mais humana e de gestão de riscos, atravessada pela ética e integridade. Portanto, em nossa seguradora mantemos ano após ano o compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas, a Agenda Global 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (este Relatório inclui a análise da nossa empresa para os ODS identificados como estratégicos para a organização) e com os Princípios Empresariais e Direitos da Criança.

Convido você a passar pelas páginas do Relatório de Sustentabilidade 2020 da SANCOR SEGUROS Brasil para saber como, neste ano em particular, temos respondido ao chamado da sustentabilidade.





## MENSAGEM DA DIRETORIA

# RESISTIR À TEMPESTADE

Por **FERNANDO ALLOATTI**  
Diretor-Geral



Velejar em condições climáticas desfavoráveis é sempre um grande desafio. O estado do mar no momento, a posição do nosso navio na tempestade, a intensidade da tempestade e a habilidade de nossa tripulação são alguns dos fatores que determinam se teremos sucesso na difícil missão de atravessar a tempestade.

A analogia serve para ilustrar o que todos, empresas e indivíduos, estamos experimentando por causa da pandemia coronavírus. E todos nós estamos fazendo o nosso melhor para ter sucesso neste desafio, sempre considerando, e hoje mais do que nunca, o desenvolvimento sustentável como um norte.

Tanto que as mais importantes iniciativas de sustentabilidade do mundo – que norteiam nosso Processo – estão sendo revisadas em 2020: a ISO 26000, a Comunicação do Progresso exigida pelo Pacto Global das Nações Unidas e até mesmo os padrões universais do GRI. Questões como mudanças climáticas, desenvolvimento tecnológi-

co e direitos humanos são questões que estão agora no topo da agenda global. Tudo aponta para uma melhor gestão de processos e uma prestação de contas mais detalhada, para a continuidade dos negócios com foco na sustentabilidade.

A Agenda 2030 é o caminho para a sustentabilidade que devemos seguir. Alguns Objetivos de Desenvolvimento Sustentável tornaram-se mais relevantes desde a pandemia, e para isso, devemos olhar a partir de todos os setores, públicos e privados. Uma das oportunidades que surge dessa crise é que ela contribui para colocar a estratégia de sustentabilidade das empresas no centro, dando visibilidade ao necessário alinhamento intrínseco que tem com o negócio e sua continuidade.

Neste Relatório mostramos os resultados de um novo exercício de materialidade, com a menção de questões estratégicas atualizadas em resposta às mudanças permanentes no contexto global e local, bem como tendên-

cias para o setor, que nos motivam a identificar e entender quais são as questões mais relevantes que impactam na sustentabilidade do negócio.

A perspectiva sobre os desafios e os principais objetivos da organização para o próximo ano estão alinhadas a muitos processos operacionais, com esforços rotineiros das pessoas para se concentrar em agregar valor aos segurados. Da mesma forma, trabalhar a partir da organização para melhorar aspectos da pobreza (fomentando seguros massificados por seu papel como estabilizadores socioeconômicos) e redução das desigualdades (continuar com o apoio ao empoderamento das mulheres), entre outros programas.

Finalmente, temos muitos desafios hoje, mas continuaremos com nosso compromisso com a prestação de contas e a transparência na gestão do negócio. Estamos convencidos de que somente juntos e pelo caminho da sustentabilidade seremos capazes de vencer a tormenta.



# SUMÁRIO

## Como navegar e ler este Relatório

Este Relatório virtual possui hiperlinks que permitem obter mais informação sobre determinados temas. Em alguns locais, esses hiperlinks referem-se a mais informações presentes em outros Capítulos, e em outros casos encaminham para informações complementares em outros locais fora deste Relatório, como sites, vídeos ou outros locais que tem apenas o objetivo fim de fornecer mais informações sobre o tema.



### | Capítulo 01

COMPROMETIDOS COM O  
DESENVOLVIMENTO  
SUSTENTÁVEL

[Clique aqui e saiba mais](#)



### | Capítulo 02

GOVERNANÇA  
EMPRESARIAL

[Clique aqui e saiba mais](#)



### | Capítulo 03

PRÁTICAS JUSTAS  
NO NEGÓCIO

[Clique aqui e saiba mais](#)



### | Capítulo 04

PRÁTICAS LABORAIS

[Clique aqui e saiba mais](#)



### | Capítulo 05

ASSUNTOS DE CLIENTES

[Clique aqui e saiba mais](#)



### | Capítulo 06

PROMOÇÃO DOS  
DIREITOS HUMANOS

[Clique aqui e saiba mais](#)



### | Capítulo 07

PARTICIPAÇÃO E  
DESENVOLVIMENTO  
DA COMUNIDADE

[Clique aqui e saiba mais](#)



### | Capítulo 08

CUIDADO COM O  
MEIO AMBIENTE

[Clique aqui e saiba mais](#)



### | Capítulo 09

INFORMAÇÃO TÉCNICA  
DESTE RELATÓRIO

[Clique aqui e saiba mais](#)



CAPÍTULO  
**01**

# COMPROMETIDOS COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

## 1.1 Somos Sancor Seguros Brasil

### 1.1.1 Presença no país

## 1.2 Sustentabilidade integrada a Gestão Estratégica do Negócio

### 1.2.1 A gestão da Sustentabilidade em tempos de pandemia

### 1.2.2. Em direção a um Cidadão Sustentável

## 1.3 Materialidade: os temas relevantes do negócio

## 1.4 Contribuição à Agenda 2030 da Nações Unidas

## 1.5 Diálogo com os grupos de interesse

## 1.1. SOMOS SANCOR SEGUROS BRASIL

Somos parte do Grupo Sancor Seguros, nascido em 1945 em Sunchales, cidade da província de Santa Fé, interior da Argentina, que é considerada a Capital do Cooperativismo naquele país. Essa foi nossa origem, como Grupo Segurador.

Hoje, expandimos nossa atuação pela América, criando-se diversas outras empresas que formam o Grupo Sancor Seguros, entre elas a Sancor Seguros Brasil.

No Brasil desde 2013, a Sancor Seguros já está consolidada na região Sul do país, onde configura entre as 500 Maiores Marcas da Região. A companhia atua nos ramos de Automóveis, Pessoas, Patrimoniais e Agronegócios.

No último ano teve destacado crescimento no ramo de seguros para Pessoas. Em 2020 completou 8 anos de atuação no país e desde sua matriz no norte do Paraná, na cidade de Maringá, vem trabalhando na abertura de novas frentes de mercado.

### A Sancor Seguros possui atualmente:



**7**

Filiais



**200**

Colaboradores



**+2.000**

Corretores



**509.000**

Hectares Segurados



**+2.000.000**

Segurados



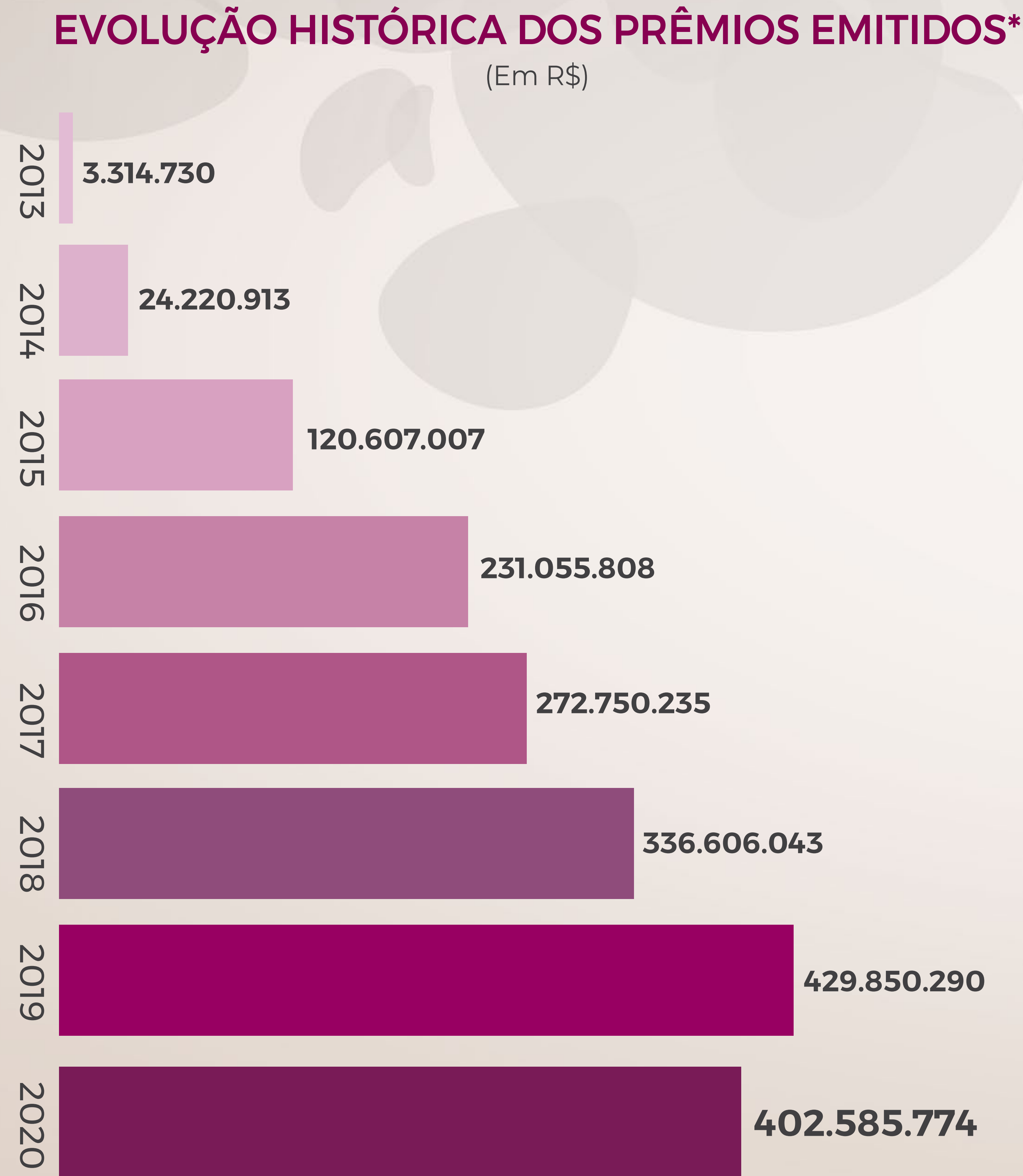






## PRÊMIOS EMITIDOS

Os prêmios emitidos no valor de **R\$ 402,6 milhões**, representam uma diferença de **-9%** em relação a 31 de dezembro de 2019 (*R\$ 429,8 milhões*). Impacto direto dos desafios impostos pela pandemia do novo coronavírus que fez com que a atividade econômica como um todo tivesse queda, refletindo assim nas emissões de prêmios de seguros. Abaixo apresentamos a evolução histórica dos prêmios emitidos da Sancor Seguros:



## PARTICIPAÇÃO NO MERCADO

No último ano, apesar dos desafios já citados, conseguimos alcançar crescimento em vendas em alguns ramos estratégicos para a companhia como o de seguros Patrimoniais. Em 2020 o resultado de crescimento mais expressivo foi de **38%** no ramo de seguros de bens imóveis (residencial, imobiliário, condomínio e empresarial), comparado ao ano anterior, fruto da iniciativa de enfrentar a pandemia do novo coronavírus com investimentos em tecnologia e inovação.







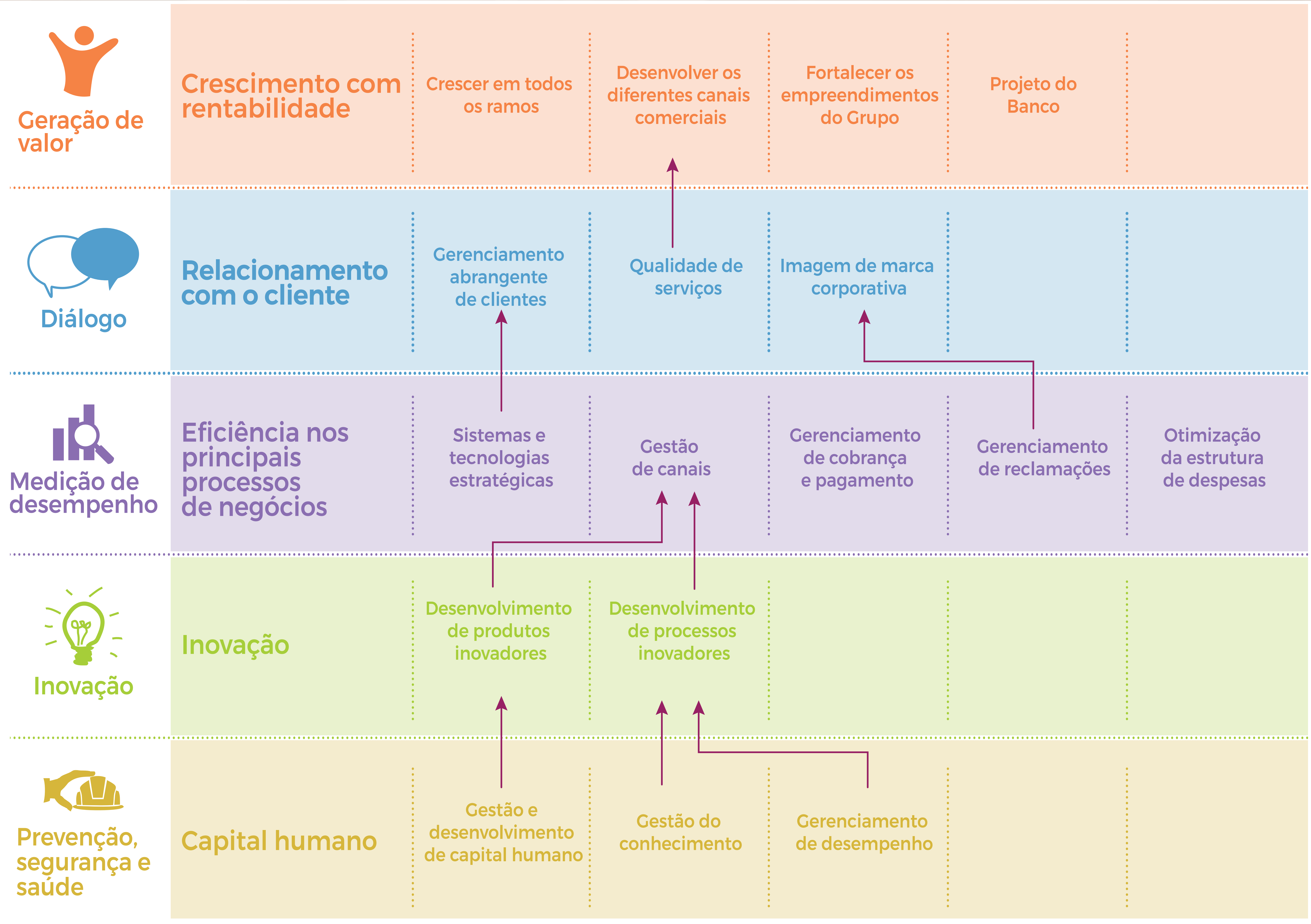
## 1.2. SUSTENTABILIDADE INTEGRADA À GESTÃO ESTRATÉGICA DO NEGÓCIO

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

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

- **Diálogo** com os grupos de interesse
- **Inovação** no desenvolvimento de produtos e serviços sustentáveis
- Desenvolvimento de iniciativas de RSE ligadas a **prevenção, segurança e saúde**
- **Geração de Valor** através do conhecimento, fortalecendo o desenvolvimento econômico e social
- Sistematização e **Medição do desempenho** econômico, social e ambiental.

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







## 1.2.1. A GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE EM TEMPOS DE PANDEMIA

O Processo de Sustentabilidade ganha valor nesse contexto de incerteza porque atua com uma gestão de riscos. Identificar questões prioritárias para a gestão empresarial responsável do negócio ([seção 1.3](#)) e ouvir todos os nossos grupos de interesses ([seção 1.5](#)) nos permitiu entender com antecedência qual é o nosso papel diante dos desafios mundiais, trabalhar preventivamente e fortalecer o compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Os temas materiais demonstram nosso compromisso prévio com o trabalho, baseado na **prevenção, segurança, saúde**; e em temas que hoje são especialmente relevantes, como **cibersegurança, inovação e tecnologia**. Diante da pandemia, o trabalho contínuo que temos feito favoreceu a conectividade e respostas rápidas para o público-chave.

**Nossa materialidade é o nosso roteiro** e hoje nos desafia a pensar em como continuar trabalhando e gerar uma contribuição para a sociedade diante das grandes preocupações da Agenda Mundial para o Desenvolvimento Sustentável até o ano 2030.

## 1.2.2. EM DIREÇÃO A UM CIDADÃO SUSTENTÁVEL

1 3 4 5 8 9 10 11 12 13 16 17

Em 2015, foi apresentado o Programa “Cidadão Sustentável” para explicar a transversalidade da gestão sustentável em todas as operações do Grupo Sancor Seguros. Seu nome se refere ao horizonte pelo qual trabalhamos em relação a cada parte interessada; com objetivos específicos do negócio, mas que também nos permitem contribuir do nosso âmbito para a agenda de sustentabilidade mundial.

Na Sancor Seguros Brasil temos o desafio de continuar impulsionando este programa para promover entre nossos grupos de interesses as qualidades que, em nosso ponto de vista como seguradora, fazem um Cidadão Sustentável:

- › **Consciência seguradora;**
- › **Cultura de prevenção;**
- › **Hábitos de vida saudável;**
- › **Ética e integridade na atuação;**
- › **Preocupação com o cuidado do meio ambiente.**

Para saber mais sobre o impacto do programa em nossos negócios e sua contribuição para os ODS, consulte o [Relatório de Sustentabilidade 2019](#).



# 1.3. MATERIALIDADE: OS PRINCIPAIS TEMAS DO NEGÓCIO

Nossa lista de Materialidade representa uma visão do futuro, um roteiro para o negócio que nos permite identificar os principais riscos para sua gestão responsável. No entanto, diante da crise do COVID-19, tivemos que adaptar essa visão. Como queremos continuar trabalhando para reforçar uma compreensão mais abrangente das questões críticas para a sustentabilidade do nosso negócio, revisamos em conjunto com o Diretor Geral, gerentes e o Comitê de RSE os temas materiais identificadas em 2019.

**A análise de Materialidade 2020 concentrou-se principalmente nos seguintes tópicos:**

- 1. Processos de digitalização e economia circular
- 2. Adaptação e mitigação das mudanças climáticas
- 3. Cibersegurança e proteção de dados
- 4. Negócio 100% digital
- 5. Equilíbrio profissional, pessoal e familiar
- 6. Desenvolvimento e autogestão profissional
- 7. Compromisso e cultura organizacional
- 8. Resiliência social

**Etapas da análise da materialidade:**

**A nova materialidade tem um olhar para o futuro sustentável para todos e estabelece as prioridades para planejá-lo.**

Para saber o impacto da nossa materialidade nas partes interessadas [clique aqui](#).

Realizado

**Identificação** e atualização dos temas materiais para a **Sancor Seguros Brasil**. Isso levou em conta os novos desafios apresentados pelo contexto da pandemia, as questões materiais do **Grupo Sancor Seguros** na Argentina, as tendências internacionais de sustentabilidade e as questões críticas do setor de seguros em nível local e global.

01 Identificação

**Validação:** a Alta Direção da nossa empresa participou da análise de revisão de questões materiais e validou os resultados. Os temas identificados determinam o conteúdo deste Relatório de Sustentabilidade, ferramenta com a qual prestamos contas sobre a gestão de cada um deles aos nossos grupos de interesse.

02 Validação

Próximos passos

**Priorização:** Convidaremos todos os nossos stakeholders a priorizar as questões que identificamos como críticas para o negócio. Com este exercício buscamos entender quais são as questões mais importantes para cada grupo, a fim de incorporar essas expectativas em nosso plano de trabalho e poder dar-lhes respostas efetivas através de ações concretas.

03 Priorização

**Revisão** periódica desses temas identificados, a fim de manter essa matriz atualizada com o contexto local.

04 Revisão



## 1.4. CONTRIBUIÇÃO A AGENDA 2030 DE NAÇÕES UNIDAS

1 3 4 5 8 9 10 11 12 13 16 17

Assumimos o compromisso de promover a resiliência humana em todos os nossos grupos de interesses e nas comunidades das quais fazemos parte. Temos o desafio de criar valor a partir dos impactos sociais, econômicos e ambientais de nosso negócio, inovando constantemente; e a convicção de que, atuando no âmbito dos ODS, temos a oportunidade de enfrentar esse desafio.

**“Os ODS são nossa maior esperança; para as pessoas, para o planeta, a prosperidade, a paz e as parcerias.”**



Em 2020 entramos na “Década de Ação”, um momento que marca que temos apenas 10 anos para cumprir os nossos objetivos. Os próximos anos serão mobilizados as pessoas do mundo, que exigirão urgência e ambição e, acima de tudo, deverão promover ideias para que se tornem soluções para os grandes problemas da humanidade.

A pandemia COVID-19 desencadeou uma crise global que afeta a saúde humana e o sistema econômico mundial. Neste contexto, a Agenda 2030 ganha mais relevância, pois confirma que os temas mais desafiadores para o planeta que devemos focar continuam sendo os 17 temas le-

vantados nos ODS. Por isso, enquanto Sancor Seguros Brasil reafirmamos nosso compromisso e esforço.

Nosso esforço está focado no que fazemos de melhor, com base em nossa experiência como seguradora e em nosso compromisso em identificar claramente quais ODS devemos prestar mais atenção agora. O principal é o trabalho em saúde, mas não podemos esquecer a necessidade de continuar trabalhando em outros ODS que serão fundamentais para a sustentabilidade do mundo a longo prazo:



Atender ao impacto econômico mundial, nossas fontes de trabalho, cadeia de valor.



Manter nossa contribuição e acompanhamento constante aos cuidados com a saúde.



Proporcionar educação de qualidade por meio dos nossos canais de educação em Prevenção e cooperativismo.



Considerar as mulheres, que são um dos grupos mais impactados pela pandemia.



Reforçar o trabalho para combater a mudança climática e seus efeitos sobre a população.



Apoiar o fortalecimento das instituições e a luta contra todas as formas de corrupção.



Promover a cooperação entre todos para enfrentar esta crise.

**Os impactos sobre os ODS são redefinidos, com foco especial no que se refere a saúde da comunidade e no aumento das desigualdades devido à desaceleração econômica mundial.**





## 1.5. DIÁLOGO COM OS GRUPOS DE INTERESSE

**3 5 8 17**

O diálogo com os nosso público chave é uma das bases fundamentais do Processo de RSE e eixo da Estratégia de Sustentabilidade.



### A IMPORTÂNCIA DO DIÁLOGO EM TEMPOS CRÍTICOS

#### Temas materiais do negócio

O contexto da pandemia nos convidou a refletir sobre quais são as questões de sustentabilidade mais relevantes para o nosso negócio e a identificar em quais temáticas sociais, econômicas e ambientais podemos gerar maior impacto. Junto com o Diretor Geral, todas as gerências e o Comitê de RSE revisamos os temas materiais identificados em 2019. *(Saiba mais - seção 1.3)*

#### O que é uma empresa resiliente?

Em 2020 a Reunião Anual de Responsáveis e Coordenadores de RSE do Grupo Sancor Seguros foi realizada de forma virtual. Em dois dias, foram abordadas as tendências de sustentabilidade do setor, as conquistas dos 15 anos de Processo de RSE de nossa sede

na Argentina e um exercício de reflexão e escuta ativa sobre o que significa ser uma empresa resiliente hoje. *(Saiba mais - seção 2.2.1)*

#### Impacto das tendências do setor no negócio

Diante dos grandes desafios mundiais e mudanças no setor, a Alta Direção e os membros do Comitê participaram de uma análise para identificar o impacto que as principais tendências de sustentabilidade podem ter no negócio. *(Saiba mais - seção 9.2)*

#### Diagnóstico da Cultura Organizacional

O principal objetivo da pesquisa é compreender como a cultura organizacional influencia o ambiente de trabalho de nossos colaboradores. *(Saiba mais - seção 4.4.2)*

#### Diagnóstico de Retenção

A matriz da Sancor Seguros está localizada em um polo de Tecnologia da informação, por este motivo foi realizado um diagnóstico com foco na retenção de colaboradores desta área, em 2020. *(Saiba mais seção - 4.4.3)*

#### Estar perto de nossos colaboradores

Em 2020 melhoramos e criamos novos canais de comunicação para estarmos próximos em um contexto desafiador. *(Saiba mais - seção 4.4.4)*





# CAPÍTULO 02

## 2.1. Estrutura e funcionamento da Governança Empresarial

### 2.2. Estrutura de RSE

#### 2.2.1 Comitê de Responsabilidade Social – TransformaR-SE

### 2.3. Processo de Inovação

### 2.4. Liderança e participação ativa na sociedade

# GOVERNANÇA EMPRESARIAL

## 2.1. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA GOVERNANÇA EMPRESARIAL



**Governança organizacional**  
Questão: Processos e estruturas de tomada de decisões

### Presidente

Alejandro Simon

### Vice-Presidente

Wilson Geraldo Cavina

### Membros do Conselho

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

### Membros do Conselho - Sexo

Masculino: **7** - **100 %**  
Feminino: **0** - **0 %**

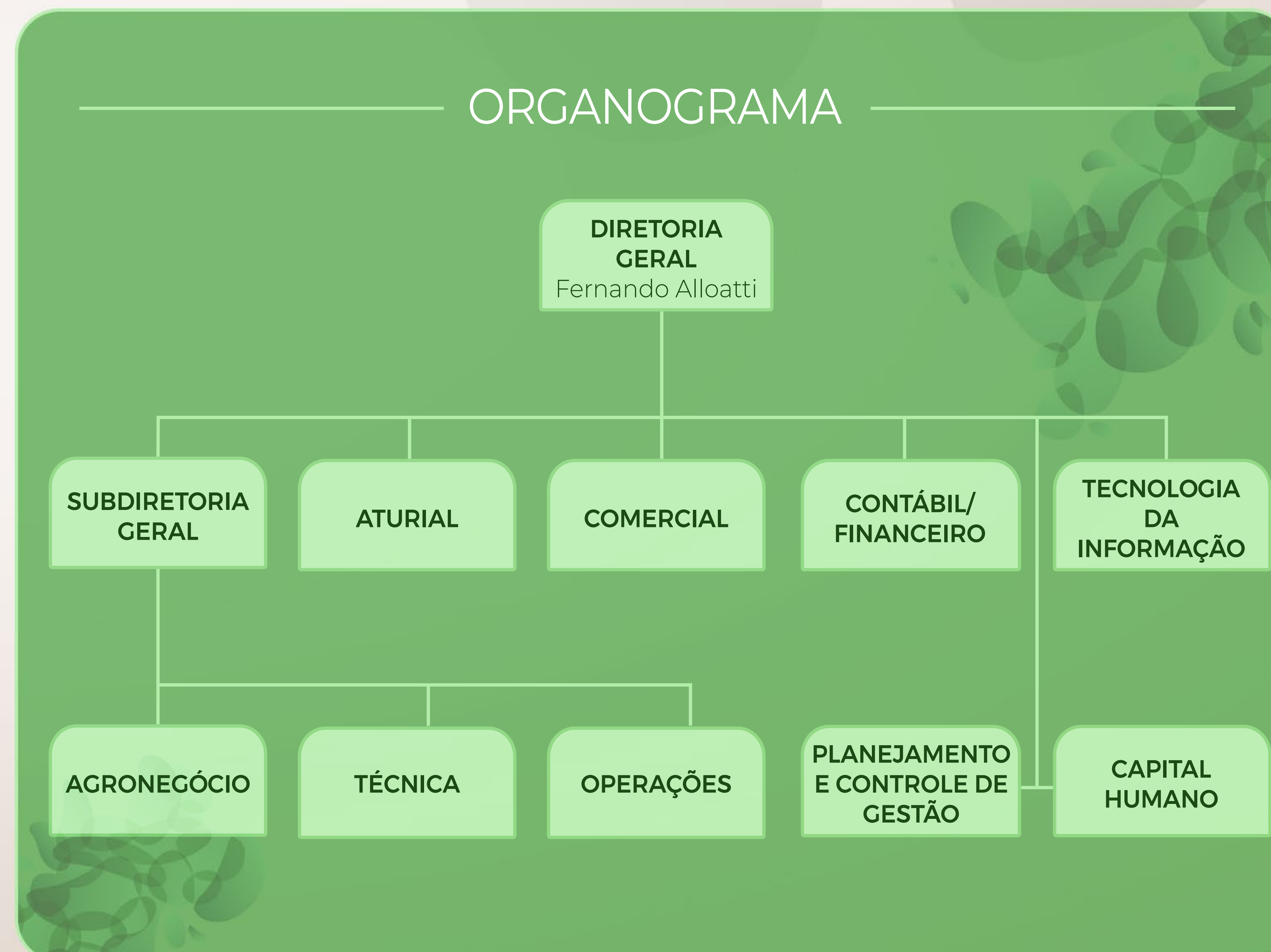
Total: **7**

### Membros do Conselho - Faixa etária

Entre 31 e 50 anos: **1** - **14 %**  
Acima dos 50 anos: **6** - **86 %**

Total: **7**

## ORGANOGRAMA







## 2.2. ESTRUTURA DE RSE



Governança organizacional  
Questão: Processos e estruturas de tomada de decisões

O Processo de RSE da Sancor Seguros Brasil é transversal a toda a companhia, pois engloba todas as áreas da nossa estrutura organizacional.

É por isso que temos o compromisso, apoio e participação do Diretor Geral da Sancor Seguros do Brasil, da Direção Geral de Negócios Internacionais e Especiais, da Gestão de Negócios Internacionais do Grupo Sancor Seguros e da coordenação anual do Processo de RSE da Sancor Seguros Brasil e da Gerência de RSE na Argentina.

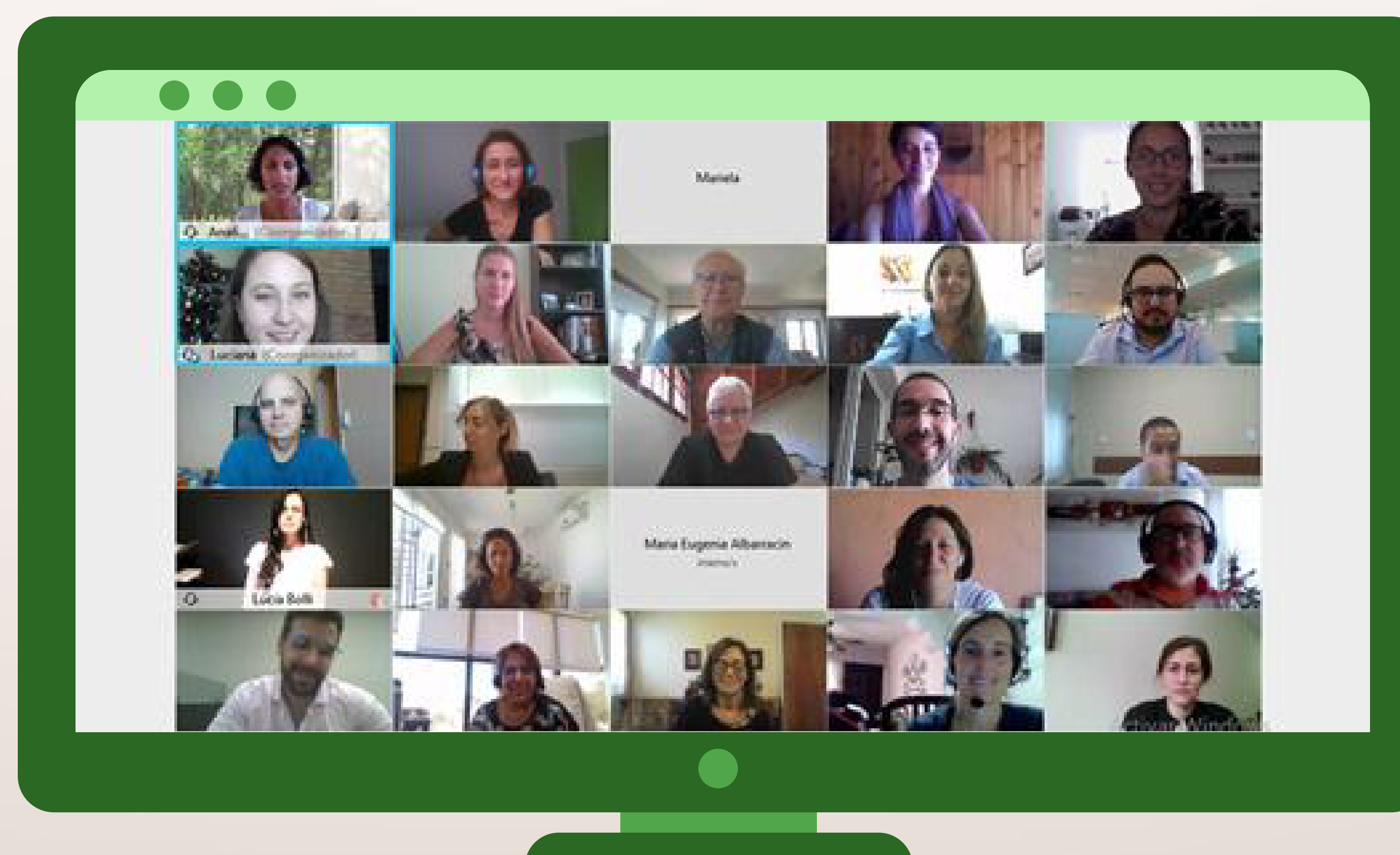
Nesse processo, recebemos e avaliamos propostas, implementamos e parametrizamos os seus resultados. Desta forma, buscamos gerar valor econômico, social e ambiental para os nossos grupos de interesse. [Saiba mais](#)

### 2.2.1. Comitên de Responsabilidade Social TransformaR-SE

4 12 16 17

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

Outra ação destacada do Comitê refere-se a coleta de informação e indicadores chaves para o Relatório de Sustentabilidade que é publicado anualmente. Além disso, o Comitê participa da análise dos compromissos que a Sancor Seguros Brasil assume para contribuir com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), e coordena o levantamento de temas chaves de sustentabilidade para a empresa (temas materiais).



Reunião Anual de Líderes e Coordenadores de RSE.

#### Reunião Anual de Líderes e Coordenadores de RSE

Durante as duas sessões virtuais que fizeram parte do encontro anual, foram criadas sessões de formação com exercícios práticos e discussões em grupo. Os temas abordados giraram em torno de tendências e novidades em Sustentabilidade, Tendências em Seguros (em conjunto foi feita uma Matriz de Tendências e os resultados analisados). Através de uma atividade grupal, dividida em diferentes salas, foi realizada uma análise de dificuldades e práticas exitosas sobre os seguintes temas:

1. **Economia Circular: gestão dos resíduos gerados diretamente pelo Grupo no seu dia a dia;**
2. **Economia Circular: gestão dos resíduos gerados por sinistros;**
3. **Segurança viária;**
4. **Trabalhar em conjunto com Organizadores / Produtores;**
5. **Trabalhar com fornecedores, cadeia de valor;**
6. **Programa de Inclusão;**
7. **Consciência do Seguro.**

No final, foi apresentado o jogo *Being Sustainable* e revivido o vídeo dos 15 anos de RSE. Por fim, foi feito o fechamento e o levantamento. Cerca de 50 funcionários do Uruguai, Argentina, Brasil e Paraguai compareceram em cada dia.



## 2.3 Processo de Inovação

8

Em 2020 procuramos desenvolver inovação especialmente com a formação de comitês multidisciplinares que utilizaram metodologias ágeis para identificar e colocar em prática as melhorias necessárias para o sucesso da companhia.

### Programa NEO

No ano de 2020 o programa passou a fase de estabilização. O software Guidewire nos ajudou a modernizar e transformar o modo como operamos no ramo Auto ao nos dar a capacidade de sistematizar o uso de práticas recomendadas e gerenciar nossas operações principais em uma só plataforma conectada nativamente.

### APEX – Aproximando Pessoas e Experiências



Aproximando Pessoas e Experiências

Considerando esta estratégia foi concebido o projeto APEX. Em 2020 este Programa teve duas grandes frentes:

01

### Encontro com Gestores

Com o objetivo de construir um pensamento da melhoria contínua e do respeito pelas pessoas e afim de começar a trilhar o caminho para mudar nossas crenças e práticas. O projeto foi concebido para que exista um espaço comum de trocas de experiências e cases positivos, além de servir com aprendizado na prática através da exposição de ideias e boas práticas.

ENCONTRO  
COM  
GESTORES

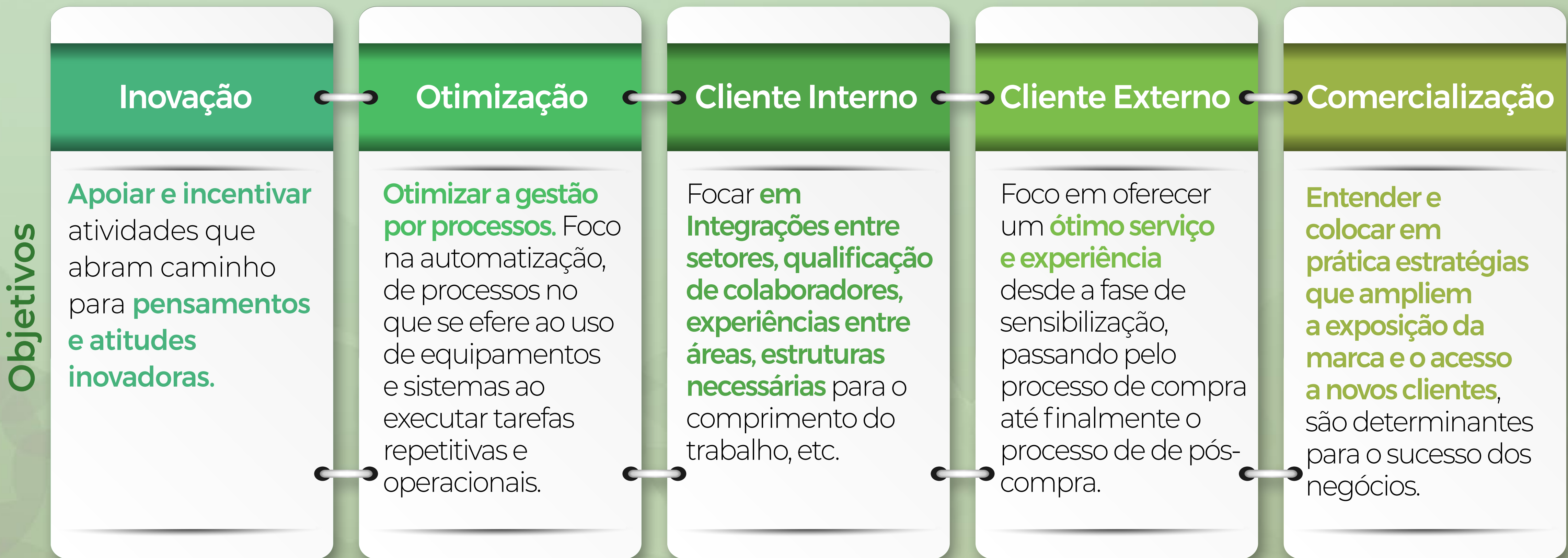
02

### Comitês de Transformação

Constituído por colaboradores de diferentes áreas de atuação, promovem a cultura inovadora com foco em resultados através de novas ideias. Procuramos entender os problemas dos nossos clientes e propor soluções, além de incentivar nossas equipes

e ressignificar nosso negócio. Um momento perfeito para alinhar ideias, proporcionar debates, entender e solucionar novas oportunidades com o auxílio dos nossos gestores. Um trabalho em equipe fantástico que vale a pena cada experiência.

Estrutura dos comitês:







## Lean

Após a obtenção do conhecimento da metodologia Lean, foi possível em 2020 dar continuidade na revolução dos processos e metodologias de trabalho. Através de ferramentas ágeis, que possibilitam as equipes de trabalho uma interação e gerenciamento maiores, integramos os diferentes projetos de melhorias dentro desta proposta de trabalho.

Em 2020, no departamento de Operações, foi possível trabalhar em diversas células, através do “Lean Yokoten”. O objetivo desta dinâmica é teorizar a capacidade de inovar e desenvolver as ferramentas necessárias para aumentar a capacidade de aprendizagem de indivíduos e empresa.

Através de encontros diários do setor de Operação foi possível identificar os maiores problemas das áreas, e após isto, serem tomadas as seguintes ações:

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

## 2.4 Liderança e participação ativa na sociedade

4 17

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

- INSTITUTO SICOOB
- PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS
- ALASA





# CAPÍTULO 03

## DESEMPENHO ECONÔMICO

### 3.1. Desempenho econômico e o mercado segurador

### 3.2. Gestão integrada de riscos para a continuidade do negócio

### 3.3. Nossa cadeia de valor

#### 3.3.1. Compromisso com fornecedores

##### 3.3.1.1. Auditorias – capacitação

### 3.4. Anticorrupção

#### 3.4.1. Ética e transparência

#### 3.4.2. Prevenção da Lavagem de Dinheiro e Combate à Fraude

## 3.1. DESEMPENHO ECONÔMICO E O MERCADO SEGURADOR

1 8

O ano 2020 entrou para a história devido a Pandemia de Covid-19, o cenário colocou fim ao lento processo de recuperação econômica que aconteceu no período de 2017 a 2019, no qual foram gerados 650 mil empregos, o déficit das contas públicas caiu de -2,5% do PIB para -1,2%, o PIB cresceu em média 1,51% ao ano e o IGPM médio nestes três anos foi de 5,1%. Com a pandemia, essa recuperação que já era lenta, mas real, se perde.

Referente aos aspectos econômicos e sociais, fechamos o ano com IGPM que é o índice de preços que melhor retrata a perda de poder de compra da maioria dos brasileiros, superando 23%, o que significa dizer que o brasileiro perdeu quase 1/4 do seu poder de

compra. Além disso, o número de desempregados voltou aos patamares do auge da época da recessão dos anos de 2015 e 2016, o déficit público superou os 4% do PIB que encolheu 4,06% em relação ao PIB de 2019.

Especificamente no mercado segurador, temos sentido um impacto fortíssimo na sinistralidade do seguro de pessoas, afetada pelas mortes de Covid-19. Isto deve permanecer assim no próximo ano, sendo um ponto preocupante para as companhias seguradoras que possuem participação relevante de prêmios oriundos do seguro de pessoas.

Os ativos totais no montante de R\$ 667,4 milhões são 22% inferiores ao

período anterior, que eram até então R\$ 851,2 milhões. No que tange a solvência, a Sancor Seguros Brasil segue apresentando excesso de Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) em relação ao Capital Mínimo Requerido (CMR), demonstrando que possui capacidade de ampliar suas operações, mesmo em um ano em que o pagamento de sinistros e de comissionamento tiveram alta considerável comparado ao ano anterior (26% e 16% respectivamente).

Além disso com um ganho expressivo de eficiência administrativa, onde a representatividade das despesas administrativas sobre o prêmio ganho passou de 15,8% em 2019 para 13,6% em 2020, mantendo-se em linha com os índices de mercado.



Empreendemos esforços na redução dos custos de aquisição e sinistralidade, através de parcerias estratégicas com corretores e resseguradoras, e possuímos contratos de resseguro proporcionais e não proporcionais, onde transferimos os riscos de determinadas operações. Devido à essa característica do modelo de negócio efetuamos a análise da nossa sinistralidade de maneira líquida, ou seja, analisamos o indicador considerando o volume de R\$297.963.159,28 em recuperação de sinistros, R\$178.753.598,53 repasses de prêmios e R\$32.171.737,40 de comissões recebidas.

\*1 Em 2020 a sinistralidade ficou elevada em virtude de um forte evento de seca que afetou a cultura de Soja no sul do Brasil e nos estados do MS e MT (principal região de atuação da Sancor Seguros). Essa cultura teve sinistros de R\$ 173 milhões no exercício de 2020, frente a prêmios de R\$ 67,5 milhões, sendo que ela isoladamente apresentou sinistralidade de 322% em 2020, representou 46% de nossa carteira total de seguros agrícolas, e 17% da carteira geral da Companhia.

\*2 Com o plano de austeridade de gastos implementado no final de 2020, nós efetuamos a revisão completa de nossos fornecedores, deixamos de fazer negócios com fornecedores que não eram competitivos e outros que não eram fundamentais para a nossa operação.

\*3 Apesar de manter a parceria com o Instituto Sicoob, em 2020 não foram realizados investimentos devido à decisão estratégia para alocar esforços em outras entidades, além do plano de austeridade de gastos implementado.

	2018	2019	2020
FINANCEIRO			
Disponibilidades e Investimentos	R\$ 233.852.997,71	R\$ 277.290.854,46	R\$ 221.788.417,42
Patrimônio	R\$ 128.420.944,70	R\$ 110.495.045,60	R\$ 90.674.889,70
Utilidades	-R\$ 10.920.008,88	-R\$ 41.092.340,10	-R\$ 65.340.225,39
CLIENTES			
Faturamento anual	R\$ 357.897.540,02	R\$ 442.465.346,88	R\$ 404.341.827,39
Porcentagem de Sinistralidade	88%	96%	113%*1
COLABORADORES			
Quantidade de colaboradores	246	214	202
Remunerações	R\$ 15.928.537,60	R\$ 18.693.103,52	R\$ 16.737.278,18
FORNECEDORES			
Quantidade de fornecedores	1.395	1.972	640*2
Pagamentos a fornecedores	R\$128.136.696,49	R\$ 27.744.445,34	R\$ 48.954.566,89
SETOR PÚBLICO			
Total de impostos pagos	R\$ 29.727.511,81	R\$ 24.248.521,30	R\$ 25.197.565,33
VALOR ECONÔMICO			
Valor econômico criado	R\$ 586.066.183,03	R\$ 734.057.039,87	R\$ 732.751.985,99
Valor econômico distribuído	R\$ 504.197.299,68	R\$ 738.428.897,80	R\$ 761.334.425,99
Valor econômico retido	R\$ 81.868.883,35	-R\$ 4.371.857,93	R\$ -28.582.440,00
INVESTIMENTO SOCIAL			
Instituto Sicoob	R\$ 130.000,00	R\$ 20.000,00	R\$ Zero*3
Doações e Patrocínios	R\$ 723.863,41	R\$ 511.319,76	R\$ 170.154,25
RSE	R\$ 6.976,10	R\$ 14.039,58	R\$ 34.453,04
INVESTIMENTO SOCIAL TOTAL	R\$ 860.839,51	R\$ 545.359,34	R\$ 204.607,29





## PANORAMA DO MERCADO SEGURADOR

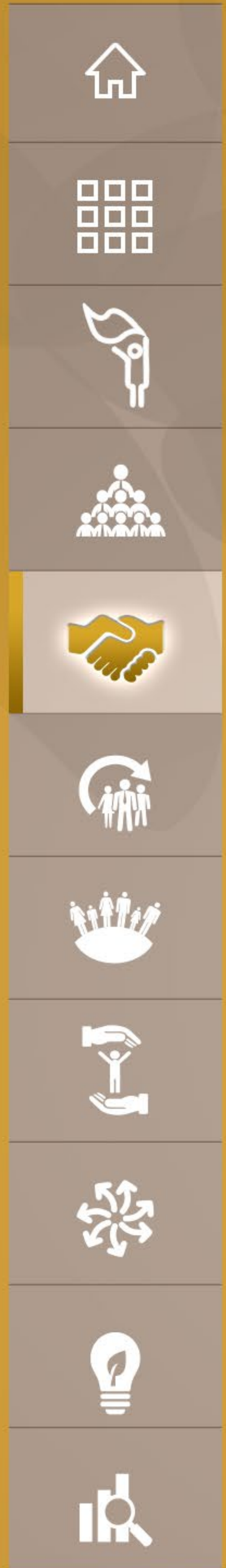
O ano de 2020 ficou marcado na história devido à grande tragédia sanitária acarretada pela pandemia da Covid-19. Além da perda de milhões de vidas humanas, que é o maior custo desta pandemia, praticamente todas as economias do mundo, foram fortemente afetadas com o fechamento de milhões de empresas e consequentemente postos de trabalho.

O governo por sua vez, através do Congresso Nacional, ofereceu um auxílio emergencial em dinheiro a essas pessoas. Tal auxílio, foi, e ainda é, muito importante, pois além de garantir a mínima segurança alimentar a mais de 40 milhões de brasileiros, também manteve um mínimo de atividade econômica, evitando assim um número maior de empresas falirem. Entretanto, tal auxílio elevou o déficit primário das contas públicas de R\$95 bilhões em 2019, para R\$743 bilhões em 2020. Isso certamente impactará a capacidade de investimentos públicos por muito tempo.

No mercado segurador, especificamente, as companhias que possuem grande participação de seguro de pessoas, foram mais afetadas pelo aumento da sinistralidade por morte de Covid-19. Para se ter ideia, a sinistralidade de vida excluindo coberturas de acidentes pessoais, em 2019 foi de 31%, já em 2020 foi de 37%.

Em termos de crescimento de emissões, o mercado como um todo (sem contar com VGBL), teve um crescimento de 4,52%, que foi exatamente o índice de inflação (IPCA) acumulado no ano. Ou seja, em termos reais o crescimento foi zero. Já lucro líquido do mercado em 2020 foi de R\$17,7 bilhões, número este que em 2019 havia sido de R\$23,3 bilhões. Apesar da grande diminuição do lucro, o mercado de seguros foi muito menos afetado pela pandemia, se comparado a outros mercados como turismo e varejo em geral por exemplo.





### 3.2. GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS PARA A CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

Em 2020, com a pandemia do novo coronavírus (Covid-19), a gestão de riscos de continuidade foi testada na prática. A Sancor Seguros Brasil, prezando pelo bem-estar de seus colaboradores e como medida de contenção da disseminação do vírus, adotou o trabalho remoto e não teve nenhum incidente relevante, garantindo a continuidade de suas operações.

Ainda pensando em conferir maior maturidade e melhoria contínua do sistema de Governança, Riscos e Controles internos, a Sancor deu início a um novo projeto no final do segundo semestre de 2020 contemplando ações relativas aos seguintes temas: atendimento ao cliente interno e externo; BDPO (base de dados de perdas operacionais); conformidade com normativos, leis e regulamentos de seguros; ações para a prática de controles internos voltadas à minimização de perdas, ganho de eficiência e atuação ética; reforço da cultura organizacional de colaboração e participação, formação contínua, transparência e integridade; gestão de riscos; avaliação de conformidade, do projeto de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados; atualização do Plano de Continuidade do Negócio; adequação ao novo modelo de gestão de riscos de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo imposto pela circular SUSEP 612/2020; ações para a melhoria do sistema normativo e atualização de políticas e procedimentos corporativos.

No conjunto de documentos formais relacionados às atividades de controle, destacam-se as políticas e os procedimentos que têm os objetivos de deixar claro as diretrizes, direcionar as atividades e processos, minimizar condutas indesejadas, oficializar papéis e responsabilidades dentro de cada tema e garantir o conhecimento e continuidade de processos e do negócio.

Em dezembro de 2020 estavam disponíveis na Intranet um total de 92 normativos que foram publicados/revisados, sendo: 29 Políticas, 50 Procedimentos, 6 Fluxos, 6 Guias de Trabalho e o Código de Ética. Só no segundo semestre de 2020 foram criados ou revisadas oito normativas internas.

Foram publicados/revisados:



Os treinamentos e formação sobre temas correlatos à Governança, Riscos e Controles Internos foram mais uma vez disponibilizados aos colaboradores, em sete módulos distintos, com forte adesão.



- Módulo 1 – Governança Corporativa**
- Módulo 2 – Controles Internos**
- Módulo 3 – Prevenção à Lavagem de Dinheiro**
- Módulo 4 – Gestão de Riscos**
- Módulo 5 – Compliance**
- Módulo 6 – Prevenção e Combate à Fraude**
- Módulo 7 – LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados**

Com tudo isto é possível afirmar que a gestão de riscos e controles é responsabilidade de todos os colaboradores e gestores da Sancor Seguros Brasil e deve permear a companhia de forma abrangente sempre visando a prevenção, preservação de valor, maior competitividade e sustentabilidade da empresa. Essa atuação ocorre sob o conceito de “camadas de controles”, que funcionam como linhas de defesa para a Sancor, como uma “blindagem” para prevenção de situações indesejáveis ou que impeçam o cumprimento dos nossos objetivos.





### 3.3. NOSSA CADEIA DE VALOR



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

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

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







## 3.3.1. COMPROMISSO COM FORNECEDORES

8 12

### Principais Fornecedores

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



### 3.3.1.1. AUDITORIAS – CAPACITAÇÃO



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

Nossa Política de Fornecedores compreende aspectos do respeito aos Direitos Humanos e ao Meio Ambiente que são base para o estabelecimento de análises criteriosas na seleção de fornecedores, de maneira que será possível traçar um panorama de toda a cadeia de valor da Sancor Seguros.

Ainda assim, partir da área de Operações a equipe responsável pelas Oficinas que atendem os segurados da Sancor Seguros tem atualizado as informações dos parceiros. As visitas têm como objetivo de acompanhamento e melhoria constante, ocasiões nas quais o intuito principal é desenvolver ainda mais as empresas parceiras.



**As atualizações foram realizadas de forma remota, on-line, seguindo as recomendações de distanciamento devido à pandemia.**

Também da área de Operações, a equipe de atendimento tem acompanhado de perto a empresa terceirizada responsável pela central de atendimento ao segurado. Contamos com uma especialista qualidade de atendimento exclusiva para os clientes da Sancor, com o objetivo de melhorar continuamente este processo.

Para incentivar a qualidade do atendimento, criamos uma campanha na qual os atendentes que preenchem os requisitos e cumprem as metas da companhia, recebem uma premiação mensal e concorrem a outra anual.

### Seguro Rural – Treinamento Anual de Peritos

Como parte do calendário anual de ações realizadas com as equipes responsáveis pela avaliação das áreas seguradas, cerca de 270 pessoas participaram das rodadas de treinamentos para peritos de seguros agrícolas nos Estados onde possuímos áreas protegidas.







## 3.4. ANTICORRUPÇÃO

5 8 12 16



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



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

### 3.4.1. ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

O Código de Ética é baseado no compromisso com os bons costumes, integridade e transparência nas relações de negócios e é pautado na nossa missão, visão e valores. Reúne os princípios fundamentais que devem nortear o desempenho profissional de todas as partes interessadas da Sancor e estabelece padrões gerais de conduta e integridade que são essenciais para traduzir a filosofia da companhia. Nosso Código de Ética abrange as mesmas bases do Grupo Sancor Seguros, foi atualizado e divulgado aos colaboradores com o envio de e-mail em 2020. O objetivo foi reforçar que a conduta íntegra e ética nos negócios é necessária em qualquer cenário e traz retornos positivos tanto para a Sancor quanto para a sociedade.

#### Canal de Denúncias

Está disponível 24h por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano para o registro anônimo de denúncias a partir da disponibilização do sistema Ouvidor

Digital para que colaboradores, representantes, parceiros, fornecedores e demais partes interessadas, enfim, a toda sociedade que direta ou indiretamente relaciona-se com a Sancor denuncie anonimamente, ocorrências de descumprimento a legislação ou existência de condutas inapropriadas e antiéticas que possam afetar a imagem, o resultado financeiro e o ambiente de trabalho da empresa.

Os colaboradores poderão utilizar o Canal de Denúncias, o qual assegurará total anonimato, sem qualquer retaliação contra a pessoa que denunciar ou que colaborar com futuras investigações. Para o registro de violação ou possível violação, estão disponíveis os seguintes canais:

Telefone: **0800 591 7050**

Site: [www.ouvidordigital.com.br/sancorseguros](http://www.ouvidordigital.com.br/sancorseguros)







## 3.4.2. PREVENÇÃO DA LAVAGEM DE DINHEIRO E COMBATE À FRAUDE

Referente a prevenção da lavagem de dinheiro e combate à fraude realizamos a capacitação como um dos módulos do treinamento de Governança, no segundo semestre de 2020, contamos com a participação de 69% da companhia.

**69%**

da companhia participou de treinamento de prevenção da lavagem de dinheiro e combate à fraude.

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

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

Com o objetivo de orientar terceiros e demais partes relacionadas, que mantêm relacionamento comercial conosco, temos disponíveis dois informativos que compartilhamos com os nossos parceiros com o objetivo de apresentar de maneira fácil e interativa as principais características e normativas relativas aos assuntos abordados:

[Prevenção de Lavagem de Dinheiro](#) e [Fraude](#).









Lotação	Feminino	Masculino	Total
Filial - Blumenau	4	1	5
Filial - Cascavel	3	1	4
Filial - Curitiba	1	5	6
Filial - Londrina	0	2	2
Filial - Porto Alegre	5	1	6
Filial - Uberlân dia	5	0	5
Matriz + Filial - Maringá	56	118	174
<b>Total Geral</b>	<b>74</b>	<b>128</b>	<b>202</b>

Total Colaboradores						
Faixa etária	Feminino	Masculino	Contagem Total de Sexo	Feminino %	Masculino %	%
Até 30 Anos	22	48	70	11%	24%	35%
31 a 50 anos	51	77	128	25%	38%	63%
51 acima	1	3	4	0%	1%	2%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>128</b>	<b>202</b>	<b>36%</b>	<b>63,4%</b>	<b>100,00%</b>
Gestores (coordenadores, gerentes, superintendentes e diretores)						
Até 30 Anos	1	3	4	0,5%	1%	1,5%
31 a 50 anos	6	32	38	3%	16%	19%
51 acima	1	0	1	0,5%	0%	0,5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>43</b>	<b>4%</b>	<b>17%</b>	<b>21%</b>

Contratos Efetivos			
	Masculino	Feminino	Contagem Total
Matriz + Filiais	121	72	<b>193</b>
Contrato Jovem Aprendiz			
Matriz + Filiais	1	4	<b>5</b>
Contrato Estagiários			
Matriz + Filiais	1	3	<b>4</b>
Contratos Efetivos (Sem Estagiários e Jovens Aprendizes)			%
			<b>96%</b>

Novas contratações*		
Por faixa etária	Quantidade	%
Até 30 Anos	20	51%
31 a 50 anos	19	49%
Acima 50 anos	0	0%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>
Por gênero		
Contratações Feminino	12	31%
Contratações Masculino	27	69%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>
Por região		
Filial - Blumenau	0	0%
Filial - Cascavel	1	3%
Filial - Curitiba	1	3%
Filial - Londrina	0	0%
Filial - Porto Alegre	2	5%
Filial - Uberlandia	1	3%
Matriz + Filial - Maringa	34	87%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

\*Novas contratações, que permaneceram ativos até 31/12/2020, refere-se aos funcionários que foram contratados em 2020 e estiveram na equipe da Sancor até o fim do período.



Rotatividade				
Faixa etária	N.º de Colaboradores	N.º de Admitidos*	N.º de Demitidos	% Rotatividade
Até 30 Anos	70	20	23	31%
31 a 50 anos	128	19	28	18%
Acima de 51 anos	4	0	1	13%
Total Geral	202	39	52	23%

Gênero	N.º de Colaboradores	N.º de Admitidos*	N.º de Demitidos	% Rotatividade
Feminino	74	12	21	22%
Masculino	128	27	31	23%
Total Geral	202	39	52	23%

Região	N.º de Colaboradores	N.º de Admitidos*	N.º de Demitidos	% Rotatividade
Filial - Blumenau	5	0	1	10%
Filial - Cascavel	4	1	0	13%
Filial - Curitiba	6	1	1	17%
Filial - Londrina	2	0	0	0%
Filial - Porto Alegre	6	2	2	33%
Filial - Uberlândia	5	1	1	20%
Matriz + Filial - Maringá	174	35	47	24%
Total Geral	202	40	52	23%

\*Considera o total de colaboradores que foram admitidos em 2020 (40) inclusive aqueles que foram desligados no período.



## 4.2.CONDIÇÕES DE TRABALHO E PROTEÇÃO SOCIAL

1 3 4 5 8 10



**Direitos Humanos**

Questão 2: Situações de risco para os direitos humanos



No Brasil, está dividido em 5 pilares:



Neste pilar estão as iniciativas que tem o objetivo de incentivar o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, estimular o lazer individual e familiar e reforçar os valores relacionados à família.

### Benefícios incluídos no Brasil:

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

Licença paternidade  
estendida para  
10 dias úteis

12

Colaboradores

2

Colaboradoras

Licença Amamentação  
com extensão do  
prazo legal

Licença maternidade  
de 120 dias

2

Colaboradoras



Os benefícios com foco na saúde física, mental, espiritual e emocional dos colaboradores do Grupo estão reunidos nesse pilar.

### Benefícios incluídos no Brasil:

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

Vacinados contra a Gripe:  
140 colaboradores e  
125 dependentes

265

Pessoas

100%

Colaboradores

Plano de Saúde: inclui  
efetivos, estagiários e  
Jovens Aprendizes

100%

Colaboradores

Plano de Odontológico:  
colaboradores efetivos





Assistência

Agrupar os benefícios que oferecem apoio econômico e torna possível que os colaboradores coloquem em prática seus projetos atuais e futuros, pensando em seu desenvolvimento pessoal e social.

### Benefícios incluídos no Brasil:

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



100%

Colaboradores

**Vale Alimentação: inclui colaboradores efetivos, estagiários e Jovens Aprendizes**

**Vale Refeição: inclui colaboradores efetivos**

**Seguro de Vida em Grupo: inclui colaboradores efetivos, estagiários e Jovens Aprendizes**



Celebrações

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

### Benefícios incluídos no Brasil:

- Presente de Aniversário
- Kit de Natal

Presente de Aniversário



222

Presentes



100%

Colaboradores

**Kit de Natal: inclui colaboradores efetivos, estagiários e Jovens Aprendizes.**



Surpresas

Neste pilar se encontram os benefícios que nos permitem surpreender aos nossos colaboradores, tais como descontos, promoções e convênios com estabelecimentos comerciais.

### Benefícios incluídos no Brasil:

- Convênios de descontos - Alimentação
- Convênios de descontos - Saúde e estética
- Convênios de descontos - Educação e Desenvolvimento Profissional

Descontos em  
Alimentação



03

Estabelecimentos



04

Estabelecimentos

Descontos em  
Saúde e Estética



06

Estabelecimentos

Descontos em  
Educação e  
Desenvolvimento  
Profissional





COM A PANDEMIA, ALGUNS BENEFÍCIOS FORAM INCLUÍDOS OU ADAPTADOS À NECESSIDADE NAQUELE MOMENTO

- **Pausa Ativa:** passou a ser disponibilizada em formato de vídeo no Yammer (rede Social Interna), desta forma todos puderam continuar praticando a Ginástica Laboral.
- **Exames para detecção da COVID-19:** os colaboradores que estavam em trabalho presencial tiveram a possibilidade de solicitar o reembolso para o exame PCR.
- **Chamando o Doutor:** aplicativo para consultas por vídeo chamadas, disponível para colaboradores e dependentes.



de colaboradores no Chamando o Doutor

	Homens	Mulheres
Total de colaboradores com direito a licença maternidade/paternidade	125 (todos os colaboradores)	73 (todas as colaboradoras)
Total de colaboradores que utilizaram a licença maternidade/paternidade	12 (10 dias úteis)	1 (120 dias)
Total de colaboradores que regressaram ao trabalho depois de terminar a licença maternidade/paternidade	12	2 (1 colaboradora iniciou a licença em 2019 e retornou em 2020)
Total de colaboradores que regressaram ao trabalho depois de terminar a licença maternidade/paternidade e seguiram sendo colaboradores dentro de um período de 12 meses após a regresso.	11	2

Taxa de Regresso		
Por gênero	Quantidade	Taxa
Feminino - regressado	2	14%
Feminino - em licença	0	0%
Masculino	12	86%
Total	14	100%

Taxa de Retenção		
Por gênero	Quantidade	Taxa
Feminino - regressado	2	15%
Feminino - em licença	0	0%
Masculino	11	85%
Total	13	100%





## 4.3. SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL

**3 8**



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

Cuidar da segurança dos nossos colaboradores é indispensável, e para oferecer ainda mais cuidados neste sentido, contamos com a assessoria de dois parceiros. O **CESEM**, oferece consultoria e apoio em toda documentação de análise de riscos e os programas de prevenção a saúde e segurança (PPRA, PCMSO, Laudo Ergonômico), também faz análises de luminosidade, temperatura e ruído, além de oferecer orientações sobre ergonomia aos colaboradores tanto nos locais de trabalho. Quanto às capacitações realizadas em 2020, focou principalmente no uso adequado de acessórios ergonômicos e nas posturas adequadas no dia a dia.

Outro parceiro importante é a **SAFE LIFE** que atua nas dependências da Matriz e Filial Maringá, no atendimento a urgências e emergências de toda a equipe da Sancor Seguros, além de parceiros comerciais, terceirizados entre outros que estiverem nestes locais.

Em 2020 fizemos uma revisão no quadro de Designados da CIPA, para darmos a outros colaboradores a oportunidade de desenvolver este importante papel. Desta forma contamos com 8 pessoas que foram capacitadas na matriz e filiais, para identificar riscos e participar na elaboração dos documentos e ações de saúde e segurança ocupacional.

Finalizamos o ano de 2020 com a participação de 130 colaboradores na 3ª edição da Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT), que teve como foco alimentação saudável; prática de exercícios físicos; relacionamento interpessoal e ergonomia no trabalho remoto.

**0**  
Acidentes

Com colaboradores efetivos, estagiários ou jovens aprendizes

**130**  
Colaboradores

Participaram da SIPAT



Todos os protocolos de segurança foram seguidos desde o início da pandemia. Também foram disponibilizados álcool em gel em vários locais e nas ilhas dos colaboradores, todos receberam máscaras de proteção e seu uso passou a ser indispensável na companhia.

Com foco na saúde e bem-estar dos colaboradores e seus familiares, desenvolvemos três e-books que foram disponibilizados on-line:



**Atividades para fazer com as crianças:** com sugestões de várias atividades lúdicas para serem realizadas com crianças em casa.



**Recomendações psicológicas para lidar com a Pandemia:** guia básico com dicas de como proteger-se e como enfrentar esta situação de distanciamento social do ponto de vista psicológico.



**Do que depende sua motivação?** Reflexões sobre o conceito e como manter-se motivado, apesar das dificuldades impostas pela pandemia.





## 4.4. DESENVOLVIMENTO HUMANO E FORMAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

3 4 8



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

O desenvolvimento dos colaboradores foca em todos os níveis hierárquicos, em diferentes Programas.

O Programa de Estágios e o Jovem Aprendiz procura desenvolver jovens que estão iniciando sua carreira, e auxiliar na redução do trabalho infantil, alinhando educação e prática de uma futura profissão, com o apoio da Lei da Aprendizagem.

Algumas capacitações têm como foco conscientizar sobre a Segurança no Trabalho e diminuir quaisquer riscos com ações simples que podem ser colocadas em prática no dia a dia. Também oferecemos vários temas relacionados às normas regulamentadoras que regem o mercado segurador.

Os expatriados e suas famílias puderam contar com aulas de Português para facilitar a adaptação ao Brasil.

### Programa + Conhecimento

Em 2020 iniciamos um programa de capacitações com o objetivo de compartilhar o conhecimento de colaboradores da Sancor. Os colaboradores podem se inscrever como facilitadores, assim além de capacitar várias pessoas em temas importantes para o negócio, passamos a contar com um banco de referentes em diversos tópicos na companhia.

Treinamento 2020	Conteúdo	Modalidade	Carga Horária	N.º Participantes
Governança	Governança; Controles Internos, Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Combate à Fraude; Gestão de Riscos; Compliance; LGPD.	Online	2	140
SIPAT	Alimentação Saudável; A prática de exercícios físicos; Relacionamento interpessoal; Ergonomia no Home Office.	Online	3	130
Gestão Ágil de Times Remotos	Cultura, Liderança e Manifesto Ágil; Framework Ágil: Scrum e Kanban; Desenhando a Implantação; Técnicas de Facilitação; Live com Squades	Online	10	37
Trabalho Remoto	Produtividade no trabalho remoto; Reuniões produtivas; Gestão de equipes remotas	Online	2	105
Técnica VGAP - Básico	Fundamentos de Seguros, Modalidades, Terminologias, Garantias, Temas Atuariais, entre outros.	Online	20	33
NR 17	Parâmetros de adaptação, conforto, segurança nas condições de trabalho e desempenho eficiente.	Online	2	52
Facilitadores Comitês Transformação	O que é facilitação? O que ela responde? Papel do facilitador + competências; Design Thinking; Recursos necessários; Check list; Fluxograma; Problem; Framing; Design Sprint; Design Sprint remoto; Ferramentas	Presencial	6	7
Produtos Residenciais	Produtos Residenciais Sancor Seguros	Online	2	49
Social Selling via LinkedIn	Como utilizar a plataforma para relacionamento; O que é SSI (social selling index); Boas práticas de relacionamento e retenção.	Online	2	19
Encontro com gestores*	Liderança de Melhorias; Aperfeiçoamento do Plano de Ação; Eliminação de Anomalias; Trabalho padronizado; Controles Visuais para Líderes; Potencial Humano; Como Garantir Qualidade; Ferramentas da Qualidade.	Híbrido	16	44
*Exclusivo para Gestores				<b>Total 616</b>
Média de horas de treinamento por colaborador				<b>5h</b>





Para manter a segurança dos colaboradores no período de pandemia, as capacitações passaram para o formato on-line, totalizando 43h de formação.

Também foram desenvolvidos internamente e disponibilizados no Centro de Formação Virtual temas focados em como se manter produtivo e liderar equipes remotas:

### Produtividade no Trabalho Remoto: dicas para manter a produtividade e adaptar-se à modalidade de trabalho remota



### Reuniões produtivas: dicas para tornar as reuniões on-line produtivas e impulsionadoras do negócio.



**43h**  
de formação

### Gestão de equipes remotas: orientações para manter a produtividade da equipe de forma saudável.







## 4.4.1. GESTÃO DO DESEMPENHO

Em 2020 iniciamos o desenvolvimento do material para início do processo de Gestão do Desempenho focado em objetivos individuais. As principais finalidades deste programa são:

- **Processo contínuo de planejamento, avaliação e implementação de planos de desenvolvimento das pessoas.**
- **Mudar o foco de avaliação para “gestão”**
- **Facilitar o diálogo entre líder e liderado.**
- **Devolutivas regulares e objetivos que possam ser ajustáveis.**
- **Incentivar a autogestão de cada colaborador.**



## 4.4.2. GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL

Optamos por realizar o **Diagnóstico da Cultura Organizacional** em 2020. Este instrumento considera aspectos emocionais, sociais e técnicos para identificar um “retrato” da percepção da cultura, tais como os padrões comportamentais, a satisfação, bem-estar e relacionamentos. O principal objetivo da pesquisa é compreender como a cultura organizacional influencia o ambiente de trabalho. Com estes dados é possível elaborar ações focadas na melhoria do clima e na manutenção dos pontos positivos.



## 4.4.3. DIAGNÓSTICO DE RETENÇÃO

A matriz da Sancor Seguros está localizada em um polo de Tecnologia da informação, por este motivo foi realizado um diagnóstico com foco na retenção de colaboradores desta área, em 2020. Com a finalidade de conhecer as percepções dos colaboradores de TI, foi aplicado um questionário online e realizada a atividade em grupo presenciais.

Os dados coletados pela área de Capital Humano permitiram o planejamento de ações concretas para retenção de colaboradores em conjunto com os Gestores de TI e a Diretoria da Sancor Brasil.



## 4.4.4. COMUNICAÇÃO COM COLABORADORES

Para que os colaboradores tenham informações sobre o fechamento do exercício anterior e as projeções e previstas para o ano que se inicia, é realizada anualmente a reunião de alinhamento com colaboradores da matriz e filiais. Esta reunião tornou-se uma tradição na companhia, em 2020 contou com a participação da Diretoria Geral da Sancor Seguros no Brasil e a Diretoria de Negócios Internacionais do Grupo Sancor Seguros.

Os canais implantados para melhorar a comunicação com os colaboradores continuaram a ser utilizados em 2020.

Entre eles, destacamos:



### Entre Nós

No início de cada mês os líderes recebem a pauta com resultados do período e outros temas que sejam importantes para aquele momento. Cada gestor, realiza reuniões com sua equipe para repassar o conteúdo e esclarecer as dúvidas. Este processo traz transparência à comunicação, pois mantém o alinhamento sobre o resultado e as estratégias da companhia.



A comunicação sofreu impacto com a pandemia, mas adaptamos algumas ações e reforçamos outra no período:

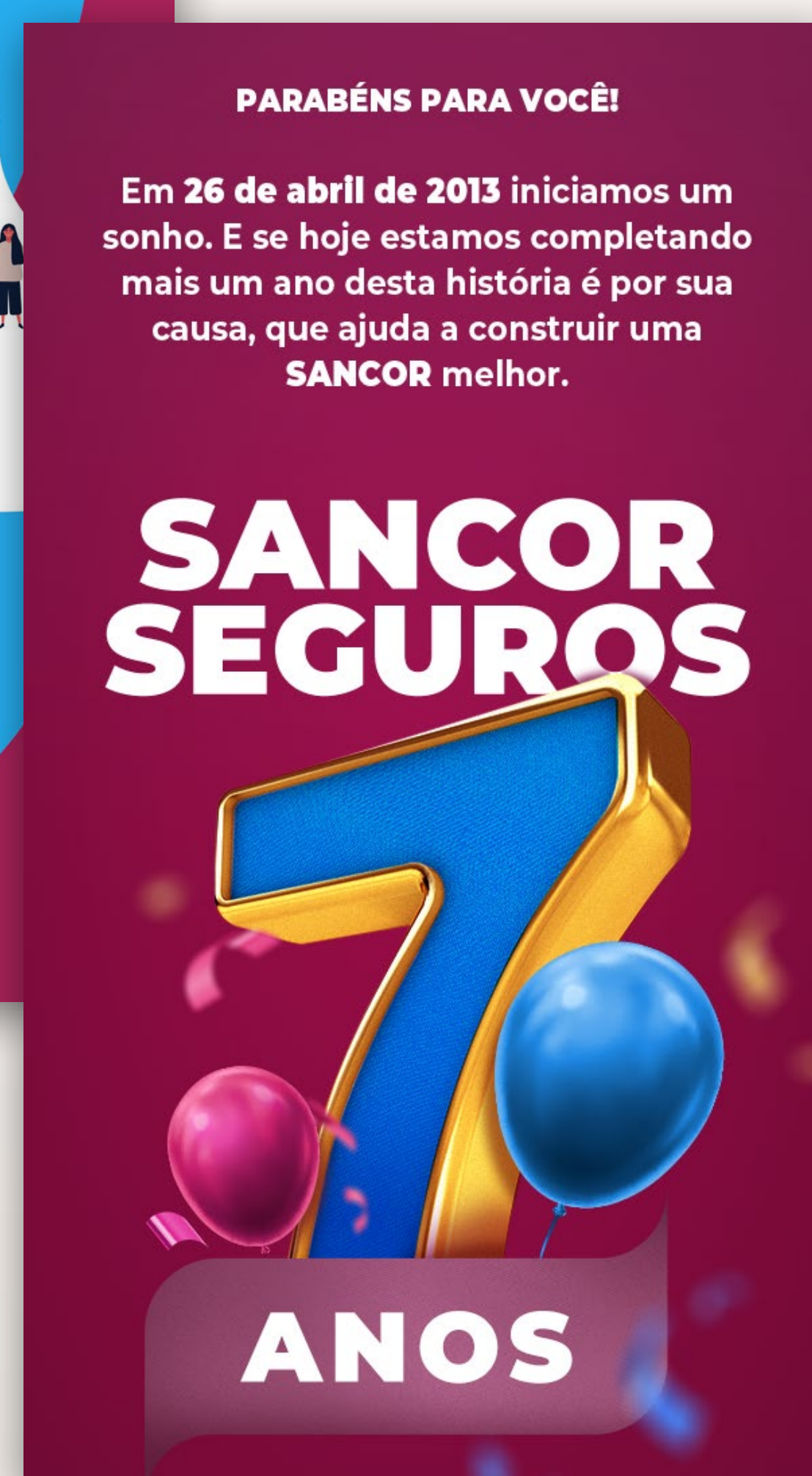
- **Contato com gestores:** a área de Capital Humano entrou em contato com cada líder para verificar a adaptação da equipe, levantar necessidades e colocar a companhia a disposição para eventuais necessidades.
- **Desafios lançados no Yammer (rede social interna):** com a intenção de manter as pessoas próximas, apesar do distanciamento imposto pela pandemia.
- **Envio constante de orientações sobre a pandemia.**
- **Protocolos com orientações para início dos trabalhos remotos e para o retorno gradual das atividades.**







As ações presenciais foram substituídas por comunicados e comemorações virtuais



Devido a pandemia, ainda internamente no setor de Operações, foi criado um evento mensal “Encop”, com o objetivo de compartilhar os acontecimentos e metas da Companhia, e levantar os apontamentos e maiores dificuldades das áreas, para que possa ser trabalhado a Melhoria Contínua





## 5.1. Compromisso com Corretores

## 5.2. Compromisso com Clientes

### 5.3. Serviços de atendimento e apoio ao cliente

#### 5.3.1. Contato com clientes

### 5.4. Acesso à serviços essenciais: microsseguros Família Tranquila

## 5.5. Proteção e privacidade dos dados dos segurados

#### 5.5.1. Cibersegurança

#### 5.5.2. Proteção e privacidade dos dados dos segurados

Continuamos focados na construção de um trabalho sólido para que a Sancor Seguros atue com compromisso de oferecer opções ágeis para todos os corretores parceiros, proteção e rápido atendimento para os milhares de segurados, e satisfação para toda a equipe de colaboradores.

Entendemos que a entrega dos nossos produtos ocorre em toda a experiência que os consumidores possuem com a nossa marca. Por isto, consideramos que a atenção e proximidade que são as bases dos relacionamentos que buscamos construir com os parceiros corretores, buscando sempre o entendimento das necessidades dos corretores de diferentes partes do país.

Outro foco na construção deste trabalho é o desenvolvimento de tecnologias que facilitem a negociação e gestão por parte dos corretores, assim como também tornem mais prática a vida dos nossos segurados. A consolidação da Plataforma de Seguros para Automóveis baseada nas ferramentas Guidewire, e soluções como o sistema de atendimento e vistoria de sinistros via token que continuam a entregar agilidade e qualidade nos serviços oferecidos aos parceiros.

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





## 5.1 COMPROMISSO COM CORRETORES

4 8 12

Mantemos o compromisso em melhorar processos e desenvolver tecnologia que possibilite ainda mais eficiência ao trabalho, facilidades aos corretores e rapidez aos segurados. O investimento em tecnologia tem sido, e sempre será, um dos pilares da nossa estratégia.



Consideramos os investimentos estratégicos em treinamentos e tecnologias como essenciais para a sustentabilidade financeira do negócio, refletindo também em crescimento econômico para os corretores e garantia na qualidade da entrega dos serviços aos segurados. Em 2020 ultrapassamos os R\$ 53 milhões em pagamento de comissões.

### Capacitação e formação

Intensificamos a divulgação do canal digital de relacionamento com o corretor SANCOR+.

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

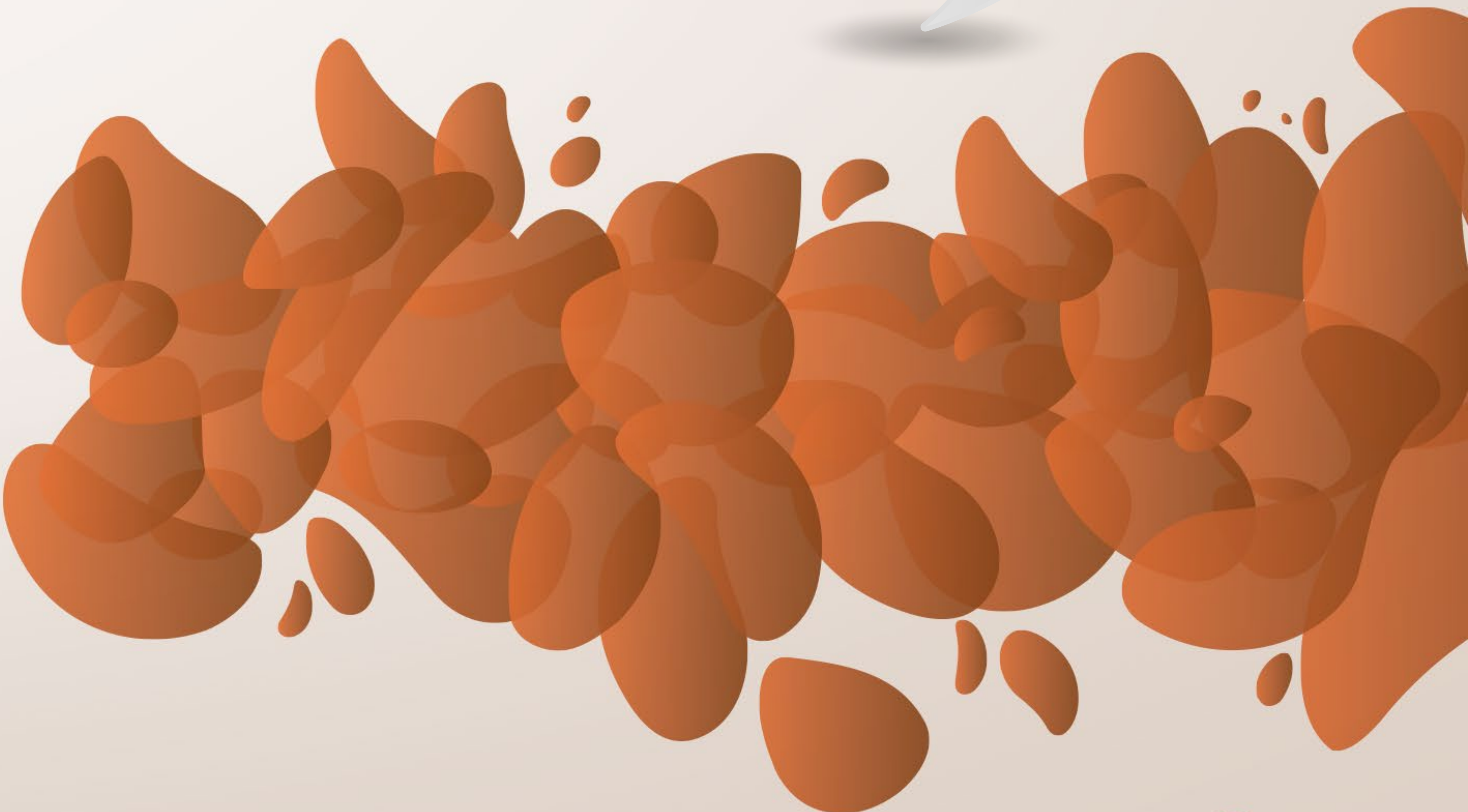
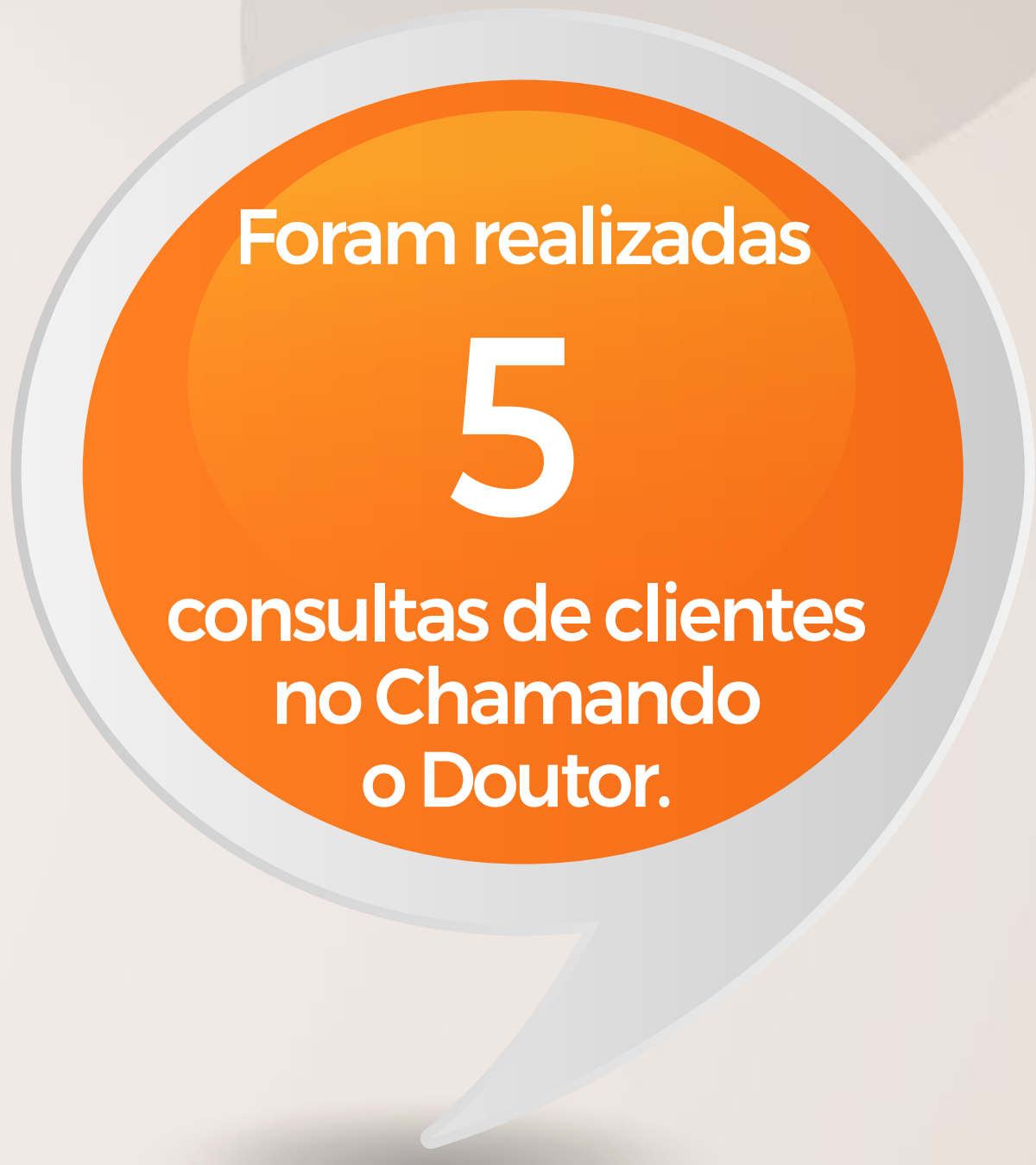
## 5.2. COMPROMISO COM CLIENTES

3 5 10

Em 2020 a Sancor teve um total de 418.922 pessoas físicas e 19.609 empresas como clientes.



Implantou o aplicativo Chamando o Doutor para consultas por vídeo chamadas, disponível para segurados.







## 5.3. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E APOIO AO CLIENTE

16



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

### 5.3.1. CONTATO COM CLIENTES

**22.650**

Assistências  
realizadas

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

Também temos um canal aberto de Ouvidoria, que decorre do interesse em estabelecer com seus clientes um canal direto de comunicação, orientando, prevenindo e solucionando os conflitos. Sua principal função é atuar na defesa dos direitos dos consumidores, com o objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre essas entidades e os consumidores de seus produtos e serviços, na mediação de conflitos, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos.

Os valores da Ouvidoria são a atuação com respeito, imparcialidade, empatia, integridade

de e conduta ética, obedecendo aos princípios legais que regem a matéria.

Este canal se destina ao atendimento de segurados, beneficiários, estipulantes, terceiros (vítimas de sinistros), corretores (desde que agindo em nome dos segurados) e representantes legalmente constituídos, a fim de receber reclamações, consultas, comentários, sugestões e elogios sobre os serviços prestados. E que tem à disposição um endereço para o envio de correspondências.

Temos trabalhado também na expansão da rede de oficinas credenciadas Sancor Seguros, e para garantir a qualidade dos serviços prestados aos segurados, damos destaque aos parceiros que foram aprovados pelo Controle de Qualidade SINDIREPA – Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios.

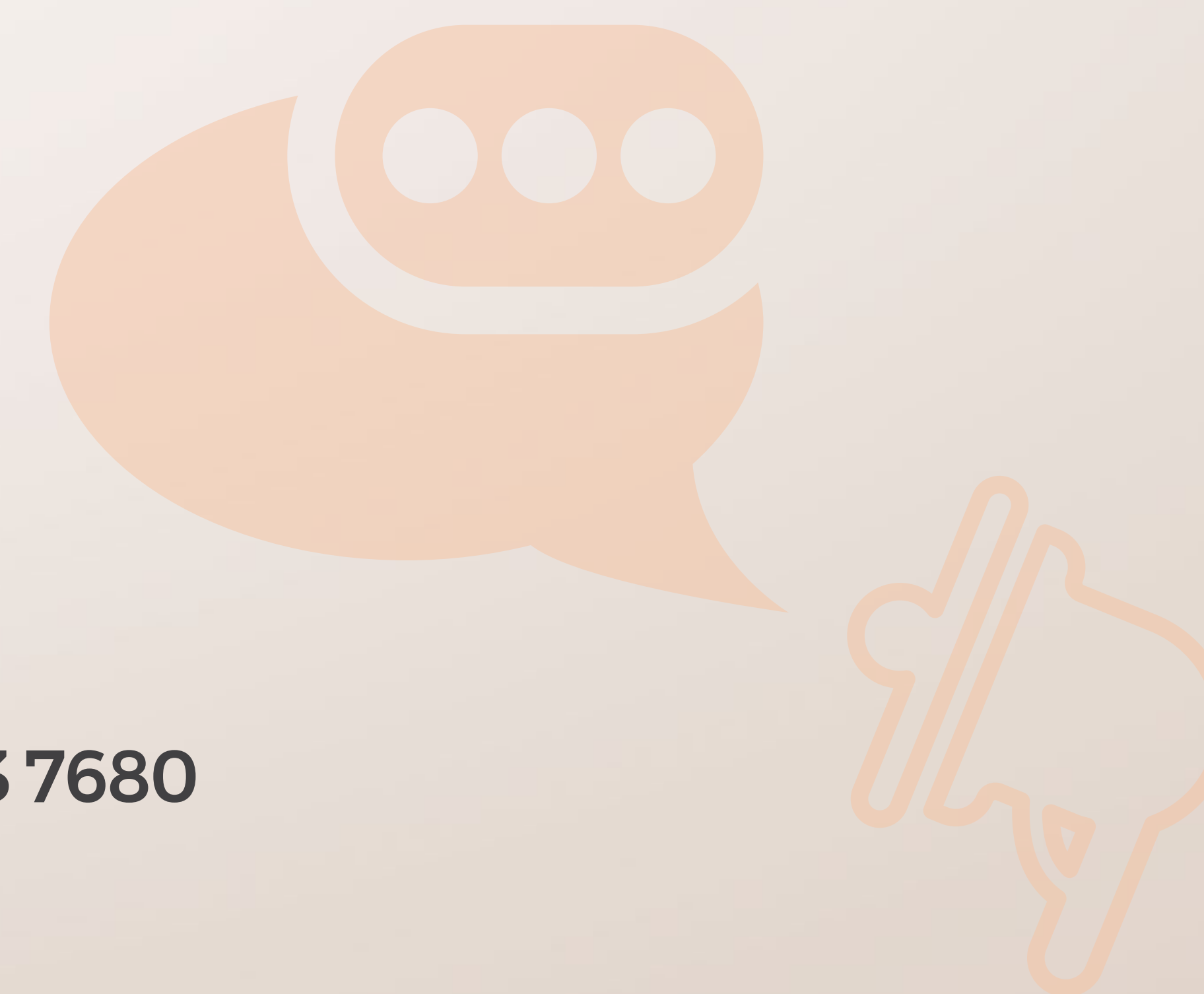
Encerramos 2020 com **660 oficinas** credenciadas.

#### Ouvidoria Sancor Seguros

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

Telefone: **0800 888 0402**

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





Ligações recebidas na Central de Atendimento:

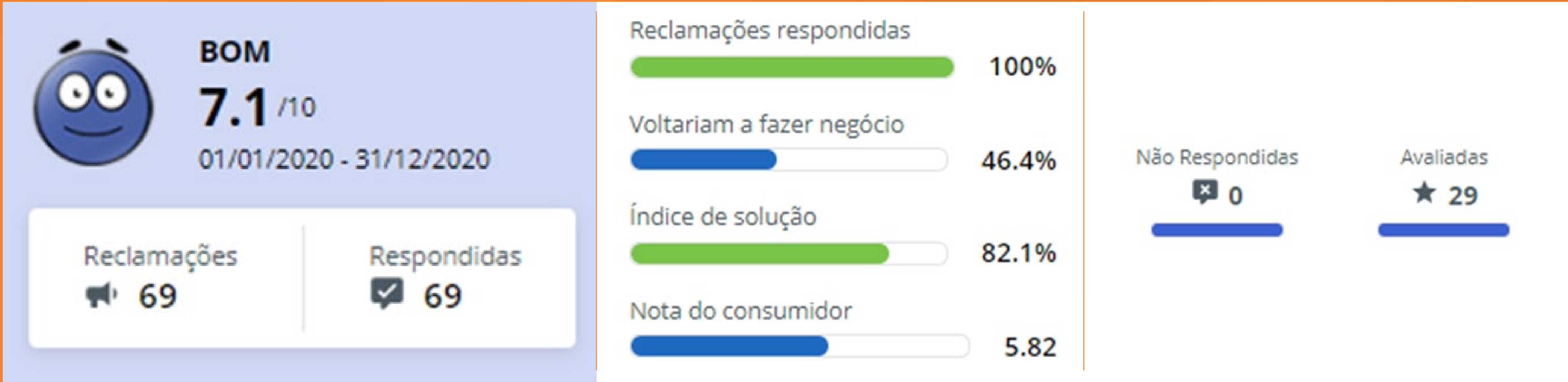


Nossas redes sociais fizeram dezenas de atendimentos a segurados e parceiros em 2020. Nas páginas oficiais do Facebook, LinkedIn e Instagram alcançamos números expressivos de penetração com 15.508 usuários que nos seguem.



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

KPI		PA	MPAA	META	DEZ	DESEM.
NPS Pesquisa Satisfação Corretor	PTS.	22,00	Sem info.	80,00	22,00	-75,50%
NPS Experiência Portal Sancor	PTS.	65,00	Sem info.	75,00	62,00	-17,33%



Indicadores de satisfação de clientes

O desenvolvimento constante de melhorias nos canais e procedimentos de atendimentos formam parte da nossa estratégia de atuação. Compreendemos que a rapidez de uma assistência ou atendimento de sinistro é essencial para evitar ainda mais transtornos aos nossos segurados em um momento que pode ser tão delicado. Os esforços canalizados no desenvolvimento dos canais e procedimentos de atendimento resultaram em aumentos significativos nos indicadores de satisfação dos clientes. Em 2020 mantivemos nossos indicadores destes serviços em linha com os objetivos estratégicos:

Satisfação com Assistência

KPI		PA	MPAA	META	DEZ	DESEM.
NPS Pesquisa Satisfação Corretor	PTS.	75,19	87,00	75,00	79,87	6,49%
NPS Experiência Portal Sancor	PTS.	S/ info.	Sem info.	75,00	S/ info.	-





## 5.4. ACESSO À SERVIÇOS ESSENCIAIS: MICROSSEGUROS FAMÍLIA TRANQUILA

**1 17**



**Direitos Humanos**  
Questão 5: Discriminação e grupos vulneráveis

Continuamos oferecendo o Seguro Família Tranquila, em parceria com o Sicoob Unicoob. Este microsseguro oferece aos cooperados do Sicoob Noroeste do Paraná uma cobertura exclusiva em caso de morte ou invalidez permanente total de forma gratuita. Além disto, está incluso também auxílio em despesas de até R\$ 3 mil do funeral para o titular e o cônjuge, e de até R\$ 1.500 para filhos. O Família Tranquila também sorteia prêmios mensais de R\$ 5 mil.

**64.706**

Vidas seguradas

**71**

Sinistros

R\$

**227.867**

Pagos em sinistros

## 5.5. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DOS DADOS DOS SEGURADOS

**16**



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

### 5.5.1. CIBERSEGURANÇA

Dentre as principais medidas de Cibersegurança aplicadas em 2020, se incluem ações de mitigação de fuga de dados, seja por bloqueios de acessos a sites de armazenamento de dados ou portais de e-mails externos, seja por soluções de monitoramento/reporte de incidentes – que complementam iniciativas anteriores, como restrição de conexão de dispositivos de armazenamento USB.

Ainda, reforçamos nossa atenção às ameaças de phishing e malwares, mantendo nossas ferramentas de detecção e bloqueio atualizados, bem como através de campanhas de divulgação e conscientização de todos colaboradores quanto a esses riscos. Por fim, aplicamos melhorias de proteção aos nossos portais e serviços Cloud e atualizamos nossas Políticas de Segurança.





## 5.5.2. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DOS DADOS DOS SEGURADOS

### LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

Alinhado com as diretrizes estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018), e reafirmando o compromisso com a transparência, disponibilidade, integridade, segurança e confidencialidade das informações dos seus clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores, a Sancor Seguros Brasil tem foco na sua jornada de privacidade de dados e segurança da informação, através da implementação de instrumentos para a proteção e garantias de aderência à legislação e às boas práticas.

O Núcleo LGPD SANCOR, composto pelas áreas de Compliance, Jurídico e Segurança da Informação e Tecnologia tem como responsabilidade a aderência e cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no mais alto nível de gerenciamento em toda a empresa.

Destacamos algumas ações que tiveram continuidade em 2020:

- Evidências documentadas dos passos e planejamento para a aderência a lei;
- Nomeação do DPO/Encarregado de Dados: Sr. Thiago Bozelli
- Mapeamento dos dados e os riscos envolvidos na operação;
- Elaboração Políticas de Privacidade e Proteção de Dados;
- Avaliações de impacto na Proteção de Dados;
- Treinamento contínuo de seus colaboradores;
- Adequações jurídicas com relação ao cumprimento da Lei





# CAPÍTULO 06

## PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS

### 6.1. COMPROMISSO COM O RESPEITO E A PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS

5 8 10 16



#### Direitos Humanos

Questão 1: Due diligence  
Questão 2: Situações de risco para os direitos humanos  
Questão 3: Evitar cumplicidade  
Questão 5: Discriminação e grupos vulneráveis  
Questão 8: Princípios e direitos fundamentais no trabalho

#### 6.1. Compromisso com o respeito e a promoção dos Direitos Humanos

#### 6.2. Os DH em Sancor Seguros: Direito à vida – aqui está autoavaliação DDHH & covid-19

##### 6.2.1. COVID e DDHH

#### 6.3. Compromisso com os Princípios de Empoderamento das Mulheres

#### 6.4. Compromisso com os Direitos da Criança e os Princípios Empresariais

#### 6.5. Compromisso com a inclusão social

Na Sancor Seguros do Brasil entendemos o respeito pelos Direitos Humanos como o respeito pela integridade das pessoas em um sentido amplo, englobando todos os direitos essenciais que fazem a dignidade de um ser humano.

Contamos com uma Política de Direitos Humanos lançada no ano de 2015 pelo grupo Sancor Seguros e tem como embasamento as declarações internacionais de respeito e proteção universal mais importantes dos direitos humanos:

- **A Carta Internacional dos Direitos Humanos**, formada pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, pelo Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos e seus protocolos, e pelo Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais.
- **A Declaração da Organização Internacional do Trabalho**, relativa ao princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.
- **Pacto Global das Nações Unidas**.
- Os **Princípios para o Empoderamento** das Mulheres das Nações Unidas.
- Guia dos **Direitos da Crianças e Princípios Empresariais** (UNICEF, Pacto Global e Save the Children).

- Guia de **Princípios Orientadores sobre as empresas e os Direitos Humanos**: colocado em prática pelo quadro das Nações Unidas “Proteger, Respeitar e Remediar”.
- O **Informe John Ruggie**, representante Especial do Secretário Especial dos Direitos Humanos e de corporações transnacionais e outras empresas.
- O trabalho realizado pelos membros do **Human Rights Working Group** (Nações Unidas) e em especial seu modelo de política de DH, e diretrizes trabalhadas de forma anual.
- Os **17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável** e suas Metas a 2030 (Nações Unidas).

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

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





## 6.2. OS DDHH EM SANCOR SEGUROS: DIREITO À VIDA

1 3 5 8 10 12 16

### 6.2.1. COVID E DDHH

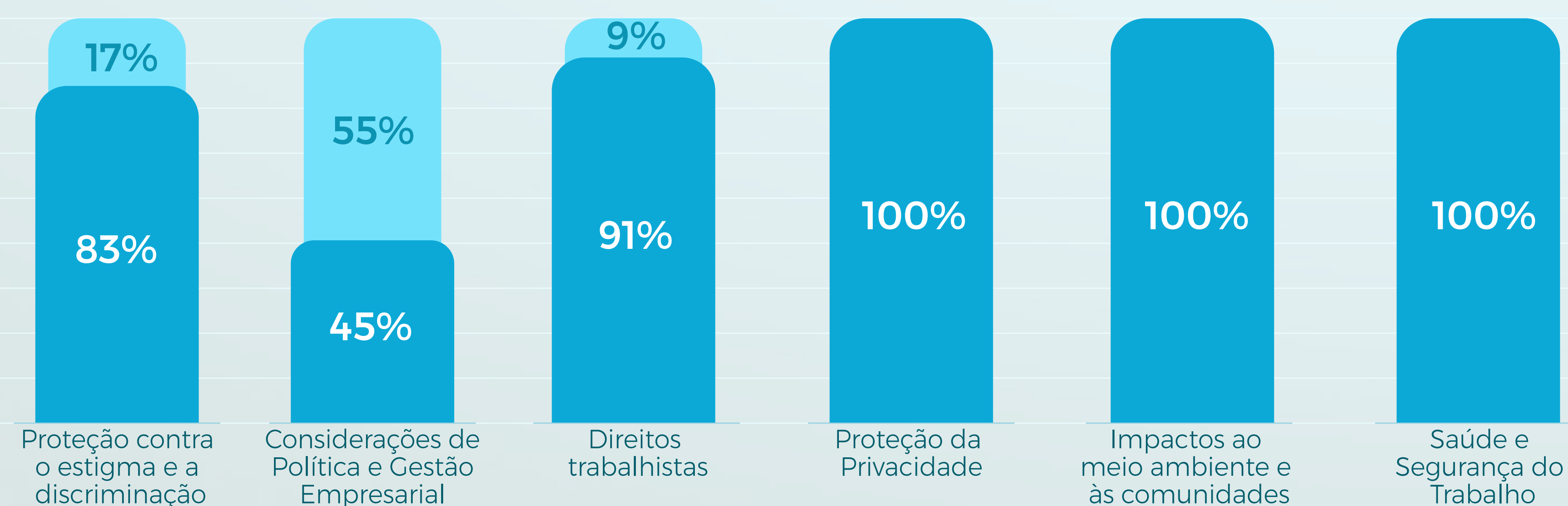
Durante 2020, realizamos um exercício de autoavaliação da nossa situação em relação aos Direitos Humanos no contexto gerado pela Pandemia da COVID-19. Para isso, nos baseamos em um documento das Nações Unidas “Direitos Humanos e Devida Diligência. Autoavaliação Rápida Covid-19 - UNDP e B + HR, 2020 ”.

Embora não seja um instrumento abrangente de devida diligência em matéria de direitos humanos, permite-nos obter uma visão parcial, mais informativa, das ações realizadas no contexto específico da COVID-19.

As principais considerações estão organizadas em três etapas da crise da COVID-19: Preparação, Resposta e Recuperação, e abrangem os seguintes temas: saúde e segurança ocupacional, direitos trabalhistas, impactos no meio ambiente e nas comunidades, proteção da privacidade e prevenção do estigma e discriminação.

Neste documento, só indica se determinadas ações foram realizadas ou não. A partir disso, trabalharemos na identificação de ações e indicadores associados, para enriquecer nossa gestão e aprofundar nosso compromisso.

**Resultado da Autoavaliação Direitos Humanos e Devida Diligência COVID-19**



Legenda: ■ Abordado ■ Oportunidade de melhoria

### 6.2.2. SEGURANÇA NO TRÂNSITO E DDHH



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

Na Sancor Seguros entendemos que o eixo do nosso trabalho pelos Direitos Humanos baseia-se no respeito ao direito à vida e na prevenção de riscos que violam esse direito, no que diz respeito à segurança no trânsito. Por isso, assumimos o desafio de reduzir a mortalidade e os acidentes de trânsito, trabalhando com ações que nos permitam passar da previsão do risco (saber que existe, e, portanto, garanti-lo) à prevenção de risco (realizar ações concretas para minimizá-lo).

### 6.2.3. MAIO AMARELO: APOIO COMUNICACIONAL À CAMPANHA

A Campanha Maio Amarelo acontece anualmente com o objetivo de reduzir o número de mortes causadas por acidentes de trânsito. Em 2020 a Sancor Seguros participou novamente desta ação com publicações direcionadas para públicos das cidades de Uberlândia (MG), Cascavel (PR), Curitiba (PR), Londrina (PR), Maringá (PR), Porto Alegre (RS), e Blumenau (SC).

Avançar neste sentido permite nos aproximarmos do cumprimento da meta 3.6 da Agenda 2030, que propõe reduzir em 50% as mortes por acidentes de trânsito para o ano de 2020.

Para obter mais informações sobre nosso compromisso com o direito à vida e à segurança rodoviária, consulte o Relatório de 2018 disponível em nosso site: [www.sancorseguros.com.br](http://www.sancorseguros.com.br)





## 6.3. COMPROMISSO COM OS PRINCÍPIOS DE EMPODERAMENTO DAS MULHERES

3 5 8 10 16



### Direitos Humanos

Questão 5: Discriminação e grupos vulneráveis

Questão 7: Direitos econômicos, sociais e culturais

Questão 8: Princípios e direitos fundamentais no trabalho

A Gerente de Seguros Pessoas realizou uma palestra com foco no empoderamento e cuidado com a saúde da Mulher. Este tema foi aberto ao público externo, puderam participar colaboradores e pessoas da comunidade.

### Serviços especiais: Vida Mulher

O Sancor Vida Mulher é um seguro personalizado, especialmente pensado para cuidar da saúde da mulher. Seu diferencial é o suporte que vai além do tradicional - casos de morte e invalidez - oferecendo cobertura completa e sem limite de idade ao diagnóstico de câncer feminino, como os que acometem ovário, colo de útero e mamas. Este seguro proporciona o recebimento do capital segurado, com o pagamento da indenização de forma rápida e emergencial, mediante a validação do diagnóstico.

**6.956**

Vidas seguradas

**52**

Sinistros

**R\$ 917.787**

Pagos em sinistros





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

1 3 4 5 17



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

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

O Lar funciona em dois turnos com 120 crianças que como requisitos para serem alunos devem estar matriculados na rede municipal, e sua renda familiar não pode superar três salários-mínimos. A Missão: “Ajudamos as crianças que se encontram em situação de vulnerabilidade a se tornarem cidadãos comprometidos com a transformação social. Através de uma filosofia de disciplina e oficinas temáticas potencializamos seu senso crítico em seu desenvolvimento ético e cognitivo.”

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

## Projetos que compõem o programa



### • Projeto correspondente secreto

Devido a pandemia o projeto Correspondente Secreto foi adaptado em 2020, as crianças continuaram enviando cartas e receberam respostas dos colaboradores da Sancor também por meio de cartas. Porém, os colaboradores, além dos temas relacionados aos ODSs, incluíram também o tema sobre prevenção a Covid. E puderam orientar as crianças como cuidar de si mesmo e de sua família frente a pandemia, e compartilhar com eles, as medidas que os funcionários da Sancor Seguros estavam tomando para se prevenir. O final deste projeto se deu com a integração do projeto Padrinhos de Natal, onde os colaboradores enviaram um presente para as crianças com as quais se corresponderam.

### • Padrinhos de natal

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

**70**  
Crianças  
participaram  
do programa  
Correspon-  
dente Secreto  
em 2020.





# 6.5. COMPROMISSO COM A INCLUSÃO SOCIAL

1 5 8 10 17



**Direitos Humanos**  
Questão 7: Direitos econômicos, sociais e culturais

Continuamos trabalhando no marco do processo de inclusão, desenvolvido no Grupo Sancor Seguros. Este Programa permite valorizar as diferenças individuais e empoderar os grupos vulneráveis ou em condição de desvantagem.

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

## O Programa de Inclusão compreende cinco eixos de trabalho:

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

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

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

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

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

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

**6**  
pessoas com  
deficiência  
atuando na  
Sancor.



# PARTICIPACAO E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE

## 7.1. Compromisso com as comunidades locais

## 7.2. Educação e cooperativismo – Promoção do Cooperativismo Escolar

## 7.1. COMPROMISSO COM AS COMUNIDADES LOCAIS

1 3 4 12 17

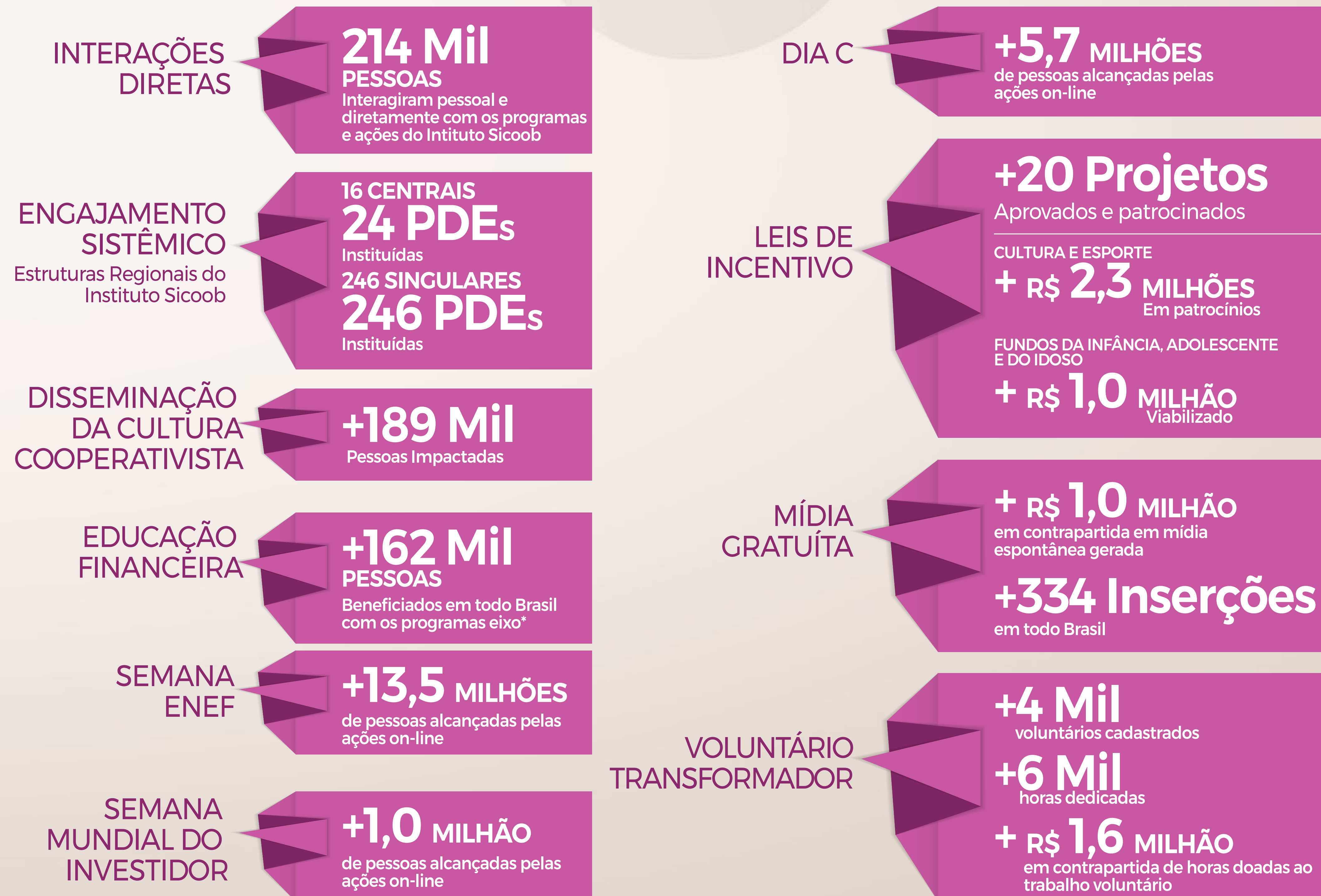


**Envolvimento e desenvolvimento da comunidade**  
 Questão 1: Envolvimento da comunidade  
 Questão 2: Educação e cultura  
 Questão 6: Saúde  
 Questão 7: Investimento social

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

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

### Resultados 2020:









CAPÍTULO  
**08**

# CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

## 8.1. Estratégia de cuidado do Meio Ambiente

### 8.2. Uso sustentável dos recursos e da energia

### 8.3. Conformidade ambiental dos produtos e serviços

#### 8.3.1. Prática de Economia Circular

### 8.4. Prevenção da contaminação

### 8.5. Adaptação às mudanças climáticas

## 8.1. ESTRATÉGIA DE CUIDADO DO MEIO AMBIENTE

Pautamos nossa estratégia em quatro pilares, assim podemos focar tanto na preservação ambiental como na segurança e saúde dos nossos grupos de interesse. Trabalhamos de forma transversal em processos que nos permitem:

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

### ESTRATÉGIA TRANSVERSAL

Uso sustentável  
dos recursos

Prevenção da  
Contaminação

Conformidade  
ambiental dos  
produtos e  
serviços

Adaptação  
as mudanças  
climáticas





## 8.2.USO SUSTENTÁVEL DOS RECURSOS E DA ENERGIA

8 12 13



**Meio ambiente**

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

Na construção de novos espaços físicos e na adaptação gradual dos espaços que já temos, consideramos padrões de eficiência energética, como por exemplo a utilização de lâmpadas de led e torneiras automáticas, além de alguns espaços com acionamento automático das luzes.

Além de realizarmos campanhas internas reforçando a importância do uso consciente dos recursos e materiais da companhia, como a iluminação das salas de reunião e aparelhos de TV e videoconferência.

## 8.3.1.PRÁTICA DE ECONOMIA CIRCULAR

A Sancor sempre se preocupou com o destino correto das peças de descarte, que são substituídas nos veículos dos segurados e de terceiros. Estas peças são recolhidas das oficinas e transportadas até uma empresa homologada, responsável pelo procedimento. O que pode ser reutilizado é cadastrado, fotografado e etiquetado.

Os itens sem possibilidade de reutilização são enviados de volta para a indústria para serem reaproveitadas como matéria prima para novas peças. Em 2020 o SINDIREPA – Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios, começou a fiscalizar esta operação nas oficinas, sendo este um dos pontos considerados para a certificação.

Devido ao contexto pandêmico, não foi possível registrar o indicador de kg de peças coletadas e processadas. No futuro, iremos incluir este indicador novamente.

Também iniciamos em 2020 o processo de economia circular com equipamentos eletrônicos. Um parceiro recolhe estes materiais e destina corretamente.

98

Itens destinados

## 8.3.CONFORMIDADE AMBIENTAL DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

8 9 12



**Questões relativas ao consumidor**  
Questão 3: Consumo sustentável



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

Várias ações tiveram como foco a redução do consumo de papel e nosso sistema de impressão proporciona uma consciência maior em relação ao consumo de papel.



Implantamos duas ferramentas que reduziram ainda mais a necessidade de impressões, uma para assinatura digital de documentos e contratos, e outra para solicitação de pagamentos por meio eletrônico.

Cerca de  
**40%**

dos documentos de Auto, RE e Administração de Apólices foram enviados por via digital.

**Em 2021 a meta é chegar a 50%.**

**99%**

das comunicação e informes de sinistros são enviados por canais eletrônicos como e-mail, portal e central de atendimento.



# 8.4. PREVENÇÃO DA CONTAMINAÇÃO

8 12 13



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

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

Média Mensal de Consumo	2018	2019	2020	Variação Interanual*
Energia (kw)	27.650	18.500	1.943	-89,49%
Impressões (unid.)	16.874	12.498	3.503	-71,97%
Copos Plásticos (unid.)	12.467	7.309	**	**

\*A pandemia Covid-19, contribuiu para esta queda expressiva no consumo de energia.

\*\*Devido a pandemia, em 2020 a medição foi de copos plásticos foi descontinuada.

No que se refere a comunicação e propagação do uso sustentável dos recursos, apoiamos a Hora do Planeta, ação realizada mundialmente e que em 2020 foi promovida no dia 28 de março. A Hora do Planeta é um blecaute voluntário e simbólico promovido pela organização ambiental WWF. Instituições e empresas desligam suas luzes para chamar atenção para as Mudanças Climáticas. Na última ação foram desligadas as luzes da sede em Maringá e das filiais em Maringá, Londrina, Curitiba, Cascavel, Blumenau, Porto Alegre e Uberlândia.



Durante o ano de 2020 passamos por uma intensa mudança devido a Covid- 19, deste modo ampliamos ainda mais a utilização da tecnologia para nos comunicar entre as equipes. Através da CISCO, que oferece soluções digitais mais ágeis e melhora a performance das comunicações entre escritórios, equipes e pessoas.

100%

dos escritórios do Brasil, bem como os colaboradores em *home office*, utilizam a tecnologia





# 8.5. ADAPTAÇÃO ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

**1 13**



Meio ambiente  
Questão 3: Mitigação e adaptação às mudanças climáticas

O ano 2020 foi o ano de grandes problemas climáticos que influenciaram na produtividade das principais culturas de importância econômica no país.

No caso da soja, os problemas da seca no centro sul de Rio Grande do Sul, foi um dos mais extremos da história da cultura pelo grau que afetou a produtividade. As regiões do Paraná, e centro do país foram afetadas em parte pela falta de precipitações nas etapas iniciais do desenvolvimento das culturas, e no final, por excessos de chuvas na colheita. Isto significa que, o clima é o fator determinante na produção de grãos denominada “Indústria a céu aberto”.

A grande variabilidade climática, o alto grau de financiamento que tem a atividade agrícola, associado à alta demanda mundial do alimento, gera a necessidade do produtor agropecuário, das entidades de créditos, e sobretudo do Estado Federal de ter uma ferramenta de estabilidade produtiva que garantisse a continuidade do produtor no campo, além das condições climáticas, sem prejudicar a cadeia de crédito, e garantindo a continuidade produtiva do setor agrícola para gerar divisas ao país.

**Cobertura para danos por eventos climáticos:**

**509Mil**  
hectares

## O seguro como ferramenta de estabilidade produtiva permite manter o processo

A Sancor Seguros segue trabalhando para melhorar os produtos de seguro de acordo as necessidades dos produtores, das regiões e culturas, procurando melhorar os resultados de sinistralidade em função das distorções do clima, para dar continuidade a longo prazo na ferramenta de seguro.

Nós seguimos analisando as variáveis climáticas associadas a produtividade das culturas, focados na distribuição e concentração das regiões produtivas do país.

## Nosso foco é o crescimento com sustentabilidade

O Brasil, um dos países do mundo com maior área dedicada à atividade agrícola, apresenta um grande desafio no que diz respeito ao conhecimento das particularidades agroclimáticas de cada uma das regiões pela grande diversidade de culturas. Os diferentes tipos de ambientes definidos por tipos de solo e topografia, temperaturas e, principalmente, a distribuição das chuvas, desafiam as seguradoras a oferecer a melhor cobertura para cada tipo de realidade produtiva.

## Estratégias para minimizar o impacto do clima no seguro agrícola

Entre as principais estratégias está a correta subscrição de riscos. O conhecimento técnico das regiões e das particularidades das lavouras é fundamental para podermos oferecer a melhor cobertura, sem descuidar do resultado no índice de acidentes.

Hoje, as imagens de satélite fornecem informações muito valiosas que permitem gerar produtos que facilitam as análises agroclimáticas e são incorporadas para melhorar a cobertura.

Uma das principais ações dentro do plano estratégico de redução dos impactos climáticos nos resultados da empresa está associada à distribuição dos riscos, sejam espaciais, concedidos por diferentes regiões climáticas, ou temporais, que é concedida pela soma das safras seguradas, que concentram seus riscos climáticos em diferentes períodos do ano.

O mercado de seguros da Agro no Brasil está basicamente focado em coberturas multirriscos para grãos (soja, milho, trigo, arroz, etc). A partir da Sancor Seguros Brasil, e como complemento à mitigação de riscos, vamos iniciar a implementação do seguro paramétrico para soja da NDVI (tecnologia que possibilita a determinação do índice de vegetação), já operando com grande sucesso na Argentina. Por sua vez, estamos trabalhando para incorporar o seguro pecuário ao nosso portfólio.

O governo brasileiro publicou as condições do Programa de Seguro Rural (PSR) para os próximos 3 anos (23/22/24), o que nos permite apenas dar continuidade ao processo de subvenção da outorga do seguro agrícola, aprimorando a ferramenta de seguro como parte importante para garantir a continuidade produtiva e creditícia do país, mas também permite às seguradoras ajustar o desenvolvimento de seus produtos com previsibilidade no médio prazo.



# INFORMAÇÃO TÉCNICA DESTE RELATÓRIO

## 9.1. O Processo de RSE da Sancor Seguros Brasil

### 9.2. Tendências de Sustentabilidade na indústria do seguro

### 9.3. Compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas

### 9.4. Influência e impacto nos grupos de interesses

### 9.5. Indicadores de sustentabilidade

## 9.1. O PROCESSO DE RSE NA SANCOR SEGUROS BRASIL

O Processo de RSE é o marco no qual se desenvolve a Estratégia de Sustentabilidade e tem como principal objetivo identificar os temas críticos que importam para a gestão da sustentabilidade da empresa, para dar uma resposta positiva às expectativas dos nossos grupos de interesses.

É um processo transversal a toda a empresa e de melhoria contínua que visa registrar, comparar e medir a evolução ao longo do tempo dos resultados da gestão da sustentabilidade. Baseia-se nas práticas que nosso Grupo desenvolve na Argentina há 15 anos, conta com o apoio e respaldo da Gerência Geral da empresa e o compromisso da Alta Direção.

**Desde 2016 trabalhamos na gestão sustentável do negócio por meio do Processo de RSE, seguindo o modelo do Grupo Sancor Seguros, mas identificando e trabalhando com os temas materiais próprios da realidade local.**

Baseia-se nas melhores práticas internacionais: Global Reporting Initiative, ISO 26000, Pacto Global das Nações Unidas, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a Série AA1000 da AccountAbility, os Princípios para o Empoderamento dos Direitos das Mulheres e Crianças e Princípios Empresariais.

### As 3 etapas do Processo de RSE e de responsabilidades que implementamos são:

#### PREPARAÇÃO INTERNA - IDENTIFICAR

Como a cada início de ciclo, detectamos as oportunidades de melhoria do Processo de RSE. Foram revisados temas materiais e os compromissos assumidos com a Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável da ONU. Tanto o Comitê de RSE quanto o Gerente Geral e Gestores foram capacitados sobre as tendências globais de sustentabilidade e no setor de seguros.

#### OUVIR ANALISAR INCORPORAR

Ouvimos os grupos de interesses para entender suas expectativas, a fim de analisar, validar e incorporar suas sugestões ao Processo anual.

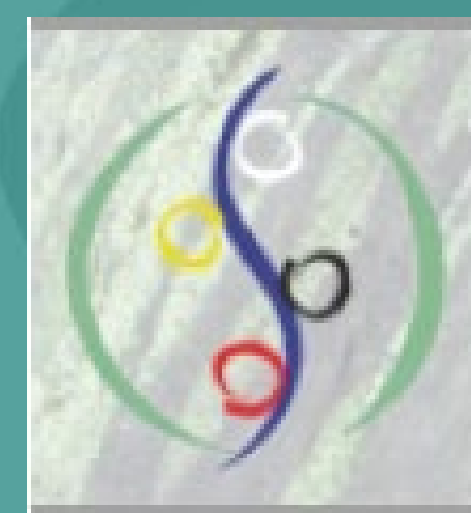
#### MEDIR VERIFICAR COMUNICAR

Criamos indicadores de gestão para os temas materiais e medimos o progresso dos compromissos assumidos com a agenda de desenvolvimento sustentável. A prestação de contas deste Processo se realiza anualmente com o Relatório de Sustentabilidade.



## NORMA INTERNACIONAL DE RESPONSABILIDADE SOCIAL ISO 26000

Adotamos a **Norma internacional de Responsabilidade Social ISO 26000** e estruturamos nossa gestão de sustentabilidade com base em seus sete Temas Fundamentais, incorporando suas recomendações e princípios em todo o Processo de RSE, na análise da materialidade e na estrutura deste Relatório de Sustentabilidade.



Para identificar cada seção deste Relatório, onde estão sendo adotados Assuntos da Norma ISO 26000, utilizamos um selo que desenhemos inspirado no logo oficial da Norma, associado ao equilíbrio que transcende com o Yin e o Yang. Através deste desenho realizado para estes efeitos, diferenciamos os Matérias Fundamentais da ISO 26000 e dentro de cada Matéria, o Assunto correspondente proposto pela Norma.



TEMA CENTRAL  
Governança organizacional



TEMA CENTRAL  
Práticas legais de operação



TEMA CENTRAL  
Práticas de trabalho



TEMA CENTRAL  
Questões relativas ao Consumidor



TEMA CENTRAL  
Direitos humanos



TEMA CENTRAL  
Envolvimento e desenvolvimento da comunidade



TEMA CENTRAL  
Meio ambiente





## 9.2. TENDÊNCIAS DE SUSTENTABILIDADE NA INDÚSTRIA DO SEGURO

Nosso processo de RSE cumpre a função de identificar riscos e oportunidades para o negócio relacionadas ao desenvolvimento sustentável. Por isso, em conjunto com os membros da Alta Administração e do Comitê de RSE, realizamos uma análise para identificar aqueles temas aos quais devemos dar atenção especial e gerenciar desde as áreas correspondentes para continuar fortalecendo nosso Processo de Sustentabilidade e gestão de riscos ESG. Os participantes indicaram o impacto potencial que cada tendência pode ter sobre a companhia.

As tendências que potencialmente impactarão mais o negócio a curto e médio prazo são:

1. Big bugs “Grandes bichos”- Pandemias
2. Inovação digital e experiência de usuário
3. Instabilidade geopolítica, macroeconômica e financeira
4. Bem estar e saúde
5. Automação
6. Câmbio climático e desastres naturais
7. Crescentes expectativas para o propósito corporativo, as práticas de sustentabilidade e a transparência
8. Liderança mais humana e empática
9. Desenvolvimento de novas capacidades e talentos (colaboradores)
10. Cibersegurança
11. Dinâmica do emprego e reestruturação do panorama empresarial
12. Crescimento da desigualdade
13. Integração de critérios ESG nos seguros e investimentos
14. Cadeias de subministro resilientes e sustentáveis
15. Câmbios demográficos (envelhecimento da população)
16. Seguros baseados em dados- Big data
17. Inclusão e diversidade
18. Acessibilidade e novos negócios
19. Seguros a medida, prêmios mais justos
20. Novos lares: famílias multiculturais e pessoas sozinhas
21. Evolução dos padrões de consumo e estilo de vida
22. Blockchain e novas tecnologias
23. Escassez de recursos do planeta e câmbio a uma economia circular/colaborativa
24. Alianças para favorecer a resiliência ambiental, social e econômica





## 9.3.COMPROMISSO COM O PACTO GLOBAL DA NAÇÕES UNIDAS

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

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



Para mais informação consulte:

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

## 9.4.INFLUÊNCIA E IMPACTO NOS GRUPOS DE INTERESSES

A tabela abaixo apresenta os padrões da Global Reporting Initiative (GRI) que utilizamos para explicar nossos problemas materiais. Para aqueles temas que não puderam ser estabelecidos relação, seguindo as recomendações das diretrizes GRI, criamos nossos próprios padrões com KPIs específicos que nos permitem mostrar a evolução da gestão desse tema material ao longo do tempo. Os próprios padrões estão marcados em **negrito**. Por sua vez, mostramos o impacto que cada questão material tem sobre os nossos grupos de interesses.



Temas materiais	Padrões GRI relacionados	Impacto no grupo de interesse (*)
Solidez financeira	GRI 201: Desempenho econômico 2016	
Investimentos com critérios sustentáveis	<b>Práticas de Investimento e Abastecimento</b>	
Alianças e compromissos com o canal de vendas	GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	
Redução da sinistralidade	<b>Redução da sinistralidade</b>	
Produtividade	<b>Produtividade</b>	
Solidez nos contratos de resseguro	<b>Solidez nos contratos de resseguro</b>	
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE		
Diálogo e envolvimento com os grupos de interesse	GRI 102: Conteúdos genrais 2016 GRI 419: Cumprimento socioeconômico 2016	
Transparência e clareza da comunicação de produtos e serviços	GRI 417: Marketing y rotulagem 2016	
Prevenção para a saúde e segurança dos clientes	GRI 416: Saúde e segurança dos clientes 2016	
Orientação à experiência do usuário	<b>Atenção de qualidade e contenção ao cliente</b>	
EFICIÊNCIA NOS PROCESSOS CHAVES DO NEGÓCIO		
Gestão integral de riscos para a continuidade do negócio	GRI 102: Conteúdo Gerais 2016	
Prevenção à fraude e lavagem de dinheiro	GRI 205: Anticorrupção 2016	
Ética e transparência na gestão do negócio	GRI 102: Conteúdo Gerais 2016 GRI 206: Concorrência Desleal 2016	
Gestão responsável de provedores	GRI 204: Práticas de Compras 2016 GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	
Uso sustentável dos recursos e energia	GRI 301: Materiais 2016 GRI 302: Energia 2016	

Temas materiais	Padrões GRI relacionados	Impacto no grupo de interesse (*)
<b>! Processos de digitalização e economia circular</b>	GRI 301: Materiais 2016 GRI 307: Conformidade ambiental 2016	
<b>! Adaptação e mitigação ao câmbio climático</b>	GRI 201: Desempenho econômico 2016	
<b>! Cibersegurança e proteção de dados</b>	GRI 418: Privacidade do cliente 2016	
Inovação no desenvolvimento dos produtos e serviços	GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	
Negócio 100% digital	<b>Negócio 100% digital</b>	
Conciliação profissional, pessoal e familiar	GRI 401: Emprego 2016 GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016 GRI 409: Trabalho forçado ou obrigatório 2016	
Desenvolvimento e autogestão profissional	GRI 404: Formação e ensino 2016	
Segurança e saúde de funcionários	GRI 403: Segurança e saúde no trabalho 2018	
Diversidade e igualdade de oportunidades	GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	
<b>! Compromisso e cultura organizacional</b>	<b>Compromisso e cultura organizacional</b>	
Promoção do Cooperativismo e Educação	GRI 413: Comunidades locais 2016	
Promoção dos Direitos da Criança	GRI 408: Trabalho infantil 2016 GRI 412: Avaliação dos Direitos Humanos 2016	
Empoderamento da mulher	GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016 GRI 406: Não discriminação 2016	
Inclusão de grupos vulneráveis	GRI 413: Comunidades locais 2016	
<b>! Resiliência social</b>	<b>Resiliência social</b>	

\*Legenda:

Colaboradores: Segurados: Corretores: Fornecedores: Governo: Comunidades Locais: Meio ambiente:

! = Tema material agregado na revisão 2020



9.5. INDICADORES DE SUSTETABILIDADE

Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
GRI 101: Fundamentos 2016							
CONTEÚDOS GERAIS							
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Perfil da organização						
	102-1 Nome da Organização	1.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	1.1, 1.1.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	Princípio 5
	102-3 Localização da sede	1.1.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-4 Localização das operações	1.1.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-5 Propriedade e forma Jurídica	Escopo e Diretrizes do Relatório				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-6 Mercados atendidos	1.1.1, 5.2				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-7 Tamanho da organização	1.1, 1.1.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-8 Informações sobre colaboradores e outros trabalhadores	4.1		8.5 10.3	Princípio 6	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	Princípio 3
	102-9 Cadeia de produção	3.3, 3.3.1.				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de suprimentos	Nota 1			Princípio 8	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-11 Princípio ou abordagem de prevenção	1.2, 8.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	Princípio 1
	102-12 Iniciativa externas	1.4, 6.1, 6.3, 6.4, 9.1, 9.3				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	Princípio 1
	102-13 Filiação a associações	2.4				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	
Estratégia							
	102-14 Declaração dos alto executivos responsáveis pela tomada de decisão	Mensagem do Conselho Mensagem da Diretoria				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
	102-15 Impactos, riscos e principais oportunidades	Mensagem do Conselho, Mensagem da Diretoria, Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.3, 1.4, 3.2, 6.2.1, 9.2,				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	Princípio 1



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Ética e integridade						
	102-16 Valores, princípios, normas e regras de conduta	3.3.1.2, 3.4.1, 3.4.2, 5.5.1, 5.5.2, 6.1			Princípio 10	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 4
	Governança						
	102-18 Estrutura de governança	2.1				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5	
	102-19 Delegação de autoridade	2.2, 2.2.1				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-20 Responsabilidade a nível executivo de temas econômicos, ambientais e sociais	2.2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-21 Consulta a grupos de interesse sobre temas econômicos, ambientais e sociais	1.3, 9.2		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-22 Composição do órgão máximo de governo e seus comitês	2.1		5.5 16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-26 Função do máximo órgão de governo na seleção de propósitos, valores e estratégia	1.3, 2.2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-29 Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	1.3, 1.4, 9.2		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102- 30 Eficácia dos processos de gerenciamento de risco	Nota 2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-31 Avaliação de questões econômicas, ambientais e sociais	Nota 2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-32 Papel do mais alto órgão de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade	1.3				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	Participação de grupos de interesse						
	102-40 Lista de grupos de interesse	9.4				5.3, 7.2	Princípio 1 Princípio 9
	102-41 Acordos de negociação coletiva	4.1			Princípio 3	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-42 Identificação e seleção de grupos de interesse	9.4				5.3, 7.2	Princípio 1 Princípio 9
	102-43 Foco para a participação dos grupos de interesse	1.3, 1.5, 2.2.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 5.3.1				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Princípio 1 Princípio 9
	102-44 Temas e preocupações chave mencionados	1.3, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 5.3.1				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Princípio 1 Princípio 9



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Práticas para a preparação de relatórios						
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Nota 3				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-46 Definição do conteúdo dos relatórios e da Cobertura do assunto	9.4				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Princípio 1
	102-47 Lista de temas materiais	1.3				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Princípio 1
	102-48 Revisão de informação	Nota 4				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-49 Mudanças na elaboração do relatório	9.4				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-50 Período coberto pelo relatório	Escopo e Diretrizes do Relatório				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-51 Data do último relatório	Nota 5				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-52 Ciclo de elaboração dos relatórios	Nota 5				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Escopo e Diretrizes do Relatório				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de acordo com as normas da GRI	Escopo e Diretrizes do Relatório				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-55 Índice de Conteúdo GRI	9.5				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-56 Verificação externa		Nota 6			7.2, 7.5.3, 7.6.2	
TEMAS MATERIAIS							
Desempenho Econômico							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 3.1, 8.1			Princípio 1 Princípio 8	4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.1, 8.5				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	3.1		8.2 9.4		6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas	8.5		13.1	Princípio 7	6.5.5	
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	Nota 7					



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Impactos econômicos indiretos							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 2.3, 5.1, 5.4				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	2.3, 3.3.1.2, 5.1, 5.4, 6.3, 6.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e serviços apoiados	6.4		8.2 9.4		6.3.9, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7, 6.8.9	Princípio 10
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	2.3, 3.3.1.2, 5.1, 5.4, 6.3		1.2 3.8 8.5		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1-6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9	Princípio 10
Práticas de compras							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 3.3.1, 3.3.1.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.3.1				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	3.3.1				6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7	
Anticorrupção							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 3.4-3.4.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.4-3.4.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2 Políticas e procedimentos de comunicação e capacitação na luta contra a corrupção	3.4-3.4.2		16.5	Princípio 10	6.6.3, 6.6.6	
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Nota 8		16.5	Princípio 10	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	Princípio 10



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Concorrência Desleal							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Abordagem da gestão e seus componentes	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.2.1, 2.2-2.2.1, 3.3.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.3.1				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações legais para práticas de concorrência desleal, antitruste e monopólio	Nota 9				6.6.1-6.6.2, 6.6.5, 6.6.7	
Materiais							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Abordagem da gestão e seus componentes	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 8.1, 8.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	8.3, 8.3.1, 8.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais por peso ou volume	8.4			Princípio 7 Princípio 8	6.5.4	
	301-2 Insumos reciclados utilizados	8.3.1			Princípio 8	6.5.4	
	301-3 Produtos reutilizados e materiais de embalagem		Nota 10		Princípio 8	6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.7.5	
Energia							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 8.1, 8.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	8.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
GRI 302: Energia- 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	8.4		8.4 13.1	Princípio 7 Princípio 8	6.5.4	
	302-4 Redução do consumo energético	8.4		8.4 13.1	Princípio 8 Princípio 9	6.5.4, 6.5.5	
	302-5 Reduções nos requisitos de energia de produtos e serviços	8.4		8.4 13.1	Princípio 8 Princípio 9	6.5.4, 6.5.5	
Conformidade ambiental							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 8.1, 8.3				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	9.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não cumprimento da legislação e regulamentação ambiental	Nota 11			Princípio 8	6.5.1-6.5.2	Princípio 7
Avaliação ambiental de fornecedores							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.2.1, 2.2-2.2.1, 3.3.1.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.3.1.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores que passaram filtros de triagem e seleção de acordo com critérios ambientais	3.3.1.2			Princípio 8	6.3.5, 6.5.1-6.5.2, 6.6.6,7.3.1	
Emprego							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 4.1, 4.2, 6.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4.1, 4.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações de colaboradores e rotatividade	4.1		5.1 8.5 8.6 10.3	Princípio 6	6.4.3	Princípio 3
	401-2 Benefícios para colaboradores em tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou de meio período	4.2		3.2 8.5			Princípio 3
	401-3 Licença parental	4.2		5.1 8.5	Princípio 6	6.4.4	Princípio 3
Saúde e segurança no trabalho							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4					
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 4.2, 4.3, 6.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4.2, 4.3				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	4.3		8.8			
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	4.3, 6.2.1		8.8			
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	4.3, 6.2.1		8.8			
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	4.3, Nota 13		8.8			
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Nota 13		8.8, 16.7			
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	4.3		8.8			
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	4.2, 4.3		3.3			
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	4.3		8.8			
	403-10 Doenças profissionais		Nota 12	3.3, 3.4, 8.8			



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Formação e ensino							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 4.4-4.4.4				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4.4-4.4.1				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 404: Formação e ensino 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por colaborador	4.4		4.3 4.4 5.1 8.2 8.5 10.3		6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.8.7	Princípio 3
	404-3 Percentual de colaboradores que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional	4.4.1		5.1 8.5 10.3		6.4.7	Princípio 3
Diversidade e igualdade de oportunidades							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 4.1, 6.1, 6.3, 6.5				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4.1				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade dos grupos responsáveis pela governança	4.1		5.1 5.5 8.5	Princípio 6	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.7	Princípio 3
	405-2 Proporção do salário base e remuneração das mulheres perante os homens	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030,	Nota 14	5.1 10.3	Princípio 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	Princípio 3



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Não discriminação							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 6.1, 6.3, 6.5				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4.1, 6.2.1, 6.3, 6.5				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e ações corretivas empreendidas	4.1		5.1 8.8	Princípio 6	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Princípio 1 Princípio 3
Liberdade de associação e negociação coletiva							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 3.3.1.2, 3.4.1, 4.2, 6.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.3.1.2, 4.1, 6.2.1				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva podem estar em risco	3.3.1.2, 4.1, 6.2.1		8.8	Princípio 3	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.4.5, 6.6.6	Princípio 3
Trabalho infantil							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 3.3.1.2, 3.4.1, 6.1, 6.4				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.3.1.2, 6.2.1, 6.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	3.3.1.2, 6.2.1, 6.4		8.7	Princípio 5	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	Princípio 2 Princípio 3



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Trabalho forçado ou compulsório							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 3.3.1.2, 3.4.1, 6.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.3.1.2, 6.2.1, 6.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 409: Trabalho forçado ou compulsório 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou compulsório	3.3.1.2, 6.2.1, 6.4		8,7	Princípio 4	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Princípio 2
Avaliação dos Direitos Humanos							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 3.3.1.2, 6.1, , 6.4				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.3.1.2, 6.2.1, 9.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 412: Avaliação dos Direitos Humanos 2016	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos com cláusula sobre direitos humanos ou submetidos a avaliação de direitos humanos	3.3.1.2, 6.2.1			Princípio 2	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	Princípio 1
Comunidades locais							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 6.4, 6.5, 7.1, 7.2,				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	6.4, 7.1, 7.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	6.4, 7.1, 7.2			Princípio 1	6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8	Princípio 7 Princípio 10



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Avaliação social dos fornecedores							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5 2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Compromisso da Sancor Seguros Brasil com a Agenda Global 2030, 1.2, 1.2.1, 1.4, 2.2-2.2.1, 3.3.1, 3.3.1.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.3.1.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 414: Avaliação social dos fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores que passaram nos filtros de seleção de acordo com critérios sociais	3.3.1.2		8.8	Princípio 2	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 10
Saúde e segurança dos clientes							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.2.1, 2.2-2.2.1, 6.2, 6.2.2, 6.2.3				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	9.3				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 416: Saúde e segurança dos clientes 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	Nota 15				6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	Princípio 5
	416-2 Casos de não conformidade relacionados aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	Nota 15				4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	Princípio 5
Marketing e rotulagem							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.2.1, 2.2-2.2.1, 3.4.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	9.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-2 Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços	Nota 16				4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	Princípio 5
	417-3 Casos de não conformidade relacionados a comunicações de marketing	Nota 16				4.6, 6.7.3,	Princípio 6



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Privacidade do cliente							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.2.1, 2.2-2.2.1, 5.5-5.52				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	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	5.5-5.52, 9.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Reclamações com base em violações da privacidade do cliente e perda de dados dos clientes	Nota 17				6.7.1-6.7.2, 6.7.7	Princípio 6
Conformidade socioeconômica							
GRI 103: Enfoque de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	1.2, 1.2.1, 2.2-2.2.1, 3.4.1, 3.4.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	9.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não cumprimento de leis e regulamentos nos âmbitos social e econômico	Nota 18				4.6, 6.7.1- 6.7.2	Princípio 6
Práticas de Investimento e Abastecimento							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.2.1, 2.2-2.2.1, 3.1, 3.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	3.2				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N1 Número de chamadas da Superintendência de Seguros por não conformidade com os regulamentos atuais	Nota 19					



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Redução da sinistralidade							
GRI 103: Enfoque da Gestão - 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.2.1, 2.2-2.2.1, 3.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	3.1, 8.5				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N2 Percentual de sinistralidade	3.1					
Atenção de qualidade e contenção ao cliente							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.2.1, 2.2-2.2.1,5 5.3-5.3.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	5.3-5.3.1				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	G4-PR5 Resultados das pesquisas para medir a satisfação dos clientes	5.3-5.3.1					
	N3 Conteção de sinistros automóveis (quantiade de atendimentos da assistência)	5.3-5.3.1					
Produtividade							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.2.1, 2.2-2.2.1, 4.4, 8.5				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	4.4, 8.5				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N4: Cálculo produtividade: Despesa com Folha de pessoal (R\$) / Prêmio Ganho Bruto (R\$)	Nota 20					



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Solidez nos contratos de resseguro							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.2.1, 2.2-2.2.1,				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão					6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N5 Percentual de transferência do risco do agronegócio para o mercado de resseguros.	Nota 21					
Resiliência social							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.4, 1.2.1, 2.2-2.2.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	1.2.1, 1.4, 1.5, 3.3.1.2, 4.2, 4.3, 4.4, 4.4.4, 5.2, 6.2.1, 6.4, 8.3, 8.4					
	N6 Iniciativas desenvolvidas durante o exercício para promover a resiliência social	1.2.1, 1.4, 1.5, 3.3.1.2, 4.2, 4.3, 4.4, 4.4.4, 5.2, 6.2.1, 6.4, 8.3, 8.4					
Negócio 100% digital							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.2.1, 2.2-2.2.1, 8.3				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes						
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	8.3, 9.4	Nota 22			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Compromisso e cultura organizacional							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.3, 9.4				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.5, 1.2.1, 2.2-2.2.1, 3.2, 4.4, 4.4.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	1.5, 3.2, 4.4, 4.4.2	Nota 22			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	-

**Nota 1:** Durante o ano de 2020 houve uma mudança de estratégia de negócios e encerrada a atuação do produto Seguros Viagem.

**Nota 2:** São realizadas reuniões mensais, com gerentes e diretores e superintendentes, nas quais são acompanhados os processos de gestão de riscos.

**Nota3:** Sancor Seguros do Brasil S.A. por ser uma empresa privada não está obrigada a apresentar publicamente seu relatório financeiro anual. Porém, todas as operações da companhia estão presentes neste relatório.

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

**Nota 5:** O último Relatório publicado é o Relatório de Sustentabilidade de 2019 e abrange aquele ano fiscal. O ciclo de relatórios é anual.

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

**Nota 7:** Durante o ano de 2020 a Sancor Seguros do Brasil recebeu R\$ 42.505.744,06 advindos do subsídio rural do Governo Federal disponibilizado ao seguro agrícola.

**Nota 8:** Não houve casos de corrupção durante o ano de 2020.

**Nota 9:** Em 2020 não foram identificado processos judiciais referente a concorrência desleal.  
**Nota 10:** O indicador na sua totalidade não se aplica à Sancor Seguros Brasil dada a natureza dos seus negócios.

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

**Nota 11:** Durante 2020 não houve multas significativas e sanções não monetárias por não conformidade com leis ou regulamentos sobre o meio ambiente.

**Nota 12:** A saúde de nossa equipe é uma prioridade. Vamos trabalhar na elaboração e sistematização destes indicadores para apresentá-los em futuras publicações.

**Nota 13:** A Sancor Seguros possui um comitê para a segurança, formada pelos membros da Brigada de Incêndio. O comitê próprio para os temas de saúde é composto pelos Designados da CIPA e a área de Capital Humano.

**Nota 14:** Por razões de confidencialidade este conteúdo não pode ser publicado.

**Nota 15:** A Sancor Seguros não possui produtos ou serviços identificados com potencial de causar impactos na saúde ou segurança, de maneira que também não houve casos de sanções ou advertências por meio de regulamentos ou códigos voluntários relacionadas a impactos na saúde e segurança. Apesar disto, a companhia tem trabalhado em ações que promovam cuidados pela saúde e bem-estar, como campanhas e eventos de conscientização.

**Nota 16:** Durante 2020 não houve descumprimento ou não conformidade com códigos voluntários ou regulamentos que deram origem a advertências ou sanções relacionadas a publicidade, promoção e patrocínio a Sancor Seguros Brasil.

**Nota 17:** Durante o ano de 2020 não houve violação dos regulamentos, multas e incidentes relacionados à violação da privacidade dos clientes ou à perda dos seus dados.

**Nota 18:** Em 2020 não incorreram novas multas. Ofícios da superintendência foram enviados por motivo de atrasos em envio de documentação formal, nenhuma multa ou sanção aplicada.

**Nota 19:** Notificações não relevantes para o período. Ofícios da superintendência foram enviados por motivo de atrasos em envio de documentação formal, nenhuma multa ou sanção aplicada.

**Nota 20:** Despesa com Folha de pessoal: R\$27.475.842,86 Prêmio Ganho Bruto: R\$397.782.302,36  
Produtividade (Despesa com Folha de pessoal/Prêmio Ganho Bruto) = 7%

**Nota 21:** O repasse de 92,5% do risco de agronegócios para o mercado ressegurador.

**Nota 22:** Não é um indicador que adotamos em 2020. Esse indicador será incluído em relatórios futuros.





## ESCOPO E DIRETRIZES DO RELATÓRIO

Este é o quarto **Relatório de Sustentabilidade da Sancor Seguros do Brasil S.A.**, correspondente ao período de janeiro a dezembro de 2020. O contexto para o desenvolvimento deste Relatório tem gerado muitos desafios para nós como empresa, pelas dificuldades e efeitos que esta Pandemia Covid 19 tem tido no país e, consequentemente, na saúde das pessoas e na economia.

Isso gerou alguns impactos nos indicadores que apresentamos neste Relatório, seus resultados tiveram uma variação significativa e em alguns casos não puderam ser notificados. De qualquer forma, como todos os anos, continuamos com nosso compromisso com a prestação de contas e baseamos este Relatório nas diretrizes internacionais:

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

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

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

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

### Contato com nossos grupos de interesse:

#### Ouvidoria:

0800 888 0402 | 0800 773 7680 (Deficiência auditiva ou de fala)

#### Matriz e Filiais:

0800 015 5500

#### Atendimento ao Corretor:

4003 0394 (Capitais e regiões metropolitanas) | 0800 888 0394 (Demais localidades)

#### Central de Sinistros:

4003 0395 (Capitais e regiões metropolitanas) | 0800 200 0395 (Demais localidades)

#### Assistência 24 Horas:

4003 0395 (Capitais e regiões metropolitanas) | 0800 200 0395 (Demais localidades)

#### SAC:

0800 200 0392

#### SAC - Deficiência auditiva ou de fala:

0800 888 0399

#### Site:

<https://www.sancorseguros.com.br>

#### Redes sociais:

<https://www.facebook.com/SancorSegurosBrasil/>

<https://br.linkedin.com/company/sancor-seguros>

<https://www.instagram.com/sancorsegurosbr/>

#### Endereço de e-mail:

[transformar-se@sancorseguros.com](mailto:transformar-se@sancorseguros.com)


#### Endereço postal:

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



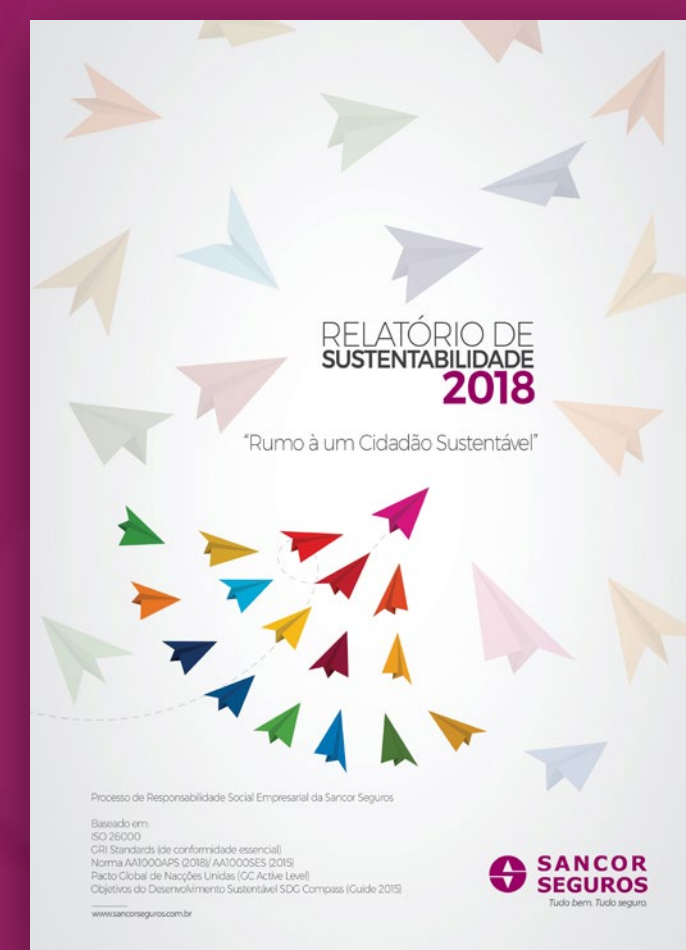
## Conheça mais sobre nós em:

 Nossa página na web:  
[www.sancorseguros.com.br](http://www.sancorseguros.com.br)

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

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

## Nossos Relatórios de Sustentabilidade anteriores:



## Sobre este Relatório de Sustentabilidade:

Distribuição: gratuita.

Acesso: O documento em formato digital se encontra disponível em [www.sancorseguros.com.br](http://www.sancorseguros.com.br)

**Sobre a produção deste Relatório :** Projeto gráfico: Anderson Mazei Reis  
Diagramação: Anderson Mazei Reis | Nilton Reis Netto

Sustentar, apoiar e conservar, verbos que explicam bem o que é sustentabilidade, mas nosso compromisso é maior. Além de contribuir para a proteção do planeta almejamos alcançar uma qualidade de vida melhor, por meio da promoção do desenvolvimento das pessoas, respeito a diversidade e oportunizar a justiça e paz a todos.

Nunca foi tão comentada a necessidade de união e como ela faz falta como no período sombrio da pandemia. A imagem da capa do Relatório de Sustentabilidade desse ano, representa convenientemente como pessoas separadas, mas com os mesmos ideais e preocupações, conseguem motivar a ações que resultam na transformação de pessoas em cidadãos sustentáveis, altruístas, preocupadas com próximo agora e com as futuras gerações. O conceito artístico emana a união que tanto queremos através de seus elementos de diversas formas e cores, cada um com seu objetivo específico, mas com um resultado em comum: o comprometimento de uma sociedade mais justa, que respeita a diversidade, o pluralismo e com o um compromisso mais sustentável.

## Agradecimentos:

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

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

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

Maringá, agosto de 2021.

