



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2·0·2·1

5 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



MENSAGEM DO CONSELHO

AVANÇANDO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL PASSO A PASSO



O mundo está passando por uma fase dominada por grandes movimentos econômicos, sociais e ambientais. Como empresa, somos parte do chamado à mudança, a ser conscientes da importância do desenvolvimento sustentável e repensarmos o futuro das próximas gerações.

Quanto mais nos mantermos atentos e comprometidos com nossa sociedade e as oportunidades que este contexto nos apresenta, maior será a diferença que podemos fazer.

Hoje apresentamos um novo Relatório, que reflete o que vem sendo desenvolvido no Processo de Sustentabilidade que, organizado como uma gestão de riscos, estabelece o curso para detectar, identificar e trabalhar os desafios e oportunidades que surgem, especialmente nesses momentos de incerteza.

Em consonância com tendências como a integração “ASG” (Ambiental, Social e Governança) em todas as áreas e operações, identificamos dentro de nossa gestão da sustentabilidade temas chave que se refletem em nossa nova Matriz de Materialidade, como o uso sustentável de recursos e energia, o respeito pelos direitos fundamentais das pessoas, a resiliência social, ética e transparência na gestão de negócios, a diversidade e inclusão, a cibersegurança e proteção de dados e a redução de sinistralidade, entre outras questões fundamentais voltadas para o desenvolvimento sustentável.

As páginas deste Relatório mostram, mais uma vez, nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas, a Agenda Global 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (incluindo, mais uma vez, a análise da contribuição da Sancor Seguros

para os ODS identificados como estratégicos para a organização), e com os Direitos da Criança e Princípios Empresariais.

O mundo continuará mudando e trazendo novos desafios. Vamos aprofundar nosso compromisso com a gestão sustentável do negócio como o único recurso válido para continuar e estar preparados para qualquer eventualidade.

Esperamos que este Relatório de Sustentabilidade seja de seu interesse, gere valor e reflita o compromisso em nossa sociedade.

Aproveito para agradecer a equipe de colaboradores que trabalhou nesse processo de elaboração do Relatório e saúdo todos vocês com afeto, desejando-lhes o melhor.



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



MENSAGEM DA DIRETORIA

OLHAR PARA O FUTURO



O caminho da sustentabilidade é uma imensa oportunidade de trabalhar hoje para um futuro melhor para todas as pessoas que habitam o mundo, incluindo as gerações atuais e as que ainda virão.

Estamos vivendo tempos desafiadores e o mercado do seguro não está alheio a este contexto, já que devemos nos adaptar a um cenário em constante transformação e a condições de atuação sem precedentes, tendo o cuidado de não sacrificar a qualidade do serviço e a capacidade de resposta aos segurados. Como organização, devemos somar mais um desafio a tudo isto: o de atender urgências sem que isto

signifique deixar de lado o foco em nossas prioridades de sustentabilidade.

Este ano decidimos, em função das mudanças pelas quais passamos, revisar nossa Matriz de Materialidade, na qual foram identificados e priorizados os temas mais relevantes para a sustentabilidade do nosso negócio. Com esta atualização, avançamos incorporando as tendências de sustentabilidade no setor de seguros e adotando algumas questões críticas já levantadas pelo Grupo Sancor Seguros.

Este documento é parte do nosso compromisso com a prestação de contas e

transparência e é um convite aberto não só ao diálogo com cada um dos nossos grupos de interesse, mas também à participação ativa dos nossos colaboradores nesta gestão da sustentabilidade, que é um imenso desafio para todas as empresas.

Saúdo-vos cordialmente e com muito orgulho apresentamos este novo Relatório.



Por **FERNANDO ALLOATTI**
Diretor Geral



SUMÁRIO

COMO NAVEGAR E LER ESTE RELATÓRIO

Este relatório virtual possui hiperlinks que permitem obter mais informações 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 têm apenas a finalidade de fornecer mais informações sobre o tema.

Da mesma forma, este documento está estruturado com base nos Temas Fundamentais da ISO 26000 (capítulos), e os **Temas Materiais** do Negócio que serão destacados com o ícone:





| Capítulo 01
COMPROMETIDOS COM O
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL



| Capítulo 04
PRÁTICAS LABORAIS



| Capítulo 07
PARTICIPAÇÃO E
DESENVOLVIMENTO
DA COMUNIDADE



| Capítulo 02
GOVERNANÇA
EMPRESARIAL



| Capítulo 05
ASSUNTOS DE CLIENTES



| Capítulo 08
CUIDADO COM O
MEIO AMBIENTE



| Capítulo 03
PRÁTICAS JUSTAS
NO NEGÓCIO



| Capítulo 06
PROMOÇÃO DOS
DIREITOS HUMANOS



| Capítulo 09
INFORMAÇÃO TÉCNICA
DESTE RELATÓRIO



1 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 Em direção a um Cidadão Sustentável

1.2.2. Materialidade: os temas relevantes do negócio

1.3 Contribuição à Agenda 2030 da Nações Unidas

1.4 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 Fe, interior da Argentina, que é considerada a Capital do Cooperativismo naquele país. Essa foi nossa origem, como Grupo Segurador.

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 2021 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.



1.1.1. PRESENÇA NO PAÍS

A Sancor Seguros busca atuar de acordo com seus valores frente a corretores, segurados e todas as comunidades onde atua, por isto nosso trabalho é pautado em Qualidade e Atenção; Ética; Trabalho em Equipe; Respeito; Eficiência Operacional; Inovação; Compromisso; Proatividade; Espírito Empreendedor e Sustentabilidade.

NOSSOS NÚMEROS



REPRESENTANTES COMERCIAIS

Frente ao momento Pandemia, nossas estruturas físicas foram substituídas por atendimentos remoto, adequamos o quadro de atendimento comercial através de Regionais conforme a distribuição que segue:

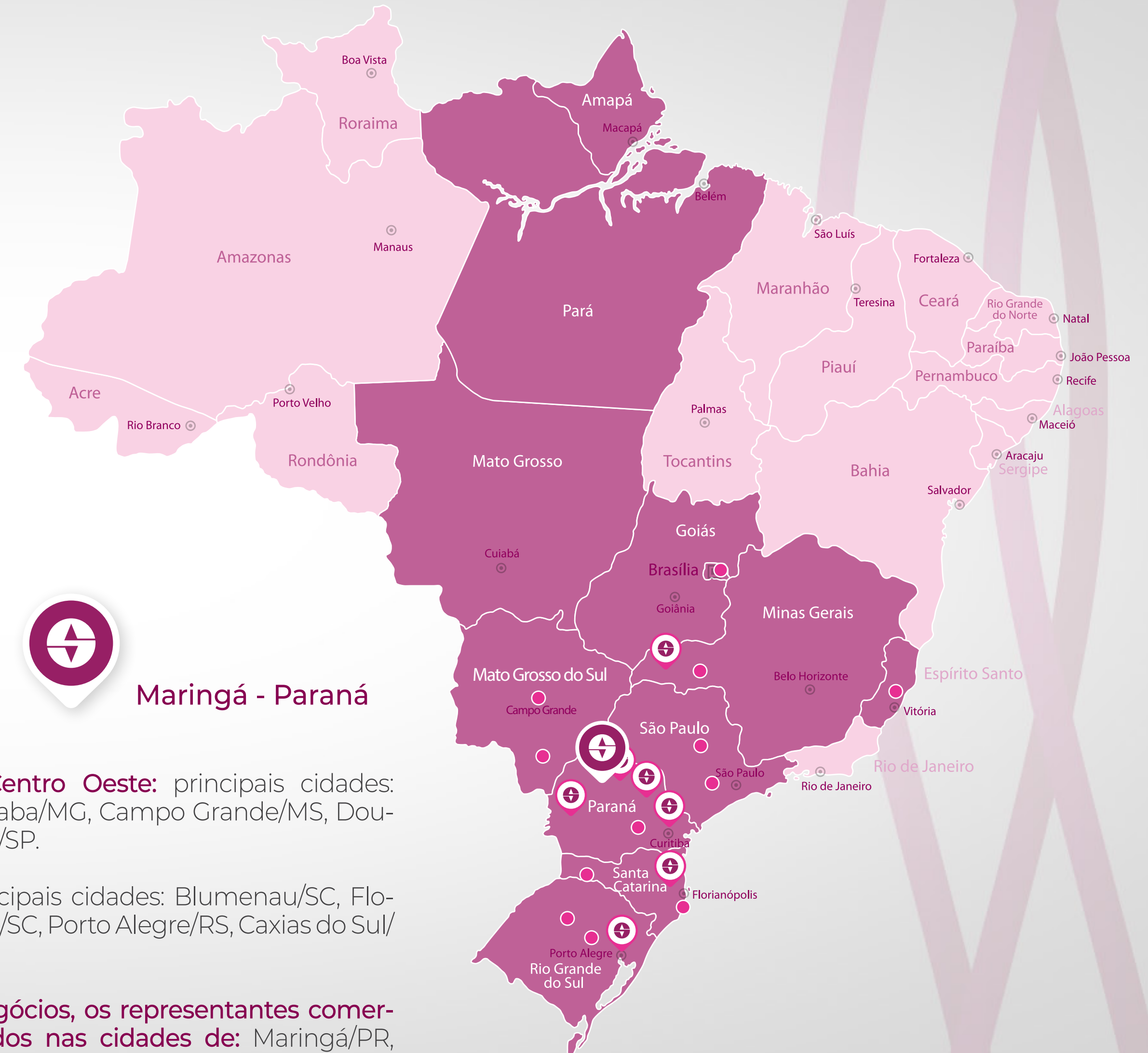
Regional Capital Norte/Paraná: principais cidades: Maringá, Londrina, Curitiba e Ponta Grossa.

Regional Oeste PR/SC: principais cidades: Cascavel/PR, Foz Iguaçu/PR, Guarapuava/PR, Francisco Beltrão/PR, São Miguel Oeste/SC, Chapecó/SC e Dionísio Cerqueira/SC.

Regional Sudeste Centro Oeste: principais cidades: Uberlândia/MG, Uberaba/MG, Campo Grande/MS, Dourados/MS e São Paulo/SP.

Regional RS/SC: principais cidades: Blumenau/SC, Florianópolis/SC, Joinville/SC, Porto Alegre/RS, Caxias do Sul/RS e Passo Fundo/RS.

No ramo de Agronegócios, os representantes comerciais estão distribuídos nas cidades de: Maringá/PR, Uberlândia/MG e Cachoeiro de Itapemirim/ES.

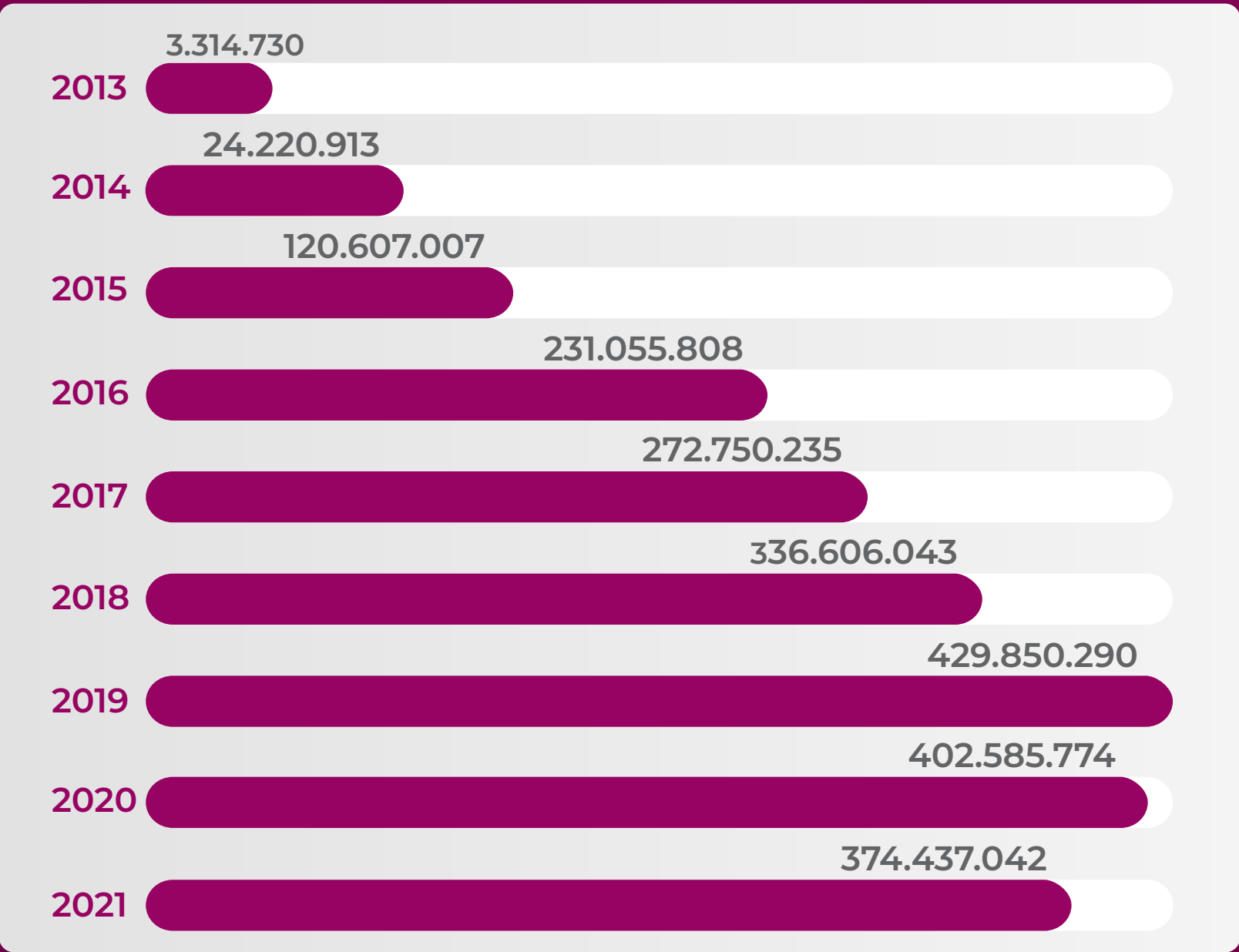




PRÊMIOS EMITIDOS

Os prêmios emitidos no valor de **R\$ 375,5 milhões**, representam uma diferença de **-7%** em relação a 31 de dezembro de 2020 (R\$ 402,6 milhões). Impacto dos desafios impostos pela pandemia COVID-19, que reduziu as atividades econômicas, além de uma mudança na estratégia de aceitação de certos riscos, resultando na redução de emissões de prêmios de seguros. Abaixo apresentamos a evolução histórica dos prêmios emitidos da Sancor Seguros:

EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS PRÊMIOS EMITIDOS*



PARTICIPAÇÃO NO MERCADO

Considerando a produção no Brasil, a Sancor finalizou o ano de 2021 em 50º lugar no ranking da Susep.

Ramo	Posição	Mercado Brasileiro	Sancor
Todos	50°	13,03%	-7%
Pessoas	32°	10,49%	-4,25%
Patrimonial	38°	16,09%	-0,51%
Auto	21°	9,08%	-11,85%
Agro	12°	39%	-13%

No ramo Automóveis, as companhias em geral precisaram rever suas tarifas porque os valores médios de veículos (Tabela Fipe) aumentaram devido à pandemia de COVID-19.

Foram examinadas as contas do ramo Pessoas na linha dos VG´s que até então geravam um volume de produção. No entanto, visando buscar o ponto de equilíbrio, algumas contas deixaram de ser renovadas e a organização buscou novos negócios na linha dos PME´s e massificados (individuais), em substituição a estas contas.

Na linha de seguros Patrimoniais também não foram renovadas contas expressivas que não estavam nos trazendo bons resultados, assim toda ação foi voltada para produção de negócios massificados, emitimos 37,4 Milhões neste ramo.



1.2. SUSTENTABILIDADE INTEGRADA À GESTÃO ESTRATÉGICA DO NEGÓCIO

Na Sancor Seguros Brasil trabalhamos para a criação de valor econômico, social e ambiental, em um processo de melhoria contínua que promove o desenvolvimento sustentável de toda nossa cadeia de valor.

Isto é realizado tendo como base nossa **Estratégia de Sustentabilidade**, alinhada a do Grupo Sancor Seguros, estruturada em 5 pilares que valorizamos no **Processo de Sustentabilidade**. [\(Saiba mais seção 9.1\)](#)

EIXOS DA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE


GERAÇÃO DE VALOR
mediante o conhecimento, fortalecendo o desenvolvimento econômico e social da região e do país


DIÁLOGO com grupos de interesse


Sistematização e **MENSURAÇÃO DO DESEMPENHO**
econômico, social e ambiental


INOVAÇÃO no desenvolvimento de produtos e serviços sustentáveis


Desenvolvimento de iniciativas de RSE ligadas à **PREVENÇÃO, SAÚDE E SEGURANÇA**

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DO NEGÓCIO

CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE
- Ferramentas para gestão de vendas e retenção de clientes
- Gestão eficaz de sinistros
- Produtividade e economia de escala
- Novos negócios

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE
- Maior capacidade de resposta
- Maior flexibilidade para oferta de produtos
- Melhorias de acessibilidade

EFICIÊNCIA DE PROCESSOS
- Elevação do status tecnológico e adoção das melhores práticas
- Digitalização e automação de processos
- Mitigação de riscos

INOVAÇÃO
- Processos inovadores

CAPITAL HUMANO
- Treinamento de líderes digitais
- Desenvolvimento de comportamentos definidos pela organização

TEMAS MATERIAIS

• Solidez financeira
• Investimentos com critérios sustentáveis
• Aliança e compromisso com o canal de vendas
• Redução da sinistralidade
• Solidez nos contratos de resseguro

• Diálogo e envolvimento com os grupos de interesse
• Transparência e clareza na comunicação de produtos e serviços
• Prevenção para a saúde e segurança dos clientes
• Orientação à experiência do usuário

• Produtividade
• Gestão integral de riscos para a continuidade do negócio
• Prevenção à fraude e lavagem de dinheiro
• Ética e transparência na gestão do negócio
• Gestão responsável de fornecedores
• Uso sustentável dos recursos e da energia
• Processos de digitalização e economia circular
• Adaptação e mitigação às mudanças climáticas
• Cibersegurança e proteção de dados

• Inovação no desenvolvimento dos produtos e serviços
• Negócio 100% digital

• Conciliação profissional, pessoal e familiar
• Desenvolvimento e autogestão profissional
• Segurança e saúde de funcionários
• Diversidade e igualdade de oportunidades
• Compromisso e cultura organizacional

PROMOÇÃO E RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS:

• Promoção do Cooperativismo e Educação
• Promoção dos Direitos da Criança
• Empoderamento da mulher

• Inclusão de grupos vulneráveis
• Resiliência social

• Inclusão de grupos vulneráveis
• Resiliência social








1.2.1. EM DIREÇÃO A UM CIDADÃO SUSTENTÁVEL TM

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

Para materializar a Estratégia de Sustentabilidade, contamos com o **Programa “Cidadão Sustentável”**, uma proposta abrangente que busca gerar mudanças com nossos clientes e em toda a sociedade, alinhando a estratégia do negócio com as preocupações mundiais e uma agenda de trabalho global.

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 nosso negócio e sua contribuição para os **ODS**, consulte o *Relatório de Sustentabilidade 2020*. [\(Clique aqui\)](#)

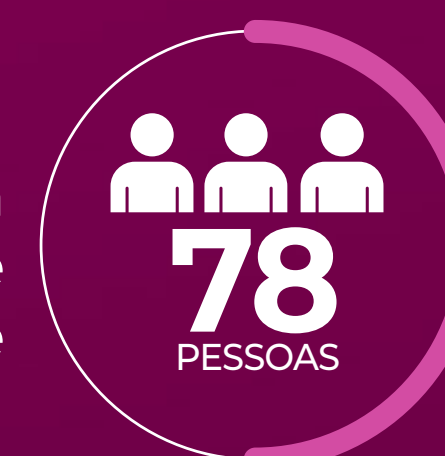
1.2.2. MATERIALIDADE: OS TEMAS RELEVANTES DO NEGÓCIO

Os temas materiais são a base da nossa Gestão de Sustentabilidade. Seu gerenciamento e evolução permitem-nos avançar no desenvolvimento sustentável do nosso negócio, identificando riscos e oportunidades.

Como qualquer ferramenta de gestão, a Matriz de Materialidade é afetada tanto por mudanças de contexto interno, como a transformação da companhia, quanto por mudanças externas, como o surgimento da pandemia.

Por isso, em 2020 repensamos e revisamos em conjunto com a alta direção e o Comitê de Sustentabilidade quais são os temas críticos e relevantes para o desenvolvimento sustentável do nosso negócio. Dando continuidade a esse exercício, em 2021 lançamos uma pesquisa interna com o objetivo de priorizar esses temas estratégicos, e com seus resultados elaboramos a seguinte Matriz de Materialidade, que apresenta a visão da gestão no eixo horizontal e dos colaboradores no eixo vertical.

78 pessoas participaram das pesquisas de Materialidade





A **Matriz de Materialidade** é um mapa dos temas mais críticos e relevantes para a sustentabilidade da empresa e do setor, sob a ótica de diferentes stakeholders.

É um roteiro para um futuro mais sustentável para todos e estabelece as prioridades para planejá-lo.





ETAPAS DA ANÁLISE DA MATERIALIDADE

PASSO 1:

ENTENDER O CONTEXTO DO NEGÓCIO

Analizamos as tendências e os principais impactos do mercado segurador em nível local e internacional e incorporamos as recomendações das principais diretrizes internacionais de sustentabilidade, entre elas o suplemento financeiro GRI.

Consideramos todas as operações da Sancor Seguros Brasil, o contexto de sustentabilidade em que ocorrem e mapeamos os grupos de interesse que participarão das etapas seguintes.

PASSO 2:

IDENTIFICAR IMPACTOS ATUAIS E POTENCIAIS, POSITIVOS E NEGATIVOS

Em 2020, em conjunto com o Diretor Geral e o Comitê de Sustentabilidade, revisamos a lista de temas críticos para o negócio, seu alcance e definições, com base na materialidade dos anos anteriores e nos temas críticos identificados pelo Grupo na Argentina.

PASSO 3:

PRIORIZAR A IMPORTÂNCIA DOS IMPACTOS

Após a definição da lista de temas estratégicos para o negócio, realizamos pesquisas para priorizar aqueles considerados mais críticos ou de maior impacto na gestão do negócio. Participaram da consulta os membros da Alta Direção de nossa companhia, incluindo o Diretor de Negócios Internacionais e o Diretor de Estratégia Corporativa do Grupo Sancor Seguros, os membros do Comitê de Sustentabilidade e os demais colaboradores.

O desafio para o futuro é ampliar a abrangência dessa pesquisa, incluindo todos os nossos grupos de interesse, cujo ponto de vista enriquece a gestão.

PASSO 4:

PRESTAR CONTAS

Nosso Diretor Geral validou os resultados da análise de materialidade e aprovou a publicação deste documento. Os temas materiais determinam o conteúdo do Relatório de Sustentabilidade, ferramenta com a qual prestamos contas da gestão de cada um deles perante nossos grupos de interesse.

Revisamos periodicamente os problemas identificados, a fim de manter este roteiro atualizado e alinhado com o contexto local.

1.3. CONTRIBUIÇÃO À AGENDA 2030 DA NAÇÕES UNIDAS

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

Desde seu lançamento em 2015, estamos comprometidos com a Agenda 2030 das Nações Unidas, especialmente com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e as metas que mais se relacionam ao nosso negócio e às quais podemos agregar a partir de nossa experiência e influência.

A seguir, apresentamos indicadores que refletem as prioridades do negócio e que convergem com as da Agenda Global, evidenciando nossa contribuição.



1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA
25 milhões pagos em indenizações de sinistros patrimoniais.

3 SAÚDE E BEM-ESTAR
100% dos colaboradores têm plano de saúde.
164 colaboradores com acesso ao App de telemedicina.
Plano de saúde disponibilizado para estagiários e jovens aprendizes.
100% colaboradores efetivos têm plano odontológico.
265 pessoas foram vacinadas contra vírus influenza, entre colaboradores e dependentes.
100% dos colaboradores têm acesso à pausa ativa on-line.
9.377 pessoas alcançadas nas redes sociais nas publicações de temas sobre saúde física e mental.
1.567 pessoas impactadas nas publicações sobre segurança.
Foram realizadas 36 consultas de colaboradores no Chamando o Doutor e 128 atendimentos a segurados.

10 REDUÇÃO DAS DESIGULDADES
1 mãe e 4 pais tiveram licenças por nascimento de filhos.
3.188 pessoas visualizaram as postagens sobre combate ao racismo e diversidade.

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE
6 expatriados tiveram aulas de português ou inglês.
29 horas e 1.911 participações em capacitações
R\$ 12.960 investidos em capacitações.
776 visualizações de postagens de incentivo à educação.
8 encontros e 960 participações nas capacitações de corretores.
Média de 7h de treinamento por colaborador.
Jovem Aprendiz: 5 jovens estão inseridos no programa.
6 estagiários atuaram em 2021.

5 IGUALDADE DE GÊNERO
R\$ 982.771 pagos em indenizações de sinistros do produto Vida Mulher.
100% dos processos de seleção sem discriminação.
4.572 pessoas impactadas com postagens sobre valorização das mulheres.

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS
1.567 pessoas impactadas nas publicações sobre segurança nas redes sociais.
6.400Kg de peças recolhidas e destinadas corretamente.
100% dos funcionários têm seguro de vida.

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO
820 participações em capacitações sobre governança.
270 peritos de seguros agrícolas foram treinados.
Nenhum relato de descumprimento ao código de ética.
Nenhum acidente com colaboradores.
Nenhuma enfermidade em decorrência da atividade laboral.
8 colaboradores capacitados para análise e prevenção de riscos ocupacionais.
164 pessoas participaram da SIPAT.
6 edições da revista digital Sancor News.

12 PRODUÇÃO E CONSUMO RESPONSÁVEL
75% dos fornecedores são locais.
99% dos comunicados de sinistros enviados por canais eletrônicos.
50% dos documentos de apólices enviados por via digital.
Redução de 50% da quantidade de impressoras.
Redução de um 9,93% de impressões.
Redução de um 43,44% no consumo da energia.

16 PAZ, JUSTIÇA E INTUIÇÕES SÓLIDAS
146 colaboradores participaram da capacitação de Prevenção à Fraude e Lavagem de Dinheiro.
1 Guia Prático LGPD Sancor.
178 participações em capacitações sobre cibersegurança.
1.748 visualizações em publicações internas sobre cibersegurança.
164 colaboradores com acesso aos comunicados relacionados à LGPD.
Atualização de 2 políticas sobre privacidade, tratamento de dados, guarda de documentos, segurança da informação.
6 colaboradores PCD.

17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO
Temos o compromisso de promover a resiliência em todos os nossos grupos de interesse e nas comunidades das quais fazemos parte; e o desafio de criar valor a partir dos impactos sociais, econômicos e ambientais do nosso negócio, inovando constantemente. Estamos convencidos de que, atuando com o foco dos ODS, podemos enfrentar esse desafio.



1.4. DIÁLOGO COM OS GRUPOS DE INTERESSE TM

3 5 8 17

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

TEMAS MATERIAIS DO NEGÓCIO

Convidamos todas as pessoas que trabalham na Sancor Seguros Brasil e os membros da Alta Direção da companhia para participar das pesquisas de materialidade. *(Saiba mais seção 1.3)*

COMUNICAÇÃO COM COLABORADORES

Em 2021 o processo de comunicação estratégica com todos os colaboradores foi fortalecido com a manutenção da reunião geral de lançamento do Planejamento Estratégico, na qual a direção apresenta a todos os funcionários quais são os objetivos, ações e projetos estratégicos do ano. *(Saiba mais seção 4.3)*

CRIAMOS VALOR COM NOSSAS REDES

Em 2021 desenvolvemos diferentes campanhas de comunicação para oferecer aos nossos grupos de interesse informações sobre:

- Esclarecimento sobre coberturas e serviços disponibilizados *(Saiba mais seção 5.6)*
- Cibersegurança *(Saiba mais seção 5.7.1)*
- Empoderamento feminino e sua importância para o desenvolvimento social *(Saiba mais seção 6.2)*
- Inclusão social *(Saiba mais seção 6.3)*
- “Repense sua linguagem”, reforçando a importância de rever as palavras e expressões racistas *(Saiba mais seção 6.3)*





2

GOVERNANÇA EMPRESARIAL

2.1 Estrutura e funcionamento da
Governança Empresarial

2.2 Estrutura de Sustentabilidade
2.2.1 Comitê de Sustentabilidade

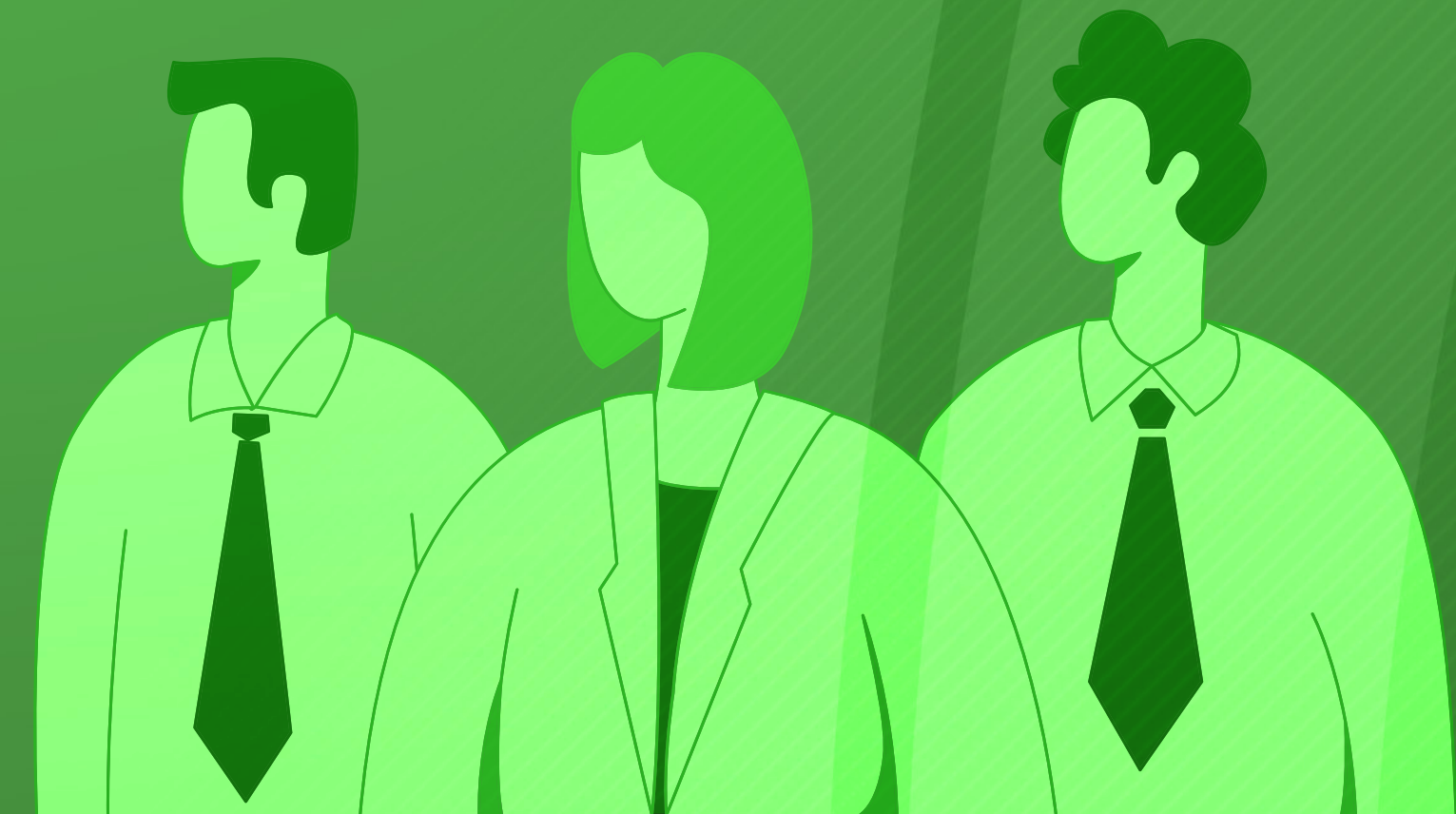
2.3 Processo de Inovação

2.4 Liderança e participação ativa na sociedade

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
Osnei José Simões Santos
Raúl Colombetti

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**





2.2. ESTRUTURA DE SUSTENTABILIDADE

2.2.1. COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

4 12 16 17



No Brasil o Comitê de Sustentabilidade da Sancor recebeu o nome de “TransformaR-SE ” e tem duas frentes de ação. Uma delas é a elaboração do Relatório de Sustentabilidade, através da coleta de dados e indicadores e posterior publicação anual.

O Comitê também coordena a identificação de temas importantes para sustentabilidade (temas materiais) e realiza a análise dos principais grupos de interesse e suas expectativas e dos compromissos que a Sancor assume para contribuir com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).



Reunião Anual de Líderes e Coordenadores de Sustentabilidade

REUNIÃO ANUAL DE LÍDERES E COORDENADORES DE SUSTENTABILIDADE

Os Referentes de Sustentabilidade das Unidades de Negócios e empresas do Grupo na Argentina, e os Coordenadores de Sustentabilidade da Sancor Seguros Paraguai, Uruguai e Brasil, participaram da Reunião Anual para a qual são convocados pela Gerência de Sustentabilidade para compartilhar experiências sobre aprendizados e novos desafios no contexto da pandemia, tendências em sustentabilidade ligadas ao negócio, a Agenda 2030 e novidades sobre os projetos e temas a serem considerados transversalmente a partir da empresa.

A reunião contou com a presença de um Conselheiro da Sancor Seguros; do Diretor de Estratégia Corporativa da Argentina; da Gerente de Sustentabilidade e integrantes da área; uma Assessora de Relatório Social do Grupo e 60 Referentes e Coordenadores de Sustentabilidade em média entre os dois dias.

Assim como no ano anterior, o formato do encontro foi virtual para permitir a participação da maioria dos Referentes e Coordenadores.



2.3. PROCESSO DE INOVAÇÃO

8

AUTOMAÇÃO SINISTROS PESSOAS

Em outubro 2021 iniciamos o projeto de automação no setor de sinistros de pessoas com objetivo de revisar, redesenhar e implementar um novo processo do ramo pessoas, considerando automação sistêmica para otimizar processos, prazo e qualidade, reduzindo ações judiciais e melhorando a eficiência em combate à fraude.

2.4. LIDERANÇA E PARTICIPAÇÃO ATIVA NA SOCIEDADE

4 17

Apoiamos projetos vinculados a entidades que compartilham os mesmos valores, propósitos, criatividade, inovação e trabalho pela sustentabilidade de toda a comunidade:

- **Aceleradora sem fins lucrativos de Maringá** [\(clique aqui\)](#)
- **PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS** [\(clique aqui\)](#)
- **ALASA** [\(clique aqui\)](#)



3

PRÁTICAS JUSTAS NO NEGÓCIO

3.1 Desempenho econômico e o mercado segurador

3.2 Redução de Sinistralidade

3.3 Produtividade

3.4 Gestão integrada de riscos para a continuidade do negócio

3.4.1 Solidez nos contratos de resseguro

3.5 Cadeia de valor

3.5.1 Compromiso com fornecedores

3.5.2 Auditorias – capacitação

3.6 Anticorrupção

3.6.1 Ética e transparência

3.6.2 Prevenção da Lavagem de Dinheiro e Combate à Fraude

3.1. DESEMPENHO ECONÔMICO E O MERCADO SEGURADOR TM

1 8

Apesar das expectativas mundiais do ano anterior de que o ano 2021 seria de retomada da economia, ainda aconteceram fortes impactos decorrentes da Pandemia de COVID-19. Mesmo com o avanço da vacinação, não ocorreu a retomada prevista e o ano de 2021 contou com inúmeras crises em múltiplos setores da economia nacional e mundial. O PIB do Brasil cresceu 4,6% em 2021, superando as perdas do exercício anterior.

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, em 25,7%, o que significa dizer que o brasileiro perdeu quase 1/4 do seu poder de compra. A retomada do crescimento econômico, e diminuição das medidas restritivas, impactou na redução da taxa de desemprego do Brasil, que em dezembro de 2021 foi de 11,1%, (fonte IBGE).



	2019	2020	2021
FINANCEIRO			
Disponibilidades e Investimentos	R\$ 277.290.854,46	R\$ 221.788.417,42	R\$ 247.679.767,40
Patrimônio	R\$ 110.495.045,60	R\$ 90.674.889,70	R\$ 85.827.310,39
Utilidades	-R\$ 41.092.340,10	-R\$ 65.340.225,39	-R\$ 91.306.041,35
CLIENTES			
Faturamento anual	R\$ 442.465.346,88	R\$ 404.341.827,39	R\$ 371.476.955,22
Porcentagem de Sinistralidade – todos os ramos	96%	113%	95,3%
COLABORADORES			
Quantidade de colaboradores	214	202	164 ^{*1}
Remunerações	R\$ 18.693.103,52	R\$ 16.737.278,18	R\$ 14.065.467,58
FORNECEDORES			
Quantidade de fornecedores	1.972	640	564 ^{*2}
Pagamentos a fornecedores	R\$ 27.744.445,34	R\$ 48.954.566,89	R\$ 53.142.233,32
SETOR PÚBLICO			
Total de impostos pagos	R\$ 24.248.521,30	R\$ 25.197.565,33	R\$ 24.354.798,27
VALOR ECONÔMICO			
Valor econômico criado	R\$ 734.057.039,87	R\$ 732.751.985,99	R\$ 541.735.358,78
Valor econômico distribuído	R\$ 738.428.897,80	R\$ 761.334.425,99	R\$ 550.257.606,46
Valor econômico retido	-R\$ 4.371.857,93	R\$ -28.582.440,00	-R\$ 8.522.247,68
INVESTIMENTO SOCIAL			
Instituto Sicoob	R\$ 20.000,00	R\$ Zero ^{*3}	R\$ Zero ^{*3}
Doações e Patrocínios	R\$ 511.319,76	R\$ 170.154,25	R\$ 43.466,67
Sustentabilidade	R\$ 14.039,58	R\$ 34.453,04	R\$ Zero ^{*4}
INVESTIMENTO SOCIAL TOTAL	R\$ 545.359,34	R\$ 204.607,29	R\$ 43.466,67

O principal impacto de 2021 foi na sinistralidade de seguros de pessoas, afetada pelas mortes de COVID-19. Com o avanço da vacinação espera-se que ocorra redução significativa desse impacto em 2022.

Os ativos totais no montante de R\$ 623,1 milhões são 7% inferiores ao período anterior, que eram até então R\$ 667,4 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 (caixa livre de R\$ 40,9 milhões e uma liquidez de R\$ 9,6 milhões em relação ao CMR).

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.

^{*1} - Em busca de melhor desempenho que permita alcançar os objetivos estratégicos da companhia, estamos passando por reestruturação, onde se realizou o encerramento das filiais (espaço físico), assim como a redução no quadro de colaboradores.

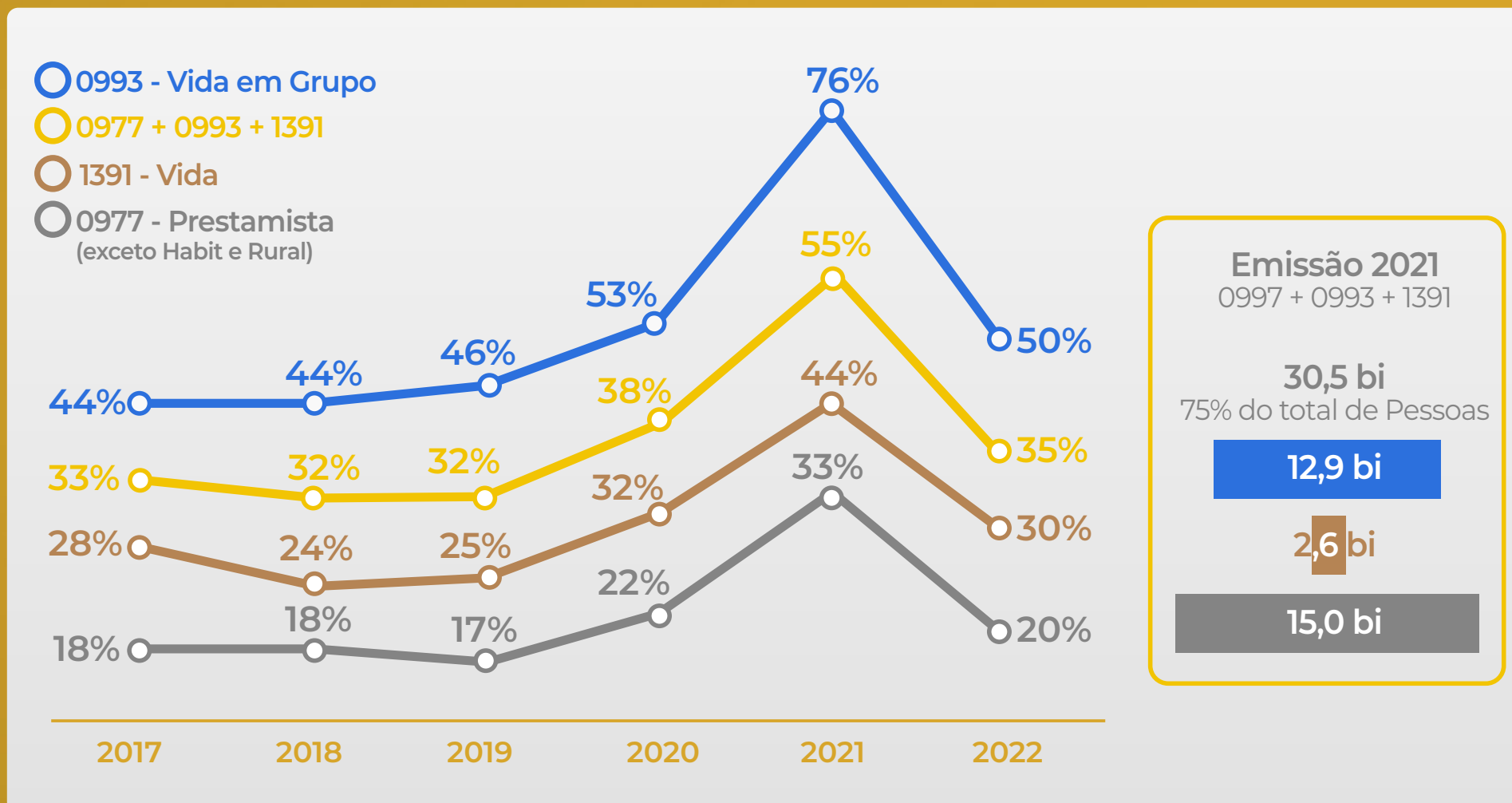
^{*2} - Com a continuidade do plano de austeridade efetuamos a revisão de nossos fornecedores e deixamos de fazer negócios com fornecedores que não eram competitivos, além de priorizar os fornecedores locais. As principais reduções foram em prestadores de serviços de tecnologia, operacionais e consultorias, pois grande parte dessas atividades foram internalizadas.

^{*3} - Apesar de manter a parceria com o Instituto Sicoob, em 2020 e 2021 não foram realizados investimentos devido à decisão estratégia para alocar esforços em outras entidades, além do plano de austeridade de gastos implementado.

^{*4} - Não realizamos ações nas entidades em virtude da continuidade da pandemia COVID-19, em 2021. Para ano 2022 estamos com orçamento financeiro aprovado e com planejamento de ações voluntárias que ocorrerão durante o ano de 2022 sem que haja grande investimento financeiro.

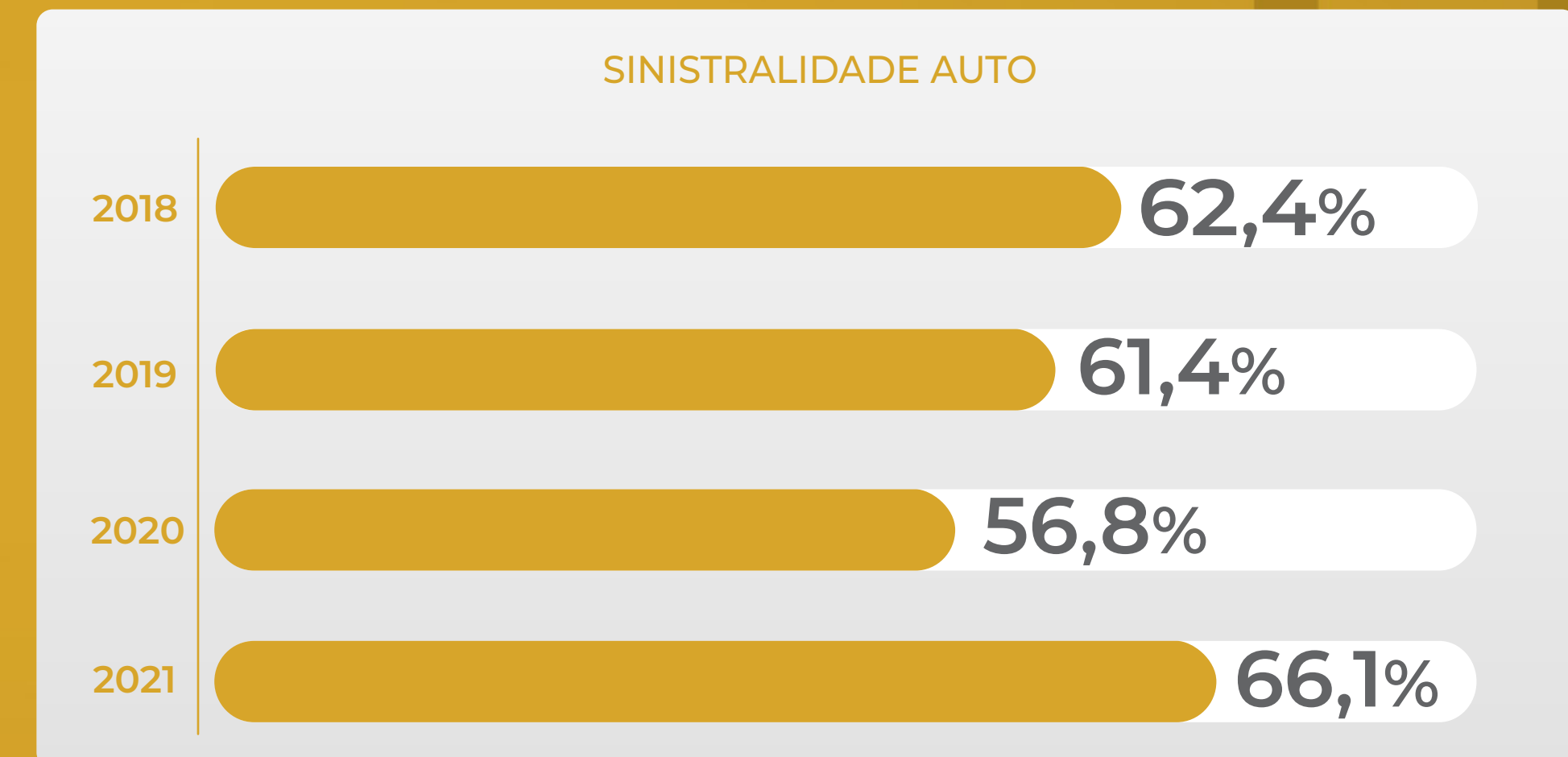
PANORAMA DO MERCADO SEGURADOR

O ano de 2021 foi o ano com o maior impacto da pandemia do COVID-19 no mercado segurador. Os ramos de seguros de pessoas que indenizam entre outras causas, a morte por doenças, registraram picos históricos de sinistralidade. Vale ressaltar ainda que, estes ramos têm grande participação na emissão total dos seguros de pessoas,



Entretanto, o impacto da pandemia não afetou apenas os seguros de pessoas. Indiretamente, o ramo de automotores também foi afetado, na medida em que as ações de restrição de circulação foram adotadas para conter o avanço da contaminação, as cadeias produtivas foram paralisadas.

Aquelas cadeias produtivas mais complexas como a siderurgia por exemplo, mesmo após a flexibilização da restrição de circulação, não conseguiram se reestabelecer aos níveis de produção pré-pandemia, gerando assim desabastecimento e inflação de preços em todos os setores, em especial nos automóveis onde a variação de preços da Tabela FIPE em 2021 foi de 17,6% para veículos utilitários zero km e 19,3% para veículos utilitários usados em relação ao ano de 2020. Esta variação da FIPE fez com que a sinistralidade de automóveis disparasse em 2021.



Outro fator relevante do mercado de seguros em 2021, foi a crise hídrica, foi a maior dos últimos 90 anos, afetando diretamente as sinistralidades do seguro agrícola.

O ano de 2021 foi um ano com muita sinistralidade nos principais ramos do mercado de seguros, apesar disto a sinistralidade na Sancor diminuiu se considerarmos todos os ramos.



3.2. REDUÇÃO DA SINISTRALIDADE

No ramo de Seguro Pessoas, especificamente para produtos coletivos, foi iniciado o trabalho de depuração de contas com resultado ruim, bem como a manutenção da carteira, com objetivo de redução da sinistralidade. Em linha com esta estratégia, nos produtos individuais, foram revisados produtos com baixo resultado, e precificação inadequada, tendo suas renovações tratadas individualmente com ajustes devidos para melhorar o resultado da carteira.

Juntamente com o apoio de consultoria externa, foi realizado um trabalho de precificação dos produtos de vida em grupo, e a revisão de processos, para que a área operacional possa ter mais autonomia para análises, diminuindo processos manuais e melhorando assim a gestão de resultados.

Se tratando de seguro de danos, a companhia se movimentou em depurar corretores com baixa performance, para sustentar a produção com bons resultados.

No ramo de Seguros de Agronegócios foi trabalhado a formação da equipe exclusiva de peritos, dentro das ações

para melhorar o resultado da sinistralidade, essa ação em conjunto com capacitações e acompanhamentos são chaves na busca do objetivo. Também foi desenhado um sistema de auditorias para dar viabilidade ao processo de melhoria técnica no campo, implicando um conjunto de ações para identificar os pontos de melhoria que impactam diretamente no resultado.

Já no âmbito de Subscrição dos Riscos, continuamos com estratégias de subscrição baseadas na dispersão dos riscos nas regiões de interesse e culturas que garantam uma melhora no resultado frente a eventos climáticos catastróficos.

Sobre a estratégia de negócio, perante um mercado segurador com grandes problemas de capacidade produtos dos resultados negativos das últimas safras, trabalhamos em diferentes estratégias em função das oportunidades que se apresentam em médio prazo. Também houve o trabalho de análise dos canais de comercialização, um estudo analítico dos canais de vendas em relação ao resultado para identificar planos de ação que atinjam nosso objetivo de melhoria no resultado.

3.3. PRODUTIVIDADE

Em 2021, a Sancor Seguros do Brasil teve um desempenho na gestão da produtividade da mão-de-obra, melhor que a média do mercado segurador brasileiro. Enquanto o mercado consumiu 10,6% do prêmio ganho para pagar pessoal próprio mais terceiros, a Sancor consumiu 6,63% com estas contas.

Entre as principais ações adotadas que corroboraram com este resultado está a reengenharia de algumas áreas da companhia onde foi adotada uma gestão mais horizontal e mais próxima a direção, tornando a empresa mais ágil e humanizada, pautada nas relações e não em hierarquias rígidas.



3.4. GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS PARA A CONTINUIDADE DO NEGÓCIO TM

Durante o ano de 2021 a Sancor sempre prezando pelo bem-estar de seus colaboradores e como medida de contenção da disseminação da COVID-19 continuou com a adoção do trabalho remoto para a maior parte do seu quadro de colaboradores e **não teve nenhum incidente relevante, garantindo a continuidade de suas operações.**

Com relação a melhoria contínua do seu sistema integrado de Gestão de Riscos e Controles internos, a companhia deu início as ações contempladas nos novos normativos regulatórios publicados, que trouxe uma série de diretrizes a serem implementadas no mercado segurador, relativos as práticas de Gestão de Riscos e Conformi-

dade. Desta forma houve a divulgação de tais diretrizes para todas as áreas de negócios para que todas as ações previstas possam ser implementadas com objetivo de melhoria contínua em nossos controles e conformidade com os órgãos regulatórios.

Foi dado continuidade também a revisão do conjunto de documentos formais relacionados às atividades de controle com a implementação de novas Políticas e Procedimentos internos, bem como revisão de alguns que já estavam implementadas.

A seguir destacamos o panorama dos documentos que estavam disponíveis na Intranet ao final do segundo semestre de 2021:



Com relação aos treinamentos e formação sobre temas correlatos à Governança foram reformulados os seis módulos abaixo, com adesão expressiva.

Tema	N.º Participantes
Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro	146
Estudo de Riscos	137
Governança Corporativa	127
Compliance	122
Controles Internos	113
Gestão de Riscos	88
Princípios de Relacionamento com o cliente	87



Assim podemos notar que a gestão de riscos e controles tem o envolvimento de todos os colaboradores e gestores da Sancor, além do compromisso por parte de toda Diretoria em sempre reforçar a importância e participação de todas as “camadas de controles”, visto que o cumprimento dos nossos objetivos, fortalece a empresa trazendo ganho a todos os envolvidos.

3.4.1. SOLIDEZ NOS CONTRATOS DE RESSEGURO TM

A Sancor possui contratos de riscos onde, de acordo com a sua estratégia, avalia como assumir e repassar riscos, e um dos instrumentos importantes nesses aspectos, são os contratos de resseguro. Ao longo dos últimos exercícios, a administração da Sancor Seguros, vem empreendendo esforços para reduzir os impactos no fluxo de caixa das operações de resseguro, através da alteração do cronograma de prestação de contas do seguro rural, acionamento de cláusulas de adiantamentos de sinistros de eventos significativos.



3.5. 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 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.





3.5.1. COMPROMISSO COM FORNECEDORES

8 12

PRINCIPAIS FORNECEDORES

Em 2021, a Sancor priorizou **empresas locais**, desta forma estas representaram 75% dos fornecedores de serviços ou insumos às operações da companhia.



3.5.2. AUDITORIAS – CAPACITAÇÃO

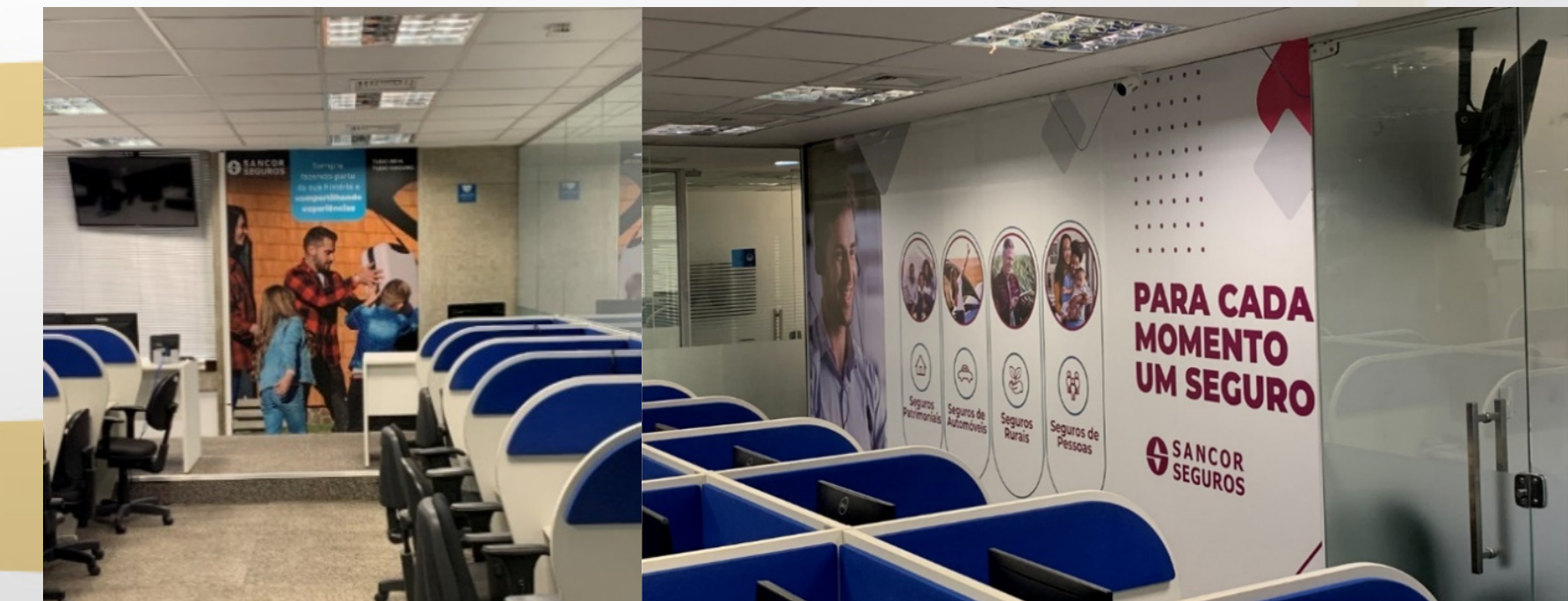


Práticas leais de operação
Questão 4: Promoção da responsabilidade social na cadeia de valor

A área de Operações conta com uma equipe responsável pelo acompanhamento das oficinas. Para isto, em 2021 foram realizadas capacitações on-line com o objetivo de aprimorar estes parceiros e verificar se os procedimentos estão seguindo as orientações da Sancor.

A companhia busca realizar uma análise cuidadosa na escolha dos fornecedores levando em consideração aspectos de respeito aos direitos humanos e meio ambiente. Com isto é possível traçar uma visão geral de toda a cadeia de valor da Sancor, para que além de fornecedores sejam também parceiros da Sancor.

A empresa terceirizada responsável pela central de atendimento ao cliente também é acompanhada pela equipe de atendimento da organização. Com o objetivo de agilizar e melhorar continuamente este processo, contamos com uma especialista dedicada aos clientes Sancor na central de atendimento. Com a retomada das atividades presenciais em 2021, foi realizada uma customização da central, buscando maior engajamento e sentido de pertencer dos atendentes.





SEGURO RURAL TREINAMENTO ANUAL DE PERITOS

Para dar continuidade nos processos de grande relevância pelo impacto no resultado que geram, foi desenvolvido um diferencial em relação ao resto do mercado segurador no Brasil, uma **equipe de peritos exclusiva para a companhia**, replicando experiências positivas da Sancor em outros países onde tem atuação.

Dos 270 peritos cadastrados, foram selecionados de acordo com a capacidade, e incorporados novos peritos para definir uma base inicial de 55 peritos. O tamanho inicial da equipe é desenhado em função dos volumes de vendas nas regiões e culturas.

Dentro do processo de melhoria contínua é importante identificar quais são as demandas para atuar de forma assertiva. A equipe **tem 7 auditores** que trabalham no processo, acompanhando as

necessidades de formação, capacitação, recolecção de informação e controles. É uma das colunas que permite manter o equilíbrio e atingir o objetivo.

Foi incorporado e desenhado um novo sistema de vistorias de campo de acordo as nossas necessidades, que permite ter uma grande eficiência nos tempos de resposta, resguardo das informações de qualidade e controles. Ele é parte fundamental das mudanças que tem sido incorporada dentro dos processos de melhoria.

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.



Peritos de seguros agrícolas foram treinados.

3.6. 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

3.6.1. ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Com o compromisso de disseminar os bons costumes, integridade e transparência nas relações de negócios, nossa missão, visão e valores a Sancor mantém disponível o seu Código de Ética o qual segue as mesmas bases do Grupo Sancor Seguros. Desde a sua divulgação a todos os colaboradores e demais partes interessadas, não houve relatos de descumprimento das diretrizes estabelecidas, o que demonstra que a conduta de todos os envolvidos segue pautada nas formas ética e íntegra de conduzir suas atividades.





CANAL DE DENÚNCIAS

O disque denúncia foi disponibilizado de forma on-line 24 horas por dia, e todos os dias do ano sem qualquer interrupção e pode ser acessado de qualquer localidade. Neste canal é garantido o anonimato do denunciante o qual poderá elaborar sua denúncia sem qualquer preocupação de retaliação pelos fatos informados. Caso haja alguma denúncia, é avaliada pela equipe responsável pelo canal e, se necessário, é encaminhada à diretoria e solicitado o aconselhamento jurídico.

O sistema é chamado de Ouvidor Digital, uma plataforma de fácil acessibilidade que possibilita a realização da denúncia por qualquer pessoa relacionada direta e indiretamente com a Sancor, podendo ser colaboradores, representantes, parceiros, fornecedores e demais partes interessadas, enfim, qualquer cidadão que tenha conhecimento do descumprimento da legislação ou existência de condutas inapropriadas e antiéticas que possam afetar a imagem, o resultado financeiro e o ambiente de trabalho da empresa.

Esse canal está divulgado em nosso site podendo ser acessado nos seguintes formatos:

Telefone: **0800 591 7050**

Site: **www.ouvidordigital.com.br/sancorseguros**

3.6.2. PREVENÇÃO DA LAVAGEM DE DINHEIRO E COMBATE À FRAUDE TM

Com o propósito de propagar o conhecimento do tema e referenciar as ações a serem tomadas sobre a prevenção da lavagem de dinheiro e combate à fraude a Sancor realiza anualmente a capacitação interna como um dos módulos do treinamento de Governança. **Em 2021 contamos com a participação de 146 colaboradores.**

Com o objetivo de estabelecer diretrizes, buscando identificar, avaliar e tratar as situações que possam ter relação com os crimes de lavagem de dinheiro e/ou financiamento do terrorismo em suas operações, contratação de terceiros ou outras partes relacionadas, no desenvolvimento de produtos, nas negociações privadas e nas operações com ativos a Sancor é regulamentada pela Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo - GRC – PL – 002/2021 e no contexto estabelecer procedimentos para prevenção, detecção e resposta a fraudes adotamos o Procedimento Geral de Prevenção e Combate à Fraude - PCG - PG 002/21. Ambas atualizadas em 2021 e divulgadas em nosso portal de acesso a políticas, disponível a todos os colaboradores da Sancor.

Participação de





4 PRÁTICAS LABORAIS

4.1 Emprego e relações laborais

4.2 Conciliação profissional, pessoal e familiar e proteção social

4.3 Segurança e saúde ocupacional

4.4 Desenvolvimento humano e formação no ambiente de trabalho

4.4.2 Comunicação com colaboradores

4.1. EMPREGO E RELAÇÕES LABORAIS TM

4 5 8 10



Práticas de trabalho
Questão 1: Emprego e relações de trabalho



Direitos Humanos
Questão 8: Princípios e direitos fundamentais no trabalho

A Sancor tem como um de seus objetivos manter o respeito aos Direitos Humanos e a equidade dentro da organização, além de incentivar estes comportamentos em seus parceiros de negócio. Em 2021 foram aplicados programas de capacitação com a finalidade de reforçar estes valores, além de reconhecer seus colaboradores.

Não foi registrado nenhum caso de discriminação e mantemos nossos processos de seleção focados em competências técnicas e valores de cuidado e respeito pela sociedade e pelo meio ambiente.

Indicadores de Trabalho	2019	2020	2021
Quantidade de empregados	214	202	164
Feminino	39%	37%	38%
Masculino	61%	63%	62%
Cargos Operacionais* Mulheres	45%	42%	44%
Cargos Operacionais* Homens	55%	58%	56%
Cargos de Gestão* Mulheres	15%	19%	18%
Cargos de Gestão* Homens	85%	81%	85%
Empregados até 30 anos	40%	35%	32%
Empregados entre 31 e 50 anos	59%	63%	64%
Empregados acima de 51 anos	1%	2%	4%

* São considerados cargos de gestão: Diretores, Superintendentes, Gerentes, Coordenadores e Supervisores; e cargos operacionais, os demais cargos da companhia.

Contratos Efetivos (Jornada de 40h semanais)			
Faixa etária	Masculino	Feminino	Contagem Total
Matriz + Filiais	95	61	156
Contrato Jovem Aprendiz (Jornada de 20h semanais, sendo 4h para curso de aprendizagem)			
Matriz + Filiais	4	1	5
Contrato Estagiários (Jornada de 30h semanais)			
Matriz + Filiais	2	1	3
Contratos Efetivos (Sem Estagiários e Jovens Aprendizes)			95%

Total Colaboradores						
Faixa etária	Feminino	Masculino	Contagem Total de Sexo	Feminino %	Masculino %	%
Até 30 Anos	17	35	52	27%	35%	32%
31 a 50 anos	45	60	105	71%	59%	64%
51 acima	1	6	7	2%	6%	4%
Total	63	101	164	38%	62%	100%
Gestores (Diretores, Superintendentes, Gerentes, Coordenadores e Supervisores)						
Até 30 Anos	1	2	3	17%	7%	9%
31 a 50 anos	5	24	29	83%	86%	85%
51 acima	0	2	2	0%	7%	6%
Total	6	28	34	18%	82%	100%

Novas contratações*		
Por faixa etária	Quantidade	%
Até 30 anos	8	57%
31 a 50 anos	6	43%
51 acima	0	0%
Total	14	
Por gênero		
Contratações Feminino	5	36%
Contratações Masculino	9	64%
Total	14	

* Novas contratações, que permaneceram ativos até 31/12/2021, refere-se aos funcionários que foram contratados em 2021 e estiveram na equipe da Sancor até o fim do período.

4.2. CONCILIAÇÃO PROFISSIONAL, PESSOAL E FAMILIAR E PROTEÇÃO SOCIAL TM

1 3 4 5 8 10



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

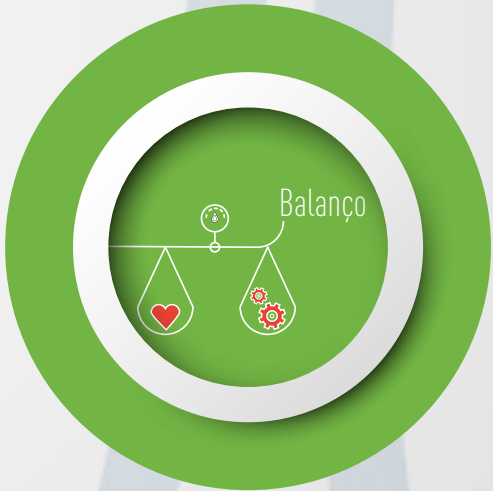


No Brasil, está dividido em 5 pilares:

BALANÇO

Benefícios que buscam incentivar o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, estimular o lazer e fortalecer valores relacionados à família.

- 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



04
Colaboradores

Licença paternidade estendida para 10 dias úteis

01
Colaboradora

Licença maternidade de 120 dias

0
Colaboradora

Licença Amamentação com extensão do prazo legal

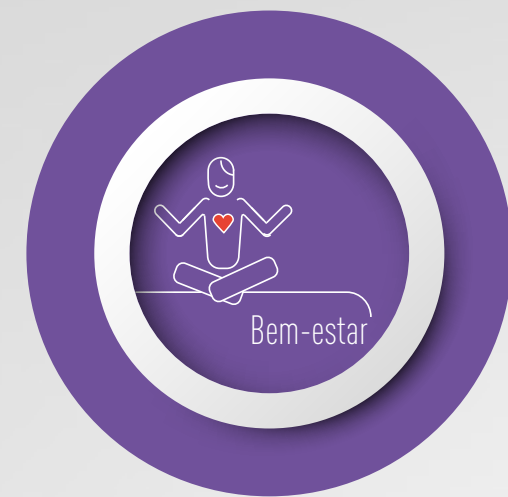
Rotatividade				
Faixa etária	Nº de colaboradores	Nº de admitidos*	Nº de demitidos	% rotatividade
Até 30 anos	52	8	20	27%
31 a 50 anos	105	6	38	21%
51 acima	7	0	2	14%
Total Geral	164	14	60	23%
Faixa etária	Nº de colaboradores	Nº de admitidos*	Nº de demitidos	% rotatividade
Feminino	63	5	20	20%
Masculino	101	9	40	24%
Total Geral	164	14	60	23%

Salário base é definido de acordo com o cargo no qual o colaborador é contratado e não tem alterações decorrentes do gênero.



BEM-ESTAR

Iniciativas com foco na saúde física, mental, espiritual e emocional dos colaboradores.



- Plano de Saúde
- Plano Odontológico
- Vacinação contra a gripe
- Pausa ativa - Ginástica Laboral (on-line)
- **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 videochamadas, disponível para colaboradores e dependentes.

140 colaboradores e 125 dependentes

265

Pessoas vacinadas contra a gripe

Chamando o Doutor

36

Consultas de colaboradores no App

100%

Colaboradores inclui efetivos, estagiários e Jovens Aprendizizes

Plano de Saúde

100%

Colaboradores efetivos

Plano Odontológico

CELEBRAÇÕES

Acompanha os colaboradores nas datas que representam um motivo para festejar, inclui presentes e reconhecimentos.



Benefícios incluídos no Brasil:

- Presente de Aniversário
- Kit de Natal

222

Presentes de Aniversário

100%

Colaboradores

Kit de Natal: inclui colaboradores efetivos, estagiários e Jovens Aprendizizes

ASSISTÊNCIA

Apoio econômico que facilitam que os colaboradores coloquem em prática seus projetos atuais e futuros, pensando em seu desenvolvimento pessoal e social.



- Vale Alimentação
- Vale Refeição
- Vale de Transporte
- Auxílio Creche / Babá
- Seguro de Vida em Grupo
- Descontos em seguros
- Serviços Financeiro Sicoob
- Serviços Área Protegida (transporte médico particular em caso de necessidade de assistência médica nas dependências da Sancor)

100%

Colaboradores

Vale alimentação: inclui colaboradores efetivos, estagiários e Jovens Aprendizizes

Vale Refeição: inclui colaboradores efetivos

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

SURPRESAS

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

3

Estabelecimentos

Descontos em Alimentação

4

Estabelecimentos

Descontos em Saúde e Estética

6

Estabelecimentos

Descontos em Educação e Desenvolvimento Profissional

4.3. SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL TM

3 8



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

Com a continuidade da pandemia COVID-19, em 2021 a Sancor seguiu todos os protocolos de segurança e higienização, de acordo com os decretos das regiões nas quais a companhia atua. A companhia oferece alguns benefícios com foco na saúde e segurança. Todos têm acesso a Plano de Saúde e ao aplicativo de telemedicina Chamando o Doutor. Além disto, os colaboradores efetivos contam com plano odontológico.

A 4ª edição da SIPAT - **Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho** aconteceu on-line. Foi realizada nesta semana a roda de conversa “Cuidar bem da saúde e cuidar bem de cada um”, com a Nutricionista Ana Paula Pereira de Barros, comunicado incentivando a doação de sangue e divulgação de vídeos que abordaram os temas:

- **Uso Inadequado do celular** – Fisioterapeuta Vítor Mourão
- **Como escolher o ambiente adequado para o home office** – Fisioterapeuta Brenda Santos
- **Ginástica Laboral** – Fisioterapeuta Brenda Santos
- **IST - Infecções Sexualmente Transmissíveis** – Ministério da Saúde

A Designada da CIPA - **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes** e a **equipe da Brigada de Emergência** receberam capacitação para analisar riscos e participar na elaboração dos documentos e ações de saúde e segurança ocupacional.



	Homens	Mulheres
Total de colaboradores com direito a licença maternidade/paternidade	5	1
Total de colaboradores que utilizaram a licença maternidade/paternidade	5	1
Total de colaboradores que regressaram ao trabalho depois de terminar a licença maternidade/paternidade	5	1
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	3	0

Taxa de Regresso (em relação ao nº de colaboradores que utilizaram a licença)		
Por gênero	Quantidade	Taxa
Feminino - regressado	1	100%
Feminino - em licença	0	0%
Masculino	5	100%
Total	6	100%

Taxa de Retenção			
Por gênero	Quantidade de pessoas que retornaram da licença	Quantidade de pessoas que permaneceram 1 ano após o retorno	Taxa
Feminino	1	0	0%
Masculino	5	3	60%
Total	6	3	50%



Mesmo com um risco ocupacional baixo, sendo o principal o risco de lesões ergonômicas contamos com uma equipe preparada para analisar riscos e participar na elaboração dos documentos e ações de saúde e segurança ocupacional. Para isto, a Designada da CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e a equipe da Brigada de Emergência foram preparados para estas responsabilidades, sendo que no total 8 colaboradores participaram das capacitações.

Além das capacitações, a Sancor teve o apoio de dois parceiros para complementar os cuidados com a segurança de seus colaboradores. Para o atendimento a urgências e emergências da equipe da Sancor e de outras pessoas nas dependências da Matriz contamos com a SAFE LIFE. Enquanto a elaboração de documentos de análise de riscos e os programas de prevenção a saúde e segurança (PPRA, PCMSO, Laudo Ergonômico), as análises de luminosidade, temperatura e ruído e as orientações sobre ergonomia foram oferecidas pelo CESEM.

- Nenhum acidente com colaboradores efetivos, estagiários ou jovens aprendizes
- Nenhuma enfermidade em decorrência da atividade laboral

4.4. DESENVOLVIMENTO HUMANO E FORMAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO TM

3 4 8



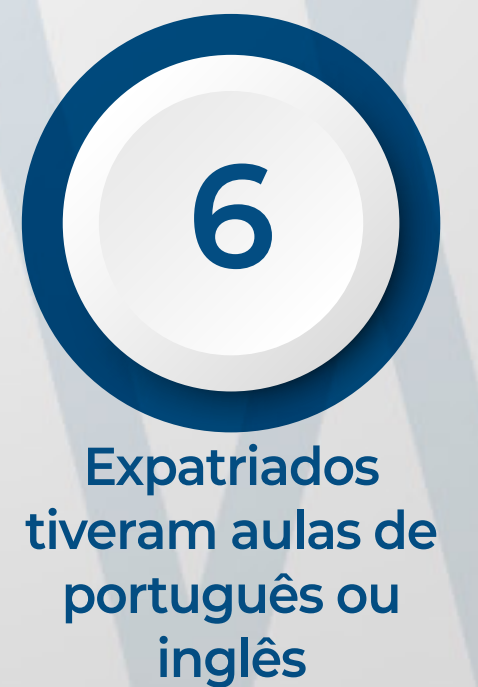
Práticas de trabalho
Questão 5: Desenvolvimento humano e treinamento no local de trabalho

Em 2021 a Sancor manteve entre seus principais objetivos o desenvolvimento de colaboradores através de programas de idiomas para expatriados, incentivo ao desenvolvimento de profissionais no início da carreira e capacitações para colaboradores.

No total 6 expatriados tiveram aulas de português ou inglês, conforme a necessidade de suas funções.

Os colaboradores também puderam participar de várias capacitações em 2021, com diferentes focos:

- **Desempenho:** reflexões sobre desempenho e apresentação do programa do grupo.
- **Encontro com gestores:** desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais de colaboradores em cargos de gestão (Diretores, Superintendentes, Gerentes e Coordenadores).
- **Formação regulatória:** temas obrigatórios por normas ou lei, regulamentação de seguros, prevenção à lavagem de dinheiro.
- **Saúde e Qualidade de Vida:** assuntos relacionados à saúde, segurança e qualidade de vida. Informações sobre a COVID-19.
- **Soft Skills:** objetivo de desenvolver competências comportamentais.



Programa + Conhecimento

Em 2021 houve a continuidade do Programa + Conhecimento, no qual os próprios colaboradores se inscrevem como facilitadores de capacitações e compartilham conhecimentos de temas nos quais são referência.

- Cooperar para Crescer
- Atendimento ao Cliente
- Documento Fiscal/Contábil Válido
- Regulação e Liquidação de Sinistros
- Detectando expressões: Reconhecendo seu cliente
- Resseguro

Programas de Estágios e Jovem Aprendiz

Os Programas de Estágios e Jovem Aprendiz contam com legislações específicas que direcionam suas atividades e compreendem a fase inicial da carreira profissional de jovens, o que permitiu que estes estudantes colocassem em prática seus conhecimentos e competências adquiridos em sala de aula possibilitando a integração ao mundo corporativo e o aprimoramento de suas habilidades funcionais para o desenvolvimento de experiências práticas. Em 2021, contamos com **6 Estagiários e 5 Jovens Aprendizes**.

Considerando todos os programas, **foram 29 horas e 1.911 participações em capacitações**. Foram investidos R\$ 12.960,00 em capacitações, uma média de R\$ 79,02 por colaborador.



Programa	Treinamento	Público	Modalidade	Carga Horária por turma	Nº Participações
Desempenho	Gestão de Desempenho	Todos	On-line	1,5	180
Encontro com Gestores	Qualificação para Análise de DAs/DOs	Gestores	On-line	1,5	32
Encontro com Gestores	Liderança: Desafios e Perspectivas	Gestores	On-line	1	27
Formação Regulatória	Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro	Todos	On-line	1	146
Formação Regulatória	Estudo de Risco de LDFT	Gestores e Agentes de Riscos	On-line	1	137
Formação Regulatória	Hacker Rangers	Todos	On-line	4	178
Formação Regulatória	Governança Corporativa	Todos	On-line	1	127
Formação Regulatória	Compliance	Todos	On-line	1	122
Formação Regulatória	Controles Internos	Todos	On-line	1	113
Formação Regulatória	Gestão de Riscos	Todos	On-line	1	88
Formação Regulatória	Princípios de Relacionamento com Clientes SANCOR	Todos	On-line	1	87
Programa + Conhecimento	Cooperar para Crescer	Todos	On-line	1	111
Programa + Conhecimento	Atendimento ao Cliente	Assistentes comerciais	On-line	1	13

Programa	Treinamento	Público	Modali- dade	Carga Horária por turma	Nº Partici- pações
Programa + Conhecimento	Documento Fiscal/ Contábil Válido	Todos	On-line	1,5	51
Programa + Conhecimento	Regulação e Liq- uidação de Sinistros	Todos	On-line	1,5	74
Programa + Conhecimento	Detectando Ex- pressões: Recon- hecendo seu Cliente	Todos	On-line	1,5	30
Programa + Conhecimento	Resseguro	Todos	Presencial	3	14
Saúde e Qualidade de Vida	Roda de Conversa: Cuidados Preventivos e Orientações Sobre Coronavírus	Todos	On-line	1,5	52
Saúde e Qualidade de Vida	Palestra: Segurança no Trânsito	Todos	On-line	1	77
Saúde e Qualidade de Vida	SIPAT - Semana In- terna de Prevenção de Acidentes de Tra- balho	Todos	On-line	3	164
Soft Skills	Workshop Comuni- cação Assertiva	Todos	On-line	1,5	88

Nº participações em capacitações	Homens	Mulheres
Gestores (Diretores, Superintendentes, Gerentes e Coordenadores)	284	70
Comercial	164	245
Operações/Técnica	319	245
TI	182	34
Administrativo	170	198
Total	1.119	792

Tempo médio de formação/colaborador	Homens	Mulheres
Gestores (Diretores, Superintendentes, Gerentes e Coordenadores)	7:00	7:24
Comercial	6:59	8:34
Operações/Técnica	7:02	7:23
TI	7:12	8:00
Administrativo	7:05	9:02
Média/gênero	7:03	8:07



4.5. COMUNICAÇÃO COM COLABORADORES

O processo de comunicação estratégica com todos os colaboradores foi fortalecido com a manutenção da reunião geral de lançamento do Planejamento Estratégico, na qual a direção apresenta a todos os funcionários quais são os objetivos, ações e projetos estratégicos do ano.



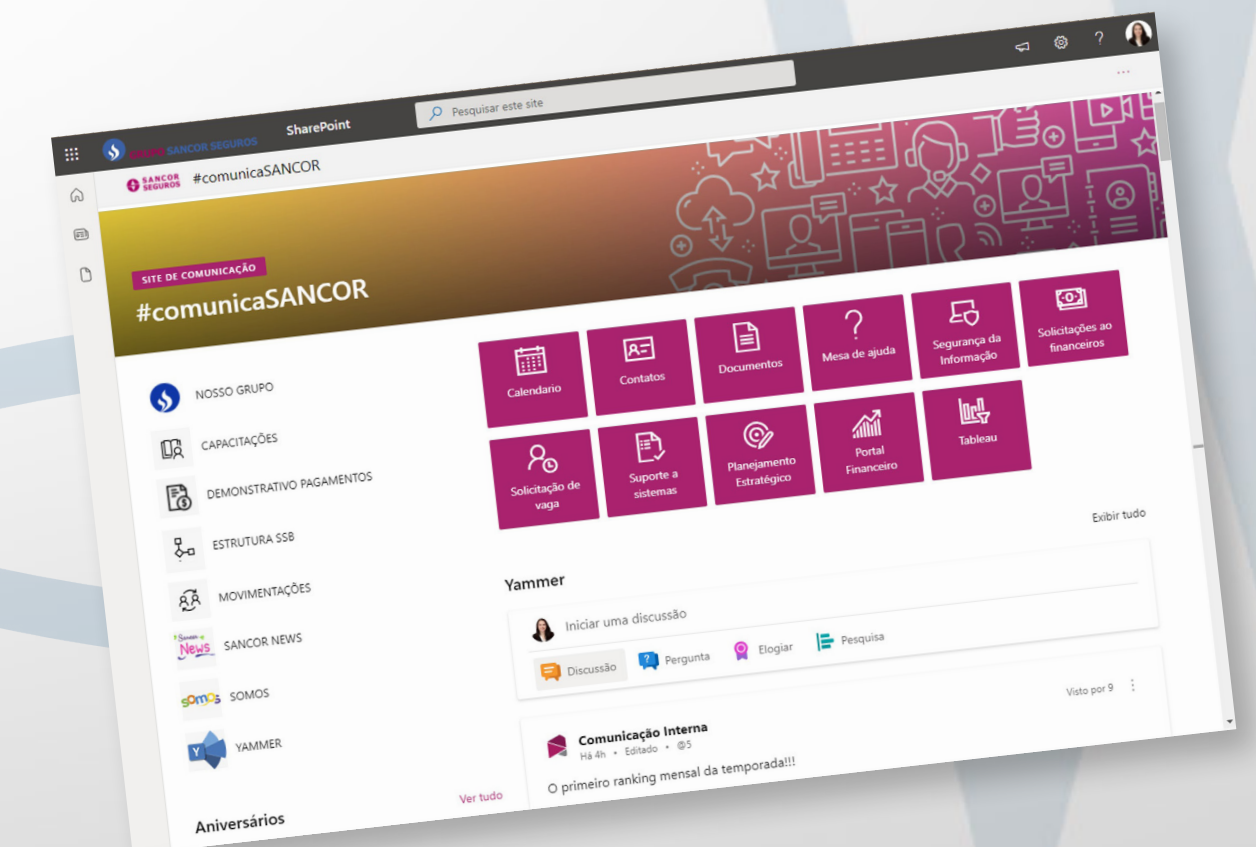
Além disto, mantivemos as Reuniões de Análise Estratégicas (RAE) onde todos os níveis de gestão (Diretores, Superintendentes, Gerentes e Coordenadores) revisaram periodicamente ao longo do ano a execução dos planos e objetivos estratégicos e após a RAE, estes gestores se reúnem com os colaboradores de suas equipes no encontro denominado **Entre Nós**, nele os gestores repassam um resumo da RAE. Desta forma, todos na Sancor são informados de como estamos em relação aos nossos objetivos estratégicos.

Em janeiro de 2021 foi lançada **Sancor News**, uma revista digital bimestral criada e editada pela área de Capital Humano. O objetivo deste canal era compartilhar informações e acontecimentos da Sancor, além de um espaço para comemorarmos conquistas da companhia e das pessoas, conhecer melhor os colaboradores e ainda apresentar dicas para o desenvolvimento.



O conteúdo da revista contava com a contribuição das pessoas da organização, que enviavam sugestões, textos, ações a serem divulgadas. Para escolha do nome foi realizada uma campanha na primeira edição, na primeira etapa todos os colaboradores tiveram a oportunidade de enviar sugestões para o nome e na segunda puderam votar naquele que considerassem que refletiria melhor os objetivos. A Sancor News teve 6 edições e todos os colaboradores tiveram acesso.

Também lançamos em 2021 o portal **#comunicaSANCOR**, um canal de comunicação que concentra vários acessos, tais como: documentos corporativos, links para acesso ao centro de formação virtual, chamados à área de tecnologia, chamados para pagamento de fornecedores, acesso ao recibo de pagamento. Além disto é um mural digital para divulgação de informações de interesse dos colaboradores, dicas de saúde, aniversários e datas comemorativas.





5

ASSUNTOS DE CLIENTES

Em 2021, a Sancor implantou a vistoria previa por token na linha de seguros auto, visando facilidade e comodidade para nossos clientes e parceiros.

5.1 Compromisso com Corretores

5.2 Compromisso com Clientes

5.3 Inovação no desenvolvimento dos produtos e serviços

5.4 Traduzindo satisfação do cliente em experiência do usuário

5.5 Prevenção para a saúde e segurança dos clientes

5.6 Transparência e clareza da comunicação de produtos e serviços

5.7 Proteção e privacidade dos dados dos segurados

5.7.1 Cibersegurança

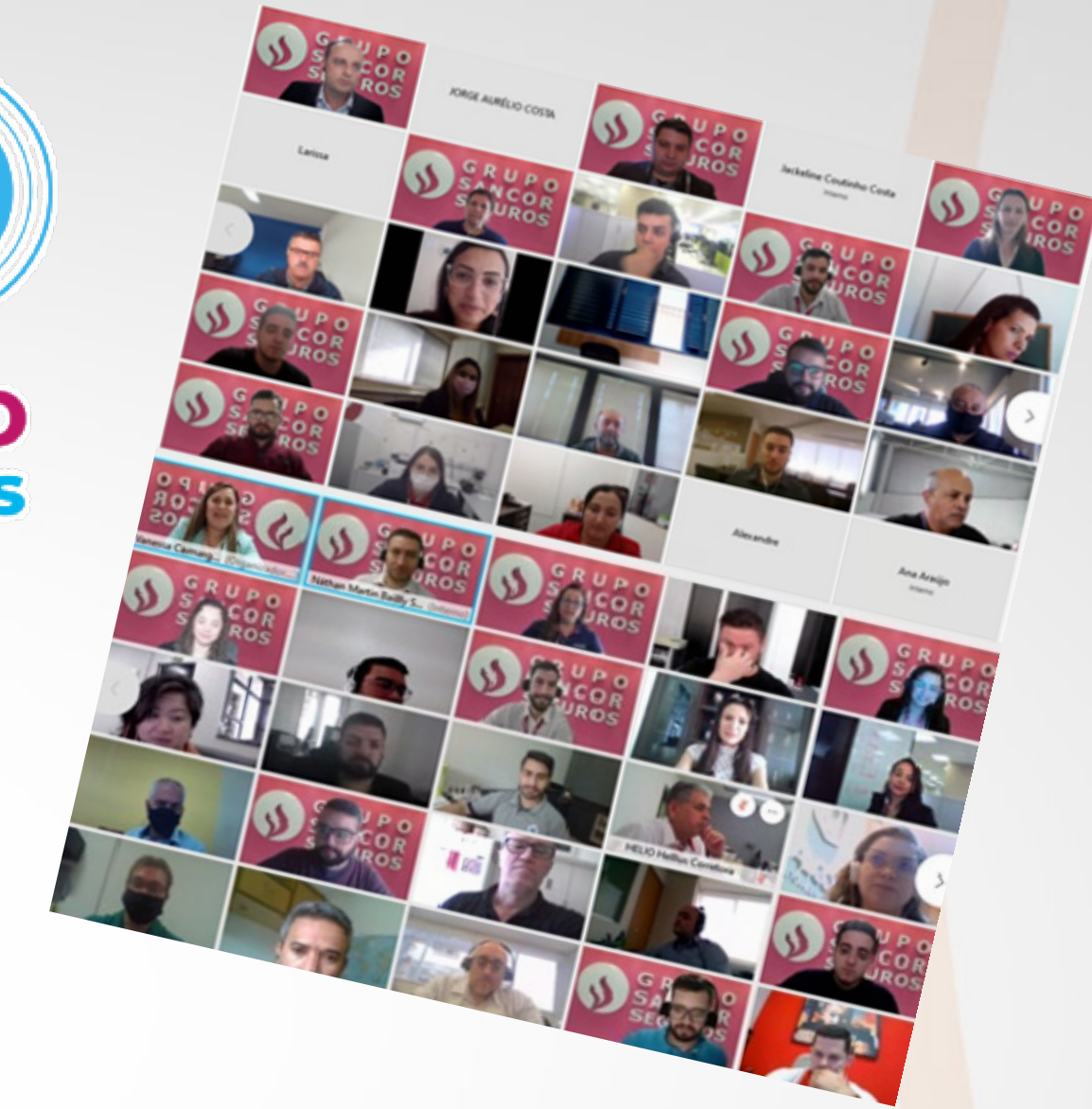
5.7.2 Proteção e privacidade dos dados dos segurados





CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

A companhia criou o CSS - Capacitação Sancor Seguros, voltado à corretores e parceiros, com objetivo de reciclar conhecimentos voltados a vendas e aos produtos Sancor. Foram realizados **8 encontros**, com o total de **960 participantes** e os temas:



5

Encontros

960

Participantes

- Reciclagem de todos os produtos
- Produtos Empresarial e Condomínio
- Pessoas PME
- Produtos Automóvel
- Portal Corretor e Cotadores
- Produtos Residencial
- Produtos Pessoas
- Psicologia nos Negócios: Reconhecendo seu Cliente

5.1. COMPROMISSO COM CORRETORES TM

4 8 12

Mantendo o compromisso com nossos corretores parceiros, em 2021 a companhia se movimentou em depurar corretores com baixa performance, consolidando assim uma estratégia para diminuir o número de corretores e sustentar a produção com bons resultados. Para os corretores parceiros, o relacionamento e

aproximação do nosso comercial foi ainda maior. Executivos de contas com menos corretores, com um time comercial mais focado em ações para estreitar o bom relacionamento.

Com esta estratégia a venda do seguro Vida Individual aumentou em 38%, em relação ao ano anterior.

38%

Aumento na
venda do seguro
Vida Individual



5.2. COMPROMISSO COM CLIENTES

3 5 10

Em 2021 foi implantado o **Aplicativo de Vendas Sancor Seguros** para o seguro de pessoas individual. Com isto, milhares de segurados puderam fazer a contratação da apólice com assinatura e preenchimento da declaração pessoal de saúde, eletronicamente, sem necessidade de papel. Também continuamos a oferecer a adesão ao serviço de telemedicina, o chamando Doutor como um facilitador do acesso a uma consulta médica para a família.

Finalizamos o ano com 4.887 vendas novas de Vida. Os Mais Comer-

cializados dentre estes foram: Vida Cooperado Exclusivo, Vida Cooperado Especial seguido do Vida Mulher.

Um exemplo quanto ao cliente direto, O Produto Vida Mulher, no ano de 2021 foram pagos um total de R\$ 982.771, em indenizações de morte +R\$ 59.916 em antecipação de diagnósticos em doenças graves (câncer).

Em sinistros patrimoniais, foram mais de 25 milhões em indenizações que voltaram à sociedade. Sendo que R\$ 10MM dedicados à residenciais.



5.3. INOVAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS TM

Na Sancor, as vendas virtuais são uma realidade. O App Sancor Seguros, ganhou um status diferente, por conta das medidas de isolamento social que resultaram em uma demanda remota muito maior, além de deixar um legado de transformação e efetividade para parceiros comerciais (corretores e cooperativas) e clientes.

O canal é dinâmico, e está em permanente construção, além de passar por constante aprimoramento. A ampliação de produtos comercializados no ambiente online é uma dessas estratégias para alavancar o percentual. Isto porque, atualmente, o parceiro pode oferecer, de forma digital, os seguros Vida Individual, Acidentes Pessoais Individual, Residencial e Empresarial.

A pandemia acelerou o consumo digital e mudou o perfil do consumidor tradicional. Sem dúvidas, exigiu a **necessidade de ter ferramentas simplificadas para a realização de transações de forma prática, transparente e de fácil entendimento.**

Este é um modelo que está ganhando credibilidade, pois, hoje, o cliente busca ferramentas e informações para se certificar sobre a contratação de qualquer tipo de produto ou serviço e com o seguro não é diferente. Por isso, também investimos em transparência e segurança para todos os envolvidos.

128

Atendimentos
a segurados
no App
Chamando o
Doutor

Neste cenário, as vendas digitais também se apresentam como vantajosas aos parceiros, por oferecer uma ampliação na carteira, trazendo produtos que podem ser contratados com rapidez e praticidade. O seguro é um produto que está crescendo neste segmento digital, sobretudo porque os custos de distribuição são menores, favorecendo a melhoria de preços e condições. Desta forma, tornam-se mais atrativos aos novos consumidores, trazendo serviços cada vez mais inovadores. Transparência de preços e segurança também fazem parte deste processo, que é 100% digital e com assinatura certificada.

Outro serviço que ganhou destaque foi o aplicativo de telemedicina Chamando o Doutor, que possibilita a realização de consultas médicas de baixa complexidade por videochamada, proporcionando mais conforto e segurança. **Em 2021 foram realizados 128 atendimentos a segurados.**

ACESSO À SERVIÇOS ESSENCIAIS: MICROSSEGUROS FAMÍLIA TRANQUILA

1 17



Direitos Humanos
Questão 5: Discriminação e grupos vulneráveis

O Seguro Família Tranquila continuou a ser oferecido em parceria com o Sicoob Unicoob. Este microsseguro oferece aos cooperados 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.

5.4. TRADUZINDO SATISFAÇÃO DO CLIENTE EM EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO TM

16



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

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 e uma linha exclusiva de SAC, 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.

Estes canais se destinam 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.



600

Oficinas
credenciadas

**20
mil**

Serviços de
Assistências

A Sancor trabalhou também na reestruturação da rede credenciada de oficinas, buscando manter um bom atendimento aos segurados e superar as dificuldades que a pandemia e falta de matéria prima geraram na cadeia de reparação automotiva. Toda a gestão segue as normas regulamentares do setor automotivo e o Controle de Qualidade SINDIREPA – Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios.

Encerramos 2021 com mais de **600 oficinas credenciadas**. Realizamos mais de **20.000 serviços de assistências**.

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

SAC
e-mail: sac@sancorseguros.com
Telefone: **0800 200 0392**



LIGAÇÕES RECEBIDAS NA CENTRAL DE ATENDIMENTO:

94.664

Assistências

37.151

Sinistros

Nossas redes sociais fizeram dezenas de atendimentos a segurados e parceiros em 2021. Nas páginas oficiais do Facebook, LinkedIn e Instagram alcançamos números expressivos de penetração com mais de 18.000 usuários que nos seguem.

Usuários nos
seguem nas redes
sociais

18.000

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.

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.

85,5

NPS
ASSISTÊNCIA
24H

7,2

Reclame
Aqui

5.5. PREVENÇÃO PARA A SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES TM

Em 2021 foram realizadas postagens nas redes sociais (Instagram, Facebook e LinkedIn) com foco na saúde e segurança dos clientes, corretores e parceiros. Com isto **alcançamos o total de 9.377 pessoas no tema saúde e 1.567 pessoas nas publicações sobre segurança.**

9.377

Pessoas alcançadas no tema saúde

1.567

Pessoas alcançadas no tema segurança



5.6. TRANSPARÊNCIA E CLAREZA DA COMUNICAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS TM

Foram realizadas ações voltadas ao esclarecimento sobre coberturas e serviços disponibilizados tanto para nossos clientes como para os parceiros que comercializam produtos Sancor.

A plataforma de marketing digital permitiu a divulgação dos nossos produtos com viés social e de fácil comunicação, através das nossas mídias sociais.



5.7. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DOS DADOS DOS SEGURADOS TM

16



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

5.7.1. CIBERSEGURANÇA

Em 2021, além de evoluirmos as tecnologias e processos de detecção de vulnerabilidades e risco de fuga de dados de nossos ambientes, fortalecemos a criptografia de nossos bancos de dados e backups, publicamos novas políticas (como a de tratamento e proteção de dados pessoais) e procedimentos (como o de respostas a incidentes com dados pessoais).

Aplicamos programas de conscientização e conhecimento em cibersegurança através da plataforma Hacker Rangers, que entrega esta qualificação gamificada. Nossos “jogadores” participaram de duas rodadas com duração de quatro meses cada, premiando os mais participativos e com melhor colocação no ranking final. Neste processo, realizamos testes de Phishing para reforçar o aprendizado e orientar sob os riscos dessa modalidade de ataque.

178

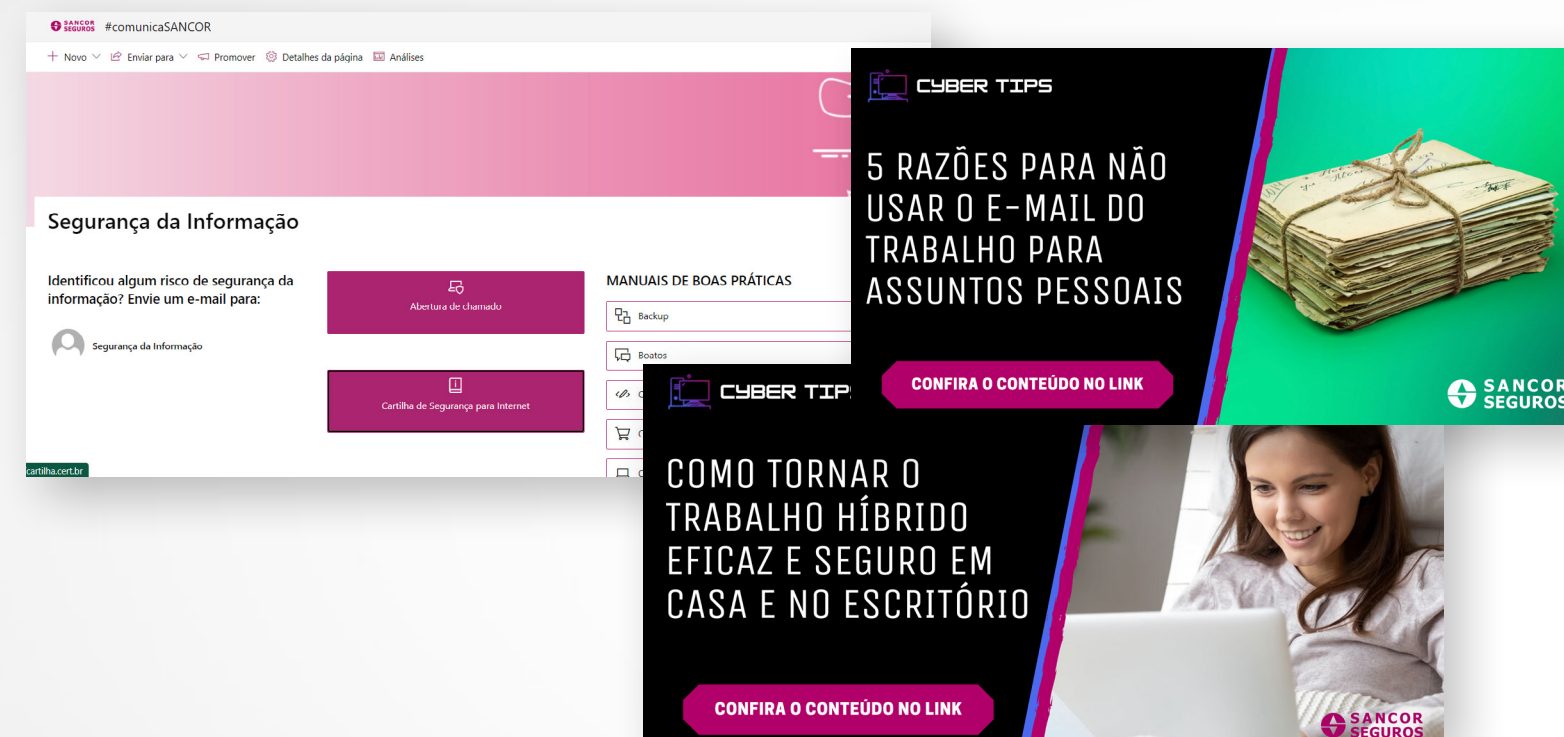
Participações
na plataforma
Hacker Rangers



1.748

Visualizações

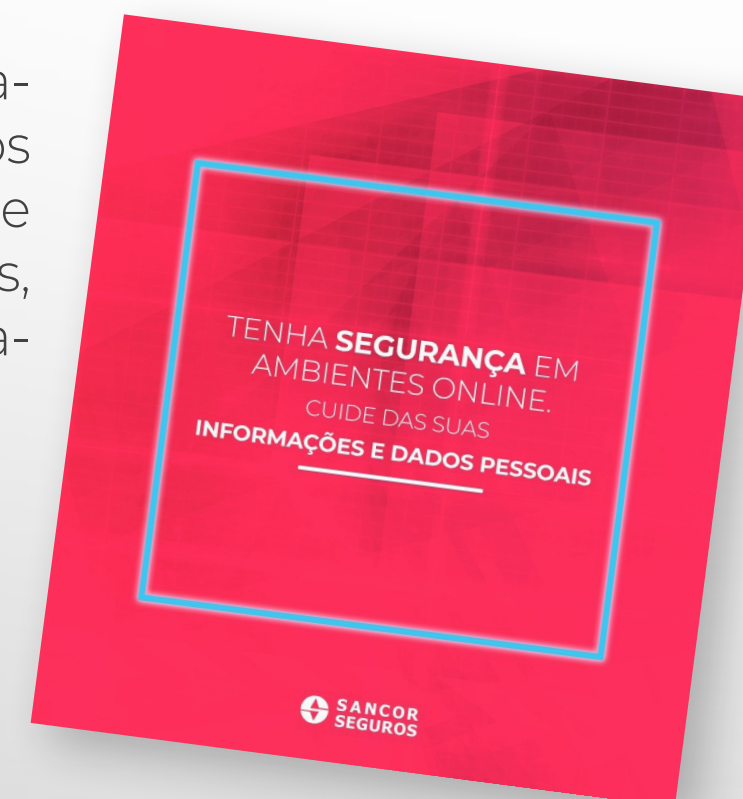
Ainda, desenvolvemos uma página de SharePoint dedicada à cibersegurança. Lá, podemos acessar instrutivos e manuais orientativos, bem como registrar situações de riscos de segurança da informação. Adicionalmente, trabalhamos em campanhas de atenção às ameaças e fraudes do mundo virtual, através de um canal no Yammer chamado **Cyber Tips**, com o total de 1.748 visualizações.



534

Pessoas visualizaram as publicações

Nas redes sociais foram divulgados posts sobre proteção de dados e segurança em ambientes on-line com foco em parceiros e clientes, neste caso 534 pessoas visualizaram as publicações.



5.7.2. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DOS DADOS DOS SEGURADOS

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

Antes da LGPD entrar em vigor, a Sancor já se preocupava com privacidade e proteção de dados. Por isto foi criado um comitê multidisciplinar, o Núcleo LGPD, responsável pela implementação deste projeto, composto pelas áreas de Segurança da Informação, Riscos e Compliance e Jurídico.

Em 2021, o comitê continuou focado e alinhado com as diretrizes estabelecidas pela Lei: **transparência, disponibilidade, integridade, segurança e confidencialidade das informações.**



Todas as áreas da Sancor foram envolvidas para desenvolver alguns trabalhos:

- Inventário de contratos e documentos celebrados pela empresa.
- Comunicado para corretores [\(clique aqui\)](#)
- Atualização de 2 políticas específicas sobre os temas privacidade, tratamento de dados, guarda de documentos, segurança da informação.
- Análise das soluções de TI para adequação dos sistemas legados e de nossos parceiros. Implantação de plataforma para capacitação e a contratação da Privacy Tools, plataforma para gestão de requisições de ex-clientes e ex-funcionários para pedidos sobre o tratamento de seus dados pela Sancor.
- Campanhas de endomarketing , através da divulgação de comunicados por e-mail, na rede social interna e no papel de parede dos colaboradores.
- Elaboração do Relatório de Impacto.
- Elaboração e divulgação do Guia Prático LGPD Sancor para os colaboradores.

Garantir a segurança e privacidade se mostrou uma tarefa árdua e a organização manteve o objetivo de fornecer informações claras, transparentes e precisas, transmitindo confiança e responsabilidade aos usuários, esclarecendo de que forma as informações são coletadas, utilizadas, armazenadas e protegidas e, também, quais dados de navegação são coletados enquanto utiliza o site e as páginas da Sancor Seguros.

A Sancor se empenhou constantemente na qualidade e aprimoramento dos padrões de segurança dos dados dos seus clientes e parceiros. Utilizou soluções e medidas técnicas de segurança apropriadas para garantir a confidencialidade, integridade e inviolabilidade dos dados, e processos compatíveis ao uso de boas práticas de mercado. Também manteve controles de acesso às informações armazenadas, delimitando a permissão e os privilégios de acesso de acordo com as responsabilidades envolvidas.



164

Colaboradores
tiveram acesso a
estas divulgações





6

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

Em meados de 2021 cumpriu-se o décimo aniversário do lançamento dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos, também conhecidos como Princípios Ruggie. Esses princípios conduzem as organizações a entender, identificar e gerenciar o impacto dos negócios sobre os direitos humanos, sejam eles impactos positivos, negativos, potenciais ou reais. Na Sancor Seguros do Brasil entendemos o respeito pelos Direitos Humanos como o respeito pela inte-

gridade das pessoas em um sentido amplo, englobando todos os direitos essenciais que fazem a dignidade de um ser humano. Nossa Política de Direitos Humanos estabelece o compromisso, a adoção e apoio a estes princípios e outras diretrizes internacionais. Para consulta a Declaração e Política de Direitos Humanos do Grupo Sancor Seguros, acessar o Relatório de Sustentabilidade de 2018 disponível em: www.sancorseguros.com.br

6.1 Compromisso com o respeito e a promoção dos Direitos Humanos

6.2 Compromisso com os Princípios de Empoderamento das Mulheres

6.3 Compromisso com a inclusão social

6.2. COMPROMISSO COM OS PRINCÍPIOS DE EMPODERAMENTO DAS MULHERES TM

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 Sancor acredita que o empoderamento feminino é fundamental para o desenvolvimento social, por isto em 2021 nos unimos à iniciativa do Pacto Global da ONU e adotamos os 7 princípios deste movimento:

1. Estabelecer liderança corporativa de alto nível para igualdade de gênero.
2. Tratar homens e mulheres de forma justa no trabalho.
3. Garantir saúde, segurança e bem-estar de suas colaboradoras.
4. Promover a educação, formação e desenvolvimento profissional das mulheres.
5. Implementar o desenvolvimento empresarial, práticas das cadeias de suprimentos e de marketing que empoderem as mulheres.
6. Promover igualdade através de iniciativas de defesa comunitária.
7. Mediar e publicar processos para alcançar a igualdade de gênero.

Nas redes sociais da companhia foram realizadas várias publicações para incentivar este foco, atingindo o total de 4.572 visualizações.

4.572

Vizualizações



6.3. COMPROMISSO COM A INCLUSÃO SOCIAL TM

1 5 8 10 17



Direitos Humanos
Questão 7: Direitos econômicos, sociais e culturais

Foram realizadas várias postagens nas redes sociais da Sancor promovendo a inclusão social. Com isto **3.964 pessoas visualizaram temas com foco no incentivo à educação, no combate à discriminação e no combate ao racismo.**

Para os colaboradores foi realizada uma série de **6 postagens com o título “Repense sua linguagem”**, reforçando a importância de rever as palavras e expressões racistas que são utilizadas no cotidiano, com um total de **456 visualizações.**

Buscamos contratar parceiros que tenham as mesmas preocupações com diversidade e inclusão e que respeitem os direitos das crianças. Também procuramos incluir em nossa cadeia de valor, pequenos produtores agropecuários e produtores regionais, tanto para a contratação de serviços quanto para compra de produtos.

As instalações da Sancor são planejadas para serem acessíveis a diversos públicos, em especial para pessoas com deficiências. Além disto, em 2021, a Sancor contou com 6 pessoas com deficiência em seu quadro de colaboradores. Desta forma a companhia pretende contribuir com o desenvolvimento de grupos vulneráveis e reforçar seu compromisso com a diversidade.

3.964

Pessoas

visualizaram temas com foco no incentivo à educação, no combate à discriminação e no combate ao racismo



6

Postagens

com o título “Repense sua linguagem”



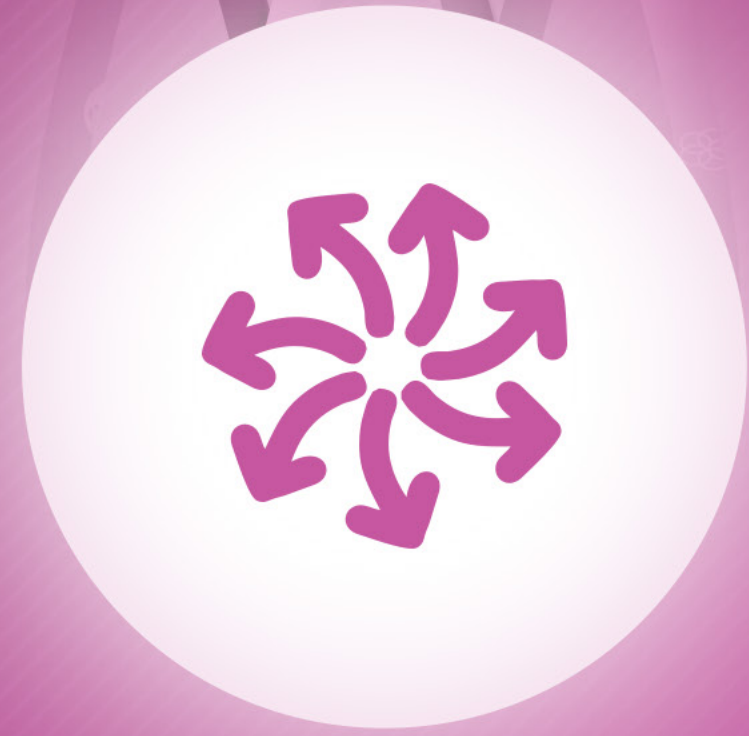
456

Visualizações

6

Pessoas

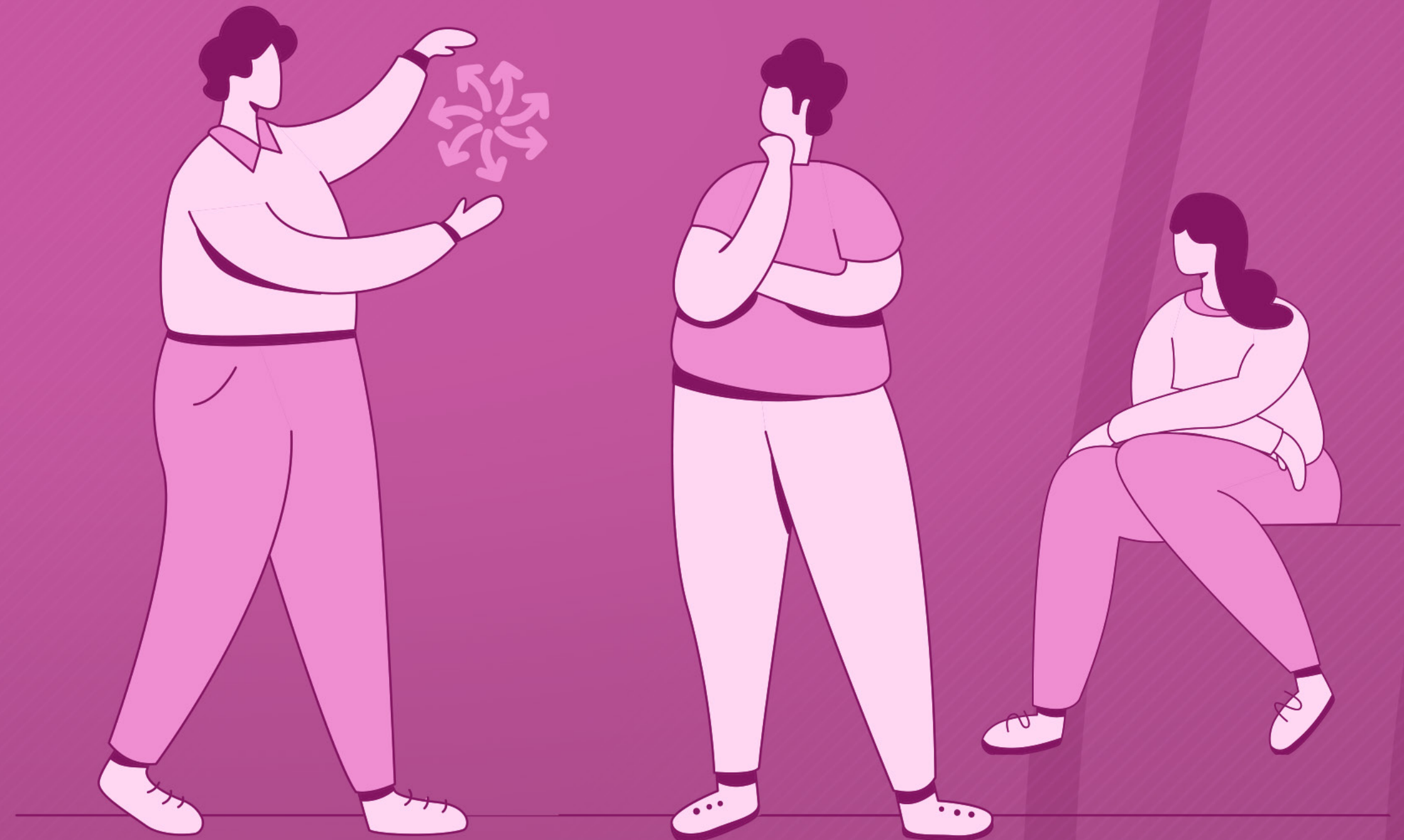
com deficiência atuando na Sancor



7

PARTICIPAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE

7.1 Educação e cooperativismo



7.1. EDUCAÇÃO E COOPERATIVISMO TM

4 12 17



Direitos Humanos
Questão 7: Direitos econômicos, sociais e culturais



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

3.JULHO

DIA INTERNACIONAL DO COOPERATIVISMO

O QUE É COOPERATIVISMO?

Um modelo econômico e social que busca melhores oportunidades para todos os envolvidos no sistema. Tem como objetivos a produtividade e sustentabilidade, o individual e o coletivo.

CONHEÇA OS PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

ADESÃO LIVRE E VOLUNTÁRIA

Para pessoas que queiram participar, alinhadas ao objetivo econômico e dispostas a assumir seu papel como membro.

GESTÃO DEMOCRÁTICA

As cooperativas são controladas por todos os membros, que participam ativamente na formulação das políticas e na tomada de decisões.

PARTICIPAÇÃO ECONÔMICA DOS MEMBROS

Os cooperados são donos e têm participação nos resultados anuais. A destinação dos excedentes é decidida democraticamente.

AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA

As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros. Isto deve ser garantido em acordos com outras instituições.

EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO

Promove o educação e desenvolvimento dos envolvidos. Informam a comunidade sobre a natureza e as vantagens da cooperação.

INTERCOOPERAÇÃO

Atuando em conjunto, que as cooperativas dão mais força ao movimento e servem de forma mais eficaz aos cooperados.

INTERESSE PELA COMUNIDADE

Trabalham para o desenvolvimento sustentável, gerando benefícios sociais e econômicos seus cooperados e para comunidade.

Fontes: siccoob.com.br | cooperativismodecredito.coop.br

SANCOR SEGUROS

Com o objetivo de difundir os pilares do cooperativismo, aplicamos em 2021, em parceria com a área de Capital Humano, o **Programa Cooperar para Crescer**, os colaboradores tiveram acesso a um treinamento onde foi possível demonstrar os princípios do cooperativismo.

Foram **111 participantes**, com envolvimento também de papéis chaves das cooperativas.

No dia Internacional do Cooperativismo publicamos posts nas redes sociais e Yammer, além disto provemos ações internas a fim de movimentar e aquecer o conhecimento dos nossos colaboradores que prestam atendimento direto e indireto aos nossos parceiros das cooperativas.

111

Participantes nas capacitações internas sobre cooperativismo

579

Pessoas alcançadas nas redes sociais





8

CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

8.1. ESTRATÉGIA DE CUIDADO DO MEIO AMBIENTE

8.1 Estratégia de cuidado do Meio Ambiente

8.2 Uso sustentável dos recursos e da energia

8.3 Conformidade ambiental dos produtos e serviços

8.4 Prevenção da contaminação

8.5 Processos de digitalização e economia circular

8.6 Adaptação e mitigação ao câmbio climático



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 TM

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.

8.3. CONFORMIDADE AMBIENTAL DOS PRODUTOS E SERVIÇOS



Questões relativas ao consumidor
Questão 3: Consumo sustentável



Meio Ambiente
Questão 1: Prevenção da poluição
Questão 2: Uso sustentável de recursos
Questão 4: Proteção do meio ambiente e da biodiversidade e restauração de habitats naturais

Seguindo com ações iniciadas em 2020, ampliamos nosso objetivo de transformação digital e sustentabilidade com **foco na eliminação do uso de papel (zero paper)** através da identificação dos maiores ofensores (controle setorial) para conscientização e adequação dos processos como medida adicional. **Também reduzimos em 50% nosso parque de impressoras.**

Massificamos o uso de assinatura digital para todos os termos de responsabilidade das áreas de TI e Capital Humano, bem como para contratos jurídicos. Os aceites digitais de nossas propostas também passaram a fazer uso dessa tecnologia, garantindo maior segurança, praticidade para as partes.

As comunicações e informes de sinistros são enviados preferencialmente por canais eletrônicos e aproximadamente 50% dos documentos de Auto, RE e Administração de Apólices foram enviados por via digital.

99%

dos comunicados de sinistros enviados por canais eletrônicos

50%

dos documentos de apólices enviados por via digital

50%

de redução na quantidade de impressoras

8.4. PREVENÇÃO DA CONTAMINAÇÃO

8 12 13



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

O consumo de energia se manteve baixo em decorrência do trabalho remoto como efeito da pandemia. Ainda por esse motivo, e assegurados pela continuidade de parte nossas operações na modalidade remota, promovemos o fechamento de nossas Filiais (instalações físicas) e a redução de espaços em nossa Matriz (Maringá) ao final do primeiro semestre de 2021. Em decorrência desses ajustes, nota-se um consumo reduzido de energia neste ano.

Nosso maior ofensor de consumo energético é o ar-condicionado das áreas comuns, os quais devem permanecer ligados em conjunto para se exigir igualmente das máquinas, gerando menor consumo. Essa rotina tem sido a mesma desde o início de uso do edifício atual. A iluminação já atende a tecnologia de menor consumo (led).

Média Mensal de Consumo ¹	2019	2020	2021	Variação Interanual*
Energia ² (kw)	18.500	1.943	1.099	-43,44%
Impressões (unid.)	12.498	3.503	3.155	-9,93%
Copos Plásticos (unid.)	7.309	**	**	**

¹ Não será possível apresentar o consumo de água, pois 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.

² Não contamos com energias renováveis e não há um detalhamento na conta elétrica para saber os consumos por item (eletricidade, ar-condicionado, outros). Não comercializamos nenhum tipo de energia.

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

**Devido a pandemia, em 2020 e 2021 a medição de uso de copos plásticos foi descontinuada.



8.5. PROCESSOS DE DIGITALIZAÇÃO E ECONOMIA CIRCULAR TM

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 2021 conseguimos recolher 6.400 Kg em peças que além da destinação correta e reutilização geraram uma receita de R\$ 18.000 para companhia. No total 5.570 Kg foram destinados para a cadeia de reciclagem, o restante são peças que não podem ser recicladas e são corretamente destinadas por um parceiro que realiza a limpeza, com água, produtos específicos ou areia, dependendo do tipo da peça, e posteriormente vão para caçambas que a empresa especializada recolhe e funde.

o Sudeste, Oeste e Noroeste do Paraná, e Mato Grosso do Sul. Além das regiões que plantam no mês de outubro como o Centro-Oeste do país.

No final de novembro e durante todo o mês dezembro foi registrado um bloqueio nas precipitações na região Sudeste e sudoeste de Mato Grosso do Sul, centro-sul e oeste de Paraná, oeste de Santa Catarina e centro noroeste do estado de Rio Grande do Sul. O grande período sem chuvas, sobretudo nas regiões de plantios antecipados, somado as altas temperaturas registradas, foram condicionantes para a alta severidade nos danos na produtividade da cultura de soja e milho.

O governo brasileiro tem reconhecido os problemas climáticos e vem trabalhando fortemente em difundir o Seguro Agrícola como componente fundamental na estabilidade produtiva e creditícia da área.

Neste contexto o Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA) aumentou o orçamento do ano 2021 destinado ao Programa de Subvenção do Prêmio do Seguro Agrícola (PSR). A Sancor Seguros recebeu R\$ 35 milhões de prêmios de seguros, através Programa de Subvenção ao Prêmio do Seguro Rural (PSR).

Sem dúvidas o seguro agrícola tem sido o grande amortecedor das perdas pro-

ductivas, por isto o mercado segurador e ressegurador no geral está trabalhando em mudanças e adaptações nos produtos para que o sistema possa garantir uma melhoria nos resultados no curto e médio prazo.

ESTRATÉGIAS PARA MINIMIZAR O IMPACTO DO CLIMA NO SEGURO AGRÍCOLA

As estratégias estão orientadas nos princípios básicos do seguro agrícola, a dispersão. O principal produto comercializado para culturas extensivas de grãos no Brasil tem relação com garantias de produtividade (Seguro Multiriscos). Elas garantem muitos dos eventos climáticos que podem atingir as culturas dentro dos quais a seca é o principal risco denominado catastrófico, conceito que indica a possibilidade de abarcar a muitos produtores ou regiões no mesmo evento.

Conhecendo o conceito catastrófico, a distribuição espacial dos riscos permitiria melhorar o impacto de eventos climáticos severos. Neste contexto, a companhia trabalhou a subscrição na procura de melhorias na dispersão dos riscos por regiões e culturas.

8.6. ADAPTAÇÃO E MITIGAÇÃO ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS TM

1 3



Meio Ambiente
Questão 3: Mitigação e adaptação às mudanças climáticas

A grande complexidade climática do ano 2021, gerou grandes perdas na produção de milho safrinha. Foi um dos outonos menos chuvoso da história nas regiões produtoras (centro, oeste e noroeste do estado do Paraná, Mato Grosso do Sul, Goiás, Minas Gerais, e parte de Mato Grosso), que somado as geadas registradas no estado de PR e MS atípicas pela ocorrência em algumas regiões com bai-

xa frequência, e muito cedo em relação as datas, ocasionaram perdas próximas ao 60% nas estimativas de produção esperadas na safra 2021.

As chuvas no início da primavera, de setembro e outubro, possibilitaram uma ótima implantação da cultura de soja nas regiões que iniciam o plantio mais antecipado em relação à média, tal como



9

INFORMAÇÃO TÉCNICA DESTE RELATÓRIO



9.1 Processo de Gestão da Sustentabilidade

9.2 Compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas

9.3 Influência e impacto nos grupos de interesses

9.4 Índices de conteúdo GRI

9.5 Contexto, alcance e diretrizes do Relatório



9.1. PROCESSO DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

O Processo de gestão da sustentabilidade 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 gestão da sustentabilidade e de responsabilidades que implementamos são:

- **PREPARAÇÃO INTERNA - IDENTIFICAR:**

Como a cada início de ciclo, detectamos as oportunidades de melhoria do Processo de gestão da sustentabilidade. Foram revisados temas materiais e os compromissos assumidos com a Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável da ONU. Tanto o Comitê de Sustentabilidade 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 gestão da sustentabilidade, 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 desenhamos 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 Materias 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. COMPROMISSO COM O PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS

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.

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.



Para mais informação consulte:

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



9.3. 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	Colaboradores, segurados, corretores, fornecedores, governo
Investimentos com critérios sustentáveis	Práticas de Investimento e Abastecimento	Colaboradores, segurados, fornecedores, comunidades locais, meio ambiente
Alianças e compromissos com o canal de vendas	GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	Corretores
Redução da sinistralidade	Redução da sinistralidade	Colaboradores, segurados, comunidades locais
Produtividade	Produtividade	Colaboradores, segurados, corretores, fornecedores
Solidez nos contratos de resseguro	Solidez nos contratos de resseguro	Colaboradores, segurados, corretores, fornecedores.
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE		
Diálogo e envolvimento com os grupos de interesse	GRI 102: Conteúdos gerais 2016 GRI 419: Cumprimento socioeconômico 2016	Colaboradores, segurados, corretores, fornecedores, governo, comunidades locais, meio ambiente
Transparência e clareza na comunicação de produtos e serviços	GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	Segurados, governo, comunidades locais
Prevenção para a saúde e segurança dos clientes	GRI 416: Saúde e segurança dos clientes 2016	Segurados
Orientação à experiência do usuário	Atenção de qualidade e contenção ao cliente	Colaboradores, segurados, corretores
EFICIÊNCIA NOS PROCESSOS CHAVES DO NEGÓCIO		
Gestão integral de riscos para a continuidade do negócio	GRI 102: Conteúdo Gerais 2016	Colaboradores, segurados, corretores, fornecedores, governo, comunidades locais, meio ambiente
Prevenção à fraude e lavagem de dinheiro	GRI 205: Anticorrupção 2016	Colaboradores, segurados, corretores, fornecedores, governo, comunidades locais
Ética e transparência na gestão do negócio	GRI 102: Conteúdo Gerais 2016 GRI 206: Concorrência Desleal 2016	Colaboradores, segurados, corretores, fornecedores, governo, comunidades locais
Gestão responsável de fornecedores	GRI 204: Práticas de Compras 2016 GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	Fornecedores
Uso sustentável dos recursos e energia	GRI 301: Materiais 2016 GRI 302: Energia 2016	Comunidades locais, meio ambiente



Temas materiais	Padrões GRI relacionados	Impacto no grupo de interesse
Processos de digitalização e economia circular	GRI 301: Materiais 2016 GRI 307: Conformidade ambiental 2016	Segurados, corretores, fornecedores, meio ambiente
Adaptação e mitigação ao câmbio climático	GRI 201: Desempenho econômico 2016	Segurados, corretores, comunidades locais, meio ambiente
Cibersegurança e proteção de dados	GRI 418: Privacidade do cliente 2016	Colaboradores, segurados, corretores, governo
Inovação no desenvolvimento dos produtos e serviços	GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	Segurados, corretores
Negócio 100% digital	Negócio 100% digital	Colaboradores, segurados, corretores, fornecedores, meio ambiente
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	Colaboradores
Desenvolvimento e autogestão profissional	GRI 404: Formação e ensino 2016	Colaboradores
Segurança e saúde de funcionários	GRI 403: Segurança e saúde no trabalho 2018	Colaboradores
Diversidade e igualdade de oportunidades	GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	Colaboradores
Compromisso e cultura organizacional	Compromisso e cultura organizacional	
Promoção do Cooperativismo e Educação	GRI 413: Comunidades locais 2016	Comunidades locais
Promoção dos Direitos da Criança	GRI 408: Trabalho infantil 2016 GRI 412: Avaliação dos Direitos Humanos 2016	Colaboradores, segurados, corretores, fornecedores, comunidades locais
Empoderamento da mulher	GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016 GRI 406: Não discriminação 2016	Colaboradores, segurados, corretores, fornecedores, comunidades locais
Inclusão de grupos vulneráveis	GRI 413: Comunidades locais 2016	Segurados, comunidades locais
Resiliência social	Resiliência social	Colaboradores, segurados, corretores, fornecedores, governo, comunidades locais, meio ambiente



9.4. ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI

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, Nota 1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	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	Contexto, alcance 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	3.5				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de suprimentos	Nota 2			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	1.3, 6.1, 6.2, 9.1, 9.2				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	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, 1.3, 1.2.1, 3.4				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	3.5.2, 3.6.1, 3.6.2, 5.6, 5.7.1, 5.7.2, 6.1			Princípio 10	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 4
	102-17 Mecanismos de assessoramento e preocupações éticas	3.6.1			Princípio 10	4.4, 6.6.3, 7.2	Princípio 1
	Governança						
	102-18 Estrutura de governança	2.1				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5	
	102-19 Delegação de autoridade	2.2.1				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-20 Responsabilidade a nível executivo de temas econômicos , ambientais e sociais	2.2.1				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-21 Consulta a grupos de interesse sobre temas econômicos, ambientais e sociais	1.2.2		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	
	102-29 Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	1.2.2, 1.3		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102- 30 Eficácia dos processos de gerenciamento de risco	3.4, Nota 3		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-31 Avaliação de questões econômicas, ambientais e sociais	3.4, Nota 3				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	1.2.2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	Participação de grupos de interesse						
	102-40 Lista de grupos de interesse	9.3				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	9.3				5.3, 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	Participação de grupos de interesse						
	102-43 Foco para a participação dos grupos de interesse	1.2.2, 2.2.1, 1.4, 4.4, 5.4				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Princípio 1 Princípio 9
	102-44 Temas e preocupações chave mencionados	1.2.2, 4.4, 5.4				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Princípio 1 Princípio 9
	Práticas para a preparação de relatórios						
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Nota 4				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	9.3				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Princípio 1
	102-47 Lista de temas materiais	1.2				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Princípio 1
	102-48 Revisão de informação	Nota 5				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-49 Mudanças na elaboração do relatório	9.3				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-50 Período coberto pelo relatório	9.5 Contexto, alcance e Diretrizes do Relatório				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-51 Data do último relatório	Nota 6				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-52 Ciclo de elaboração dos relatórios	Nota 6				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	9.5 Contexto, alcance 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	9.5 Contexto, alcance e Diretrizes do Relatório				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-55 Índice de Conteúdo GRI	9.4				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-56 Verificação externa		Nota 7			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	1.2.2, 9.3				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



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Temas Materiais							
Desempenho Econômico							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.3, 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, 8.6				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	8.6		13.1	Princípio 7	6.5.5	
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	Nota 8					
Impactos econômicos indiretos							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 2.3, 3.5.1 5.1, 5.3				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	2.3, 3.5.2, 5.1, 5.3, 6.3				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	2.3, 3.5.2, 5.1, 5.3, 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	1.2.2, 9.3				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



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Práticas de compras							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.5				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.5.1				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	3.5.1				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	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.6				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.6-3.6.2				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	3.6, 3.6.2		16.5	Princípio 10	6.6.3, 6.6.6	
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Nota 9		16.5	Princípio 10	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	Princípio 10
Concorrência Desleal							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.5.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.5.1				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 10				6.6.1-6.6.2, 6.6.5, 6.6.7	



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Materiais							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 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, 8.4, 8.5				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	8.5	Nota 11		Princípio 8	6.5.4	
	301-3 Produtos reutilizados e materiais de embalagem		Nota 12		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	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 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	
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	
	302-2 Consumo de energia fora da organização		Nota 13	8.4 13.1	Princípio 8		
	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	



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Conformidade ambiental							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 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 14			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	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.5.2				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	3.5.2				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	3.5.2			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	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 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
Emprego							
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações de colaboradores e rotatividade	4.1		5.1 8.5 8.6 10.3	Princípio 6	6.4.3	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	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 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, 4.4				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	Nota 15	8.8			
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	4.3, Nota 16		8.8			
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	4.3, Nota 16		8.8, 16.7			
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	4.3, 4.4		8.8			
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	4.2, 4.3, 4.4	Nota 15	3.3			



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Saúde e segurança no trabalho							
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	4.3		8.8			
	403-9 Lesões profissionais	4.3, Nota 17	Nota 18	3.3, 3.4, 8.8		6.4.6, 6.8.8	Princípio 3
	403-10 Doenças profissionais	4.3, Nota 19	Nota 18	3.3, 3.4, 8.8		6.4.6, 6.8.8	Princípio 3
Formação e ensino							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 4.4				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3.4, 4.4				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
	404-2 Programas para melhorar as habilidades dos funcionários e programas de assistência à transição	5.7.1					
	404-3 Percentual de colaboradores que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional	Nota 19		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	1.2.2, 9.3				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



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Diversidade e igualdade de oportunidades							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.3, 2.2, 2.2.1, 4.1, 6.1, 6.2, 6.3				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	2.1, 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	2.1, 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	1.3	Nota 21	5.1 10.3	Princípio 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	Princípio 3
Não discriminação							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.6.1, 6.1, 6.2, 6.3				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4.1, 6.2, 6.3				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e ações corretivas empreendidas	4.1		5.1 8.8	Princípio 6	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Princípio 1 Princípio 3
Liberdade de associação e negociação coletiva							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.6.1, 4.1, 6.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Diversidade e igualdade de oportunidades							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4.1, 6.1				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	4.1, 6.1		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	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.6.1, 6.1, 6.3, 9.5 Contexto, alcance e Diretrizes do Relatório				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	3.5.2, 6.1				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	3.5.2, 6.1		8.7	Princípio 5	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	Princípio 2 Princípio 3
Trabalho forçado ou compulsório							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.6.1, 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	3.5.2, 6.1				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	3.5.2, 6.1		8,7	Princípio 4	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Princípio 2



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Avaliação dos Direitos Humanos							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.5.2, 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	3.5.2, 6.1, 9.3				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	3.5.2, 6.1			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	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 6.1, 6.3, 7.1				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	7.1				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	7.1			Princípio 1	6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8	Princípio 7 Princípio 10
Avaliação social dos fornecedores							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Avaliação social dos fornecedores							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.5.2				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	3.5.2				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	3.5.2		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	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 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 da abordagem de gestão	5.5				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 22				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 22	Nota 23			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	1.2.2, 9.3				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



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Marketing e rotulagem							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.3, 2.2, 2.2.1, 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 da abordagem de gestão	9.3				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 24				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 24, Nota 25				4.6, 6.7.3,	Princípio 6
Privacidade do cliente							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 5.7, 5.7.2				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 da abordagem de gestão	5.7, 5.7.2, 9.3				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 26				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	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.6.1, 3.6.2				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Conformidade socioeconômica							
GRI 103: Enfoque de Gestão 2016	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	9.3				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 27				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	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.1, 3.4				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 da abordagem de gestão	3.4				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 28					
Redução da sinistralidade							
GRI 103: Enfoque da Gestão - 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 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, 8.6				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N2 Percentual de sinistralidade	3.1					



Norma GRI	Conteúdo	Seções/Notas	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Direitos da Criança
Atenção de qualidade e contenção ao cliente							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 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 da abordagem de gestão	5.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	G4-PR5 Resultados das pesquisas para medir a satisfação dos clientes	Nota 29					
	Conteção de sinistros automóveis (quantidade de atendimentos da assistência)	5.4					
Produtividade							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 4.4, 8.6				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Princípio 1 Princípio 2 Princípio 3 Princípio 7 Princípio 10
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	4.4, 8.6				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 30					
Solidez nos contratos de resseguro							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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



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	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	1.2, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.4				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 da abordagem de gestão	3.4.1				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 31					
Resiliência social							
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 1.4, 1.5, 2.2, 2.2.1, 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 da abordagem de gestão	4.2, 4.3, 4.4, 5.2, 6.3, 8.3, 8.4				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N6 Iniciativas desenvolvidas durante o exercício para promover a resiliência social	4.2, 4.3, 4.4, 5.2, 6.3, 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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 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	8.5, 9.3	Nota 32			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	1.2.2, 9.3				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, 1.3, 2.2, 2.2.1, 3.4, 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 da abordagem de gestão	1.4, 3.4, 4.4	Nota 32			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	

Notas

Nota para o conteúdo GRI 102-2: A Sancor não comercializa produtos ou serviços que estejam sujeitos a questionamentos por parte dos grupos de interesse ou sejam de e debate público.

Nota para o conteúdo GRI 102-30 e 102-31: São realizadas reuniões mensais, com gerentes, diretores e superintendentes, nas quais são acompanhados os processos de gestão de riscos.

Nota para o conteúdo GRI 102-45: Sancor Seguros do Brasil S.A. apresenta publicamente seu relatório financeiro anual, de acordo com a regulamentação vigente.

Nota para o conteúdo GRI 102-48: 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 para o conteúdo GRI 102-51 e 102-52: O último Relatório publicado é o Relatório de Sustentabilidade de 2020 e abrange aquele ano fiscal. O ciclo de relatórios é anual.

Nota para o conteúdo GRI 102-56: Este Relatório de Sustentabilidade não foi verificado externamente.

Nota para o conteúdo GRI 201-4: Durante o ano de 2021 a Sancor Seguros do Brasil recebeu R\$ 35 milhões, advindos do subsídio rural do Governo Federal disponibilizado ao seguro agrícola.

Nota para o conteúdo GRI 205-3: Não houve casos de corrupção durante o ano de 2021.

Nota para o conteúdo GRI 206-1: Em 2021 não foram identificados processos judiciais referentes a concorrência desleal.

Nota para o conteúdo GRI 301-2: Não é possível neste momento calcular o percentual de insumos reciclados utilizados em produtos e serviços.

Nota para o conteúdo GRI 301-3: O indicador na sua totalidade não se aplica à Sancor Seguros Brasil dada a natureza dos seus negócios.

Nota para o conteúdo GRI 302-2: Sobre o consumo energético fora da organização: a área de TI e Manutenção Predial não realiza visitas aos fornecedores. Como não possuímos acordos de serviço que envolvam o tema “energia”, não temos registros de avaliações de consumos energéticos de suas empresas.

Nota para o conteúdo GRI 307-1: Durante 2021 não houve multas significativas e sanções não monetárias por não conformidade com leis ou regulamentos sobre o meio ambiente.

Nota para o conteúdo 403-2 e 403-6: Não é um indicador que adotamos em 2021. Esse indicador será incluído em relatórios futuros.

Nota para o conteúdo GRI 403-3 e 403-4: A Sancor Seguros possui um comitê para a segurança, formada pelos membros da Brigada de Incêndio, designado da CIPA e a área de Capital Humano.

Nota para o conteúdo GRI 403-8: Não tivemos acidentes de trabalho registrados.

Nota para o conteúdo GRI 403-9 e 403-10 [motivo da omissão]: Atualmente não temos informações sobre a saúde e segurança de pessoas externas que trabalham em nossos escritórios.

Não temos riscos de lesões devido a um acidente de trabalho com grandes consequências.

Nota para o conteúdo GRI 403-10: Não tivemos nenhum caso de enfermidade em decorrência do trabalho.

Nota para o conteúdo GRI 404-3: Durante 2021 não foram realizadas avaliações de desempenho, já que o novo processo de gestão do desempenho ainda deverá ser validado.

Nota para o conteúdo GRI 405-2: Por razões de confidencialidade este conteúdo não pode ser publicado.

Nota para o conteúdo GRI 416-2: Em 2021, não houve sanções ou advertências emitidas sob regulamentos ou códigos voluntários relacionados a implicações de saúde e segurança.

Nota para el contenido GRI 416-2: Considerando que a Sancor Seguros não oferece serviços relacionado às crianças, não se faz necessário contemplar informações neste sentido.

Nota para o conteúdo GRI 417-2 e 417-3: No ano de 2021, não houve descumprimento ou desconformidade com os códigos voluntários ou regulamentos que originaram advertências ou penalidades com relação a publicidade, promoção e patrocínio a Sancor Seguros Brasil.

Nota para o conteúdo GRI 417-3: Durante o ano de 2021 não houve incidentes relacionados ao marketing e a publicidade relacionadas às crianças.

Nota para o conteúdo GRI 418-1: Durante o ano de 2021 não houve violação dos regulamentos, multas e incidentes relacionados à violação da privacidade dos clientes ou à perda dos seus dados.

Nota para o conteúdo GRI 419-1: Não recebemos multas ou sanções em 2021.

Nota para o conteúdo GRI PR5: Os indicadores NPS pesquisa Satisfação Corretor e NPS Experiência Portal Sancor, dependem de pesquisa desenvolvidos por um terceiro, não foram aplicadas em 2021 por questões custos.

Nota para o conteúdo NI: a Área de Compliance e Riscos, monitora os normativos oriundos da SUSEP e do CSNP e não tem conhecimento de regulamentos internacionais ou tratados com a capacidade de impor sanções por descumprimento.

Nota para o conteúdo N4: Despesa com Folha de pessoal: R\$ 24.837.000 Prêmio Ganho Bruto: R\$ 374.437.041,50. Produtividade (Despesa com Folha de pessoal/Prêmio Ganho Bruto) = 6,63%

Nota para o conteúdo N5: O repasse de 90,0% do risco de agronegócios para o mercado ressegurador.

Para responder a Negocio 100% digital e Compromisso e cultura organizacional: Não é um indicador que adotamos em 2021. Esse indicador será incluído em relatórios futuros.



9.5. CONTEXTO, ALCANCE E DIRETRIZES DO RELATÓRIO

Este é o quinto **Relatório de Sustentabilidade da Sancor Seguros do Brasil S.A.**, correspondente ao período de janeiro a dezembro de 2021. 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).

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.

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

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

Endereço postal:

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

Conheça mais sobre nós em:



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



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



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

Nossos Relatórios de Sustentabilidade anteriores:



Distribuição: gratuita.

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

Sobre este Relatório de Sustentabilidade

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

Facilitador Externo do Processo de Sustentabilidade: Reporte Social, para a Spirit Solution Network.

Projeto gráfico e diagramação: Mazei02 - Marketing e Comunicação

Direção de criação/diagramação: Anderson Mazei Reis | Nilton Reis Netto

Sustentabilidade está no nosso DNA. Nosso compromisso é dar nossa contribuição para proteger o planeta, impelir o desenvolvimento integral das pessoas, respeitar e promover a diversidade.

Essa jornada não é nada fácil, tão complexo como as instruções de um DNA. Por isso, esse ano apelamos para esse conceito artístico com linhas que lembram o DNA, onde deriva a complexidade para surgir o simples. Assim como ações que envolve planejamento, esforço conjunto, e muitas vezes resistência para que se realize algo para resultados a longo prazo, para o nosso bem e para o bem das próximas gerações. Com comprometimento focamos em uma sociedade mais justa, feliz e 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 dessenovo Relatório de Sustentabilidade.

Maringá, agosto de 2022.