

# Reporte de Sustentabilidad

## 2021

5 AÑOS DE GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Basado en:

**Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000**

**GRI Standards (de conformidad con la opción esencial)**

**Norma AA1000AP (2018)**

**10 Principios de Pacto Global de Naciones Unidas (COP Activa)**

**Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas**

**SDG Compass/Guía 2015**

**Principios para el Empoderamiento de las Mujeres**





## TRANSITANDO LA DÉCADA DE ACCIÓN HACIA EL 2030

En numerosas oportunidades hemos hablado de nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que fueron pensados desde las Naciones Unidas para hacer un llamado a comprometerse con la erradicación de la pobreza, el hambre, la discriminación contra mujeres y niñas, entre otras cuestiones fundamentales. Bien sabemos que para colaborar con el cumplimiento de los ODS sin importar las dificultades que imponga el contexto, es necesario poner en acción la creatividad, el conocimiento, la tecnología y los recursos financieros de toda la sociedad.

Y es allí donde reside la palabra clave: “acción”. Porque en 2020 comenzó una reafirmación de nuestro compromiso global para lograr la Agenda propuesta por la ONU al 2030, lo que significa que nos quedan menos de 10 años para contribuir lo

# MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN

1 3 4 5 8 12 13 16 17

máximo posible con estas metas y, por lo tanto, es más importante que nunca que la comunidad mundial se movilice para una respuesta acelerada.

En este contexto de pandemia, el rol de la gestión responsable cobra una nueva relevancia y ya nadie puede cuestionar el valor intrínseco de la sustentabilidad como gestión de riesgos para detectar los desafíos y oportunidades ante momentos de incertidumbre.

Las tendencias nos empujan a incrementar la integración “ASG” (Ambiental, Social y de Gobierno) en todas las áreas y operaciones, la respuesta al cambio climático, la salvaguarda de los sistemas naturales, la protección de los derechos fundamentales, el consumo y la producción sostenibles, y la valoración del capital humano, por mencionar algunos. Hacia allí se encamina nuestra estrategia general a corto, medio y largo plazo, con miras a la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos que provoca nuestro accionar.

En este nuevo Reporte, renovamos el compromiso con el desarrollo sostenible y presentamos nuestro desempeño económico, social y ambiental del ejercicio 2021.

En estas páginas encontrarán, entre otras cosas, el nuevo proceso de consulta a los grupos de interés y los resultados de la revisión del Análisis de Materialidad, que arrojó como temas claves la reducción de la siniestralidad (con foco en automoto-

res); la atención de calidad y contención al cliente; orientación a la experiencia del usuario; prevención del fraude y lavado de activos; ética y transparencia en la gestión del negocio; uso sostenible de los recursos y la energía; adaptación y mitigación al cambio climático; productos y servicios adaptados a las nuevas tendencias; conciliación laboral, personal y familiar; seguridad y salud de empleados; diversidad e igualdad de oportunidades; por mencionar solo algunos.

Una vez más, damos cuenta de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus 10 Principios, con la rendición de cuentas y la transparencia a través de la implementación de los lineamientos GRI y con los Principios para el Empoderamiento de las mujeres.

Como cada año, agradezco muy especialmente el compromiso y dedicación de nuestros colaboradores que contribuyen a fortalecer esta gestión y el Reporte de Sustentabilidad. Gracias a ellos esto es posible.

Los invitamos, sin más, a recorrer estas páginas y a poner manos a la obra para que, entre todos, sumando esfuerzos, construyamos la Década de Acción que el mundo actual necesita.

Muy cordialmente los saludo,

**Sebastián Trivero**  
Gerente General



# ÍNDICE DE CONTENIDOS

01



**COMPROMETIDOS  
CON EL DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

02



**GOBIERNO DE LA  
EMPRESA**

03



**PRÁCTICAS JUSTAS  
EN EL NEGOCIO**

04



**PRÁCTICAS  
LABORALES**

05



**ASUNTOS DE  
CLIENTES**

06



**PROMOCIÓN DE LOS  
DERECHOS HUMANOS**

07



**PARTICIPACIÓN Y  
DESARROLLO EN  
LA COMUNIDAD**

08



**CUIDADO DEL  
AMBIENTE**


09




**INFORMACIÓN  
TÉCNICA  
DE ESTE REPORTE**

## Cómo recorrer y leer este reporte

El índice superior fijo permite navegar los capítulos de este Reporte.

Dentro de cada capítulo encontrarán un índice de temas, haciendo click en ellos podrán acceder a cada sección. 

Para volver a este inicio, deben hacer click en **ÍNDICE**

Este documento virtual está estructurado en base a las Materias Fundamentales de la ISO 26000 (capítulos), y a los Temas Materiales del Negocio que serán destacados con el ícono: 



## 1

COMPROMETIDOS  
CON EL  
DESARROLLO  
SOSTENIBLESOMOS SANCOR SEGUROS  
URUGUAYSUSTENTABILIDAD INTEGRADA A  
LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL  
NEGOCIOCONTRIBUCIÓN A LA AGENDA  
2030 DE NACIONES UNIDASTM DIÁLOGO E INVOLUCRAMIENTO  
CON LOS GRUPOS DE INTERÉSSomos Sancor Seguros  
Uruguay

1

El 1 de julio de 2006 nacía Sancor Seguros en Uruguay, un nuevo proyecto de nuestro Grupo Sancor Seguros que se planteaba el desafío de iniciar el camino hacia la internacionalización. Cuando el Grupo decidió expandirse traspasando las fronteras de Argentina, Uruguay fue la primera opción por ser un mercado con mucho potencial donde podíamos avanzar respetando los valores que nos dieron origen. 15 años después, estamos muy conformes y satisfechos de haber alcanzado estas metas, de haber agregado al mercado uruguayo nuevas alternativas, renovando siempre el compromiso con la innovación y la respuesta eficaz a las necesidades de cada uno de los clientes. Hemos crecido y nos hemos consolidado ofreciendo servicios de calidad, brindando atención personalizada y dándole al asegurado lo que necesita: tranquilidad y respaldo.

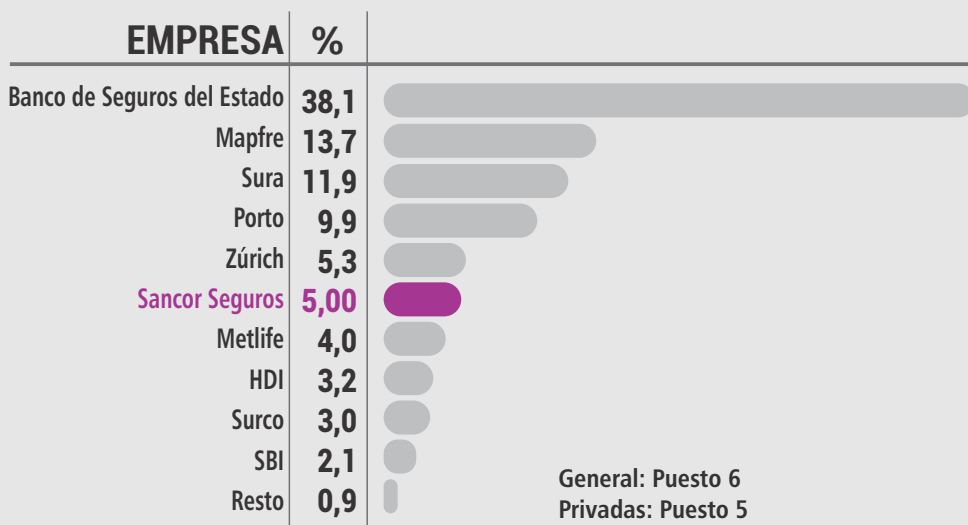


**MISIÓN:** brindar protección personal y patrimonial a nuestros asegurados, a través de un equipo de trabajo altamente capacitado, identificado con el Grupo, creativo y con sentido de compromiso social.



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

Para más información institucional ingresar a [www.sancorseguros.com.uy](http://www.sancorseguros.com.uy)



## PRESENCIA EN EL PAÍS





## RAMOS EN LOS QUE OPERAMOS

### Seguros Patrimoniales



automotores, hogar protegido plus, auto inteligente, integral de comercio, incendio, responsabilidad civil, caución, embarcaciones de placer, todo riesgo operativo, integral agropecuario, transporte, garantía de alquiler, seguro de crédito, seguro técnico, rapiña, aeronavegación

70,42%

### Seguros de Personas



vida segura, accidentes personales, salud segura, seguro para mascotas, indemnización para gastos médicos

11,06%

### Seguros Agropecuarios



granizo máx. cereales y oleaginosos, forestales, granizo máx. frutales, seguro vida animal

18,52%

## DISTRIBUCIÓN DE PÓLIZAS POR SUCURSAL

DISTRIBUCIÓN DE PÓLIZAS POR SUCURSAL	%	
Casa Central Montevideo	44,26	
Sucursal Mercedes	22,68	
Sucursal Punta del Este	14,58	
Sucursal San José	10,74	
Sucursal Salto	7,75	





# Sustentabilidad integrada a la gestión estratégica del negocio

1 3 4 5 8  
10 12 13 16 17

En Sancor Seguros Uruguay trabajamos para la creación de valor económico, social y ambiental, en un proceso de mejora continua que promueve el desarrollo sostenible de toda nuestra cadena de valor.

Esto lo realizamos a partir de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, alineada a la del Grupo Sancor Seguros, estructurada en 5 pilares que ponemos en valor a partir del Proceso de Sustentabilidad.

EJES DE LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DEL NEGOCIO

TEMAS MATERIALES



**Generación de valor** a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo económico y social de la región y el país

CRECIMIENTO CON RENTABILIDAD

- Herramientas para la gestión de ventas y retención de clientes
- Gestión eficaz de siniestros
- Productividad y economías de escala
- Nuevos Negocios

- Desempeño económico
- Alianza y compromiso con el canal de ventas
- Reducción de la siniestralidad con foco en automotores
- Política proactiva de optimización de gastos



**Diálogo** con los grupos de interés

RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE

- Mayor capacidad de respuesta
- Mayor flexibilidad para la oferta de productos
- Mejoras en la accesibilidad

- Diálogo e involucramiento con los grupos de interés
- Atención de calidad y contención al cliente
- Transparencia y claridad en la comunicación de productos y servicios
- Acompañamiento de la gestión de riesgos de los clientes
- Orientación a la experiencia del usuario



Sistematización y **Medición del desempeño** económico, social y ambiental

EFICIENCIA DE PROCESOS

- Elevación del status tecnológico y adopción de mejores prácticas
- Digitalización y automatización de procesos
- Disminución de riesgos

- Gestión integral de riesgos para la continuidad del negocio
- Prevención del fraude y lavado de activos
- Ética y transparencia en la gestión del negocio
- Gestión responsable de proveedores
- Uso sostenible de los recursos y la energía
- Conformidad ambiental de los productos y servicios
- Adaptación y mitigación al cambio climático
- Ciberseguridad y confianza digital



**Innovación** en el desarrollo de productos y servicios sustentables

INNOVACIÓN

- Procesos innovadores
- Productos y servicios adaptados a las nuevas tendencias
- Innovación corporativa
- Negocios disruptivos

- Conciliación laboral, personal y familiar
- Desarrollo y autogestión profesional
- Seguridad y salud de empleados
- Diversidad e igualdad de oportunidades



Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la **prevención, seguridad y salud**

CAPITAL HUMANO

- Formación de líderes digitales
- Desarrollo de comportamientos definidos por la organización

- Conciliación laboral, personal y familiar
- Desarrollo y autogestión profesional
- Seguridad y salud de empleados
- Diversidad e igualdad de oportunidades

PROMOCIÓN Y RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS

- Promoción del Cooperativismo y Educación
- Prevención y seguridad vial
- Promoción de los Derechos del Niño

- Empoderamiento de la mujer
- Inclusión de grupos vulnerables
- Resiliencia social



## HACIA UN "CIUDADANO SUSTENTABLE"

RESILIENCIA SOCIAL

1 3 4 5 8 10 12 13 16 17

Para materializar la Estrategia de Sustentabilidad, contamos con el Programa **"Ciudadano Sustentable"**, una propuesta integral que busca generar un cambio no sólo con nuestros clientes sino en toda la sociedad, alineando la estrategia del negocio a las preocupaciones mundiales y a una agenda de trabajo global.

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

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



Conciencia  
aseguradora



Prevención



Salud



Ética  
Integridad



Medio  
ambiente

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

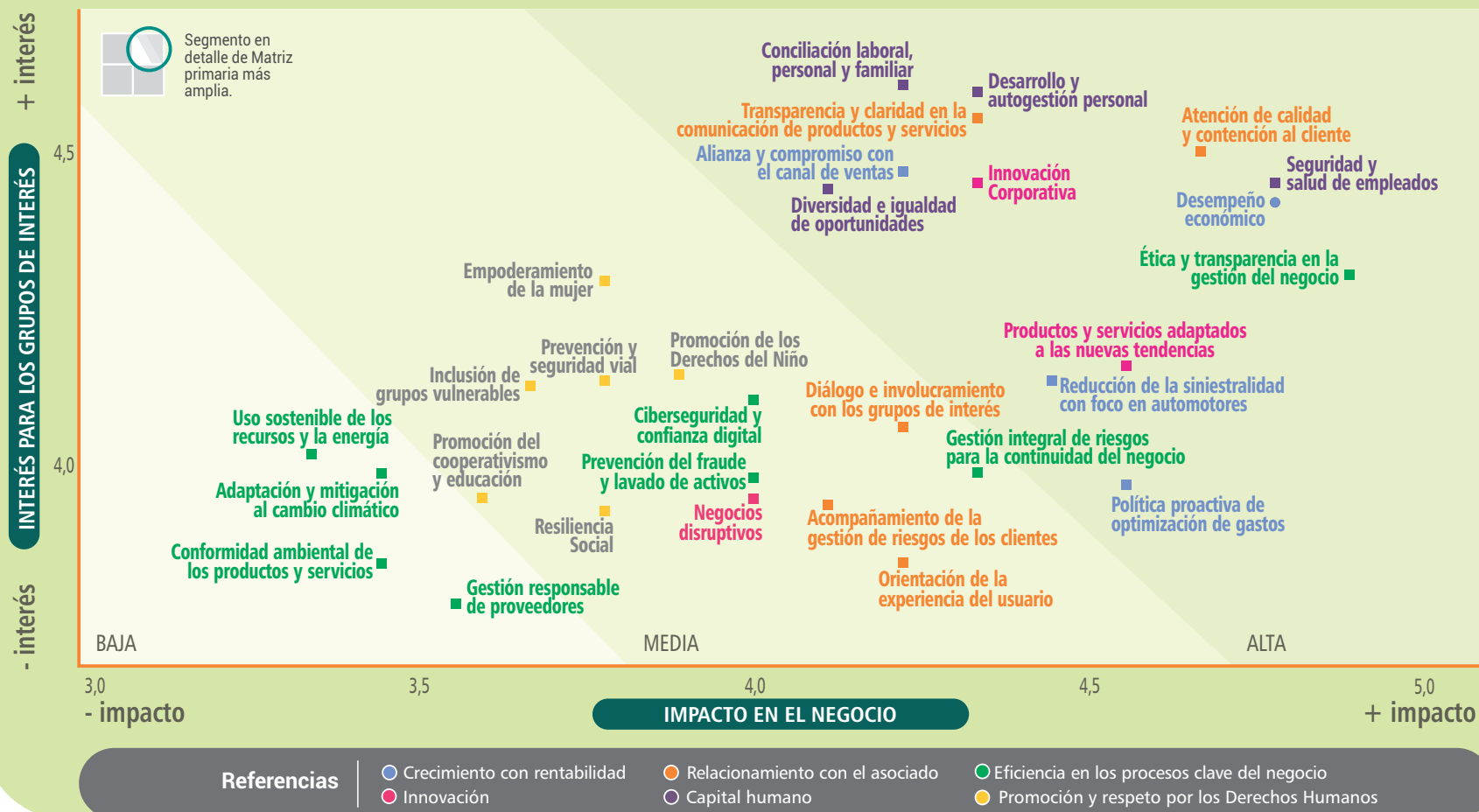


# MATRIZ DE MATERIALIDAD: LOS TEMAS RELEVANTES DEL NEGOCIO

Los temas materiales son la base de nuestra gestión de Sustentabilidad. A través de su gestión y progreso avanzamos en el desarrollo sostenible del negocio, identificando riesgos y oportunidades.

Como toda herramienta de gestión, la Matriz de Materialidad debe ser revisada para acompañar la transformación del negocio y también ante cambios en el contexto externo, local e in-

ternacional, como lo fue la pandemia en 2020. Por eso, en ese año repensamos y revisamos junto a la Alta Dirección y el Comité de Sustentabilidad cuáles son los temas más críticos y relevantes para el desarrollo sostenible del negocio. Continuando con este análisis, en 2021 lanzamos una encuesta con el objetivo de priorizar los temas estratégicos y como resultado obtuvimos una nueva Matriz de Materialidad:

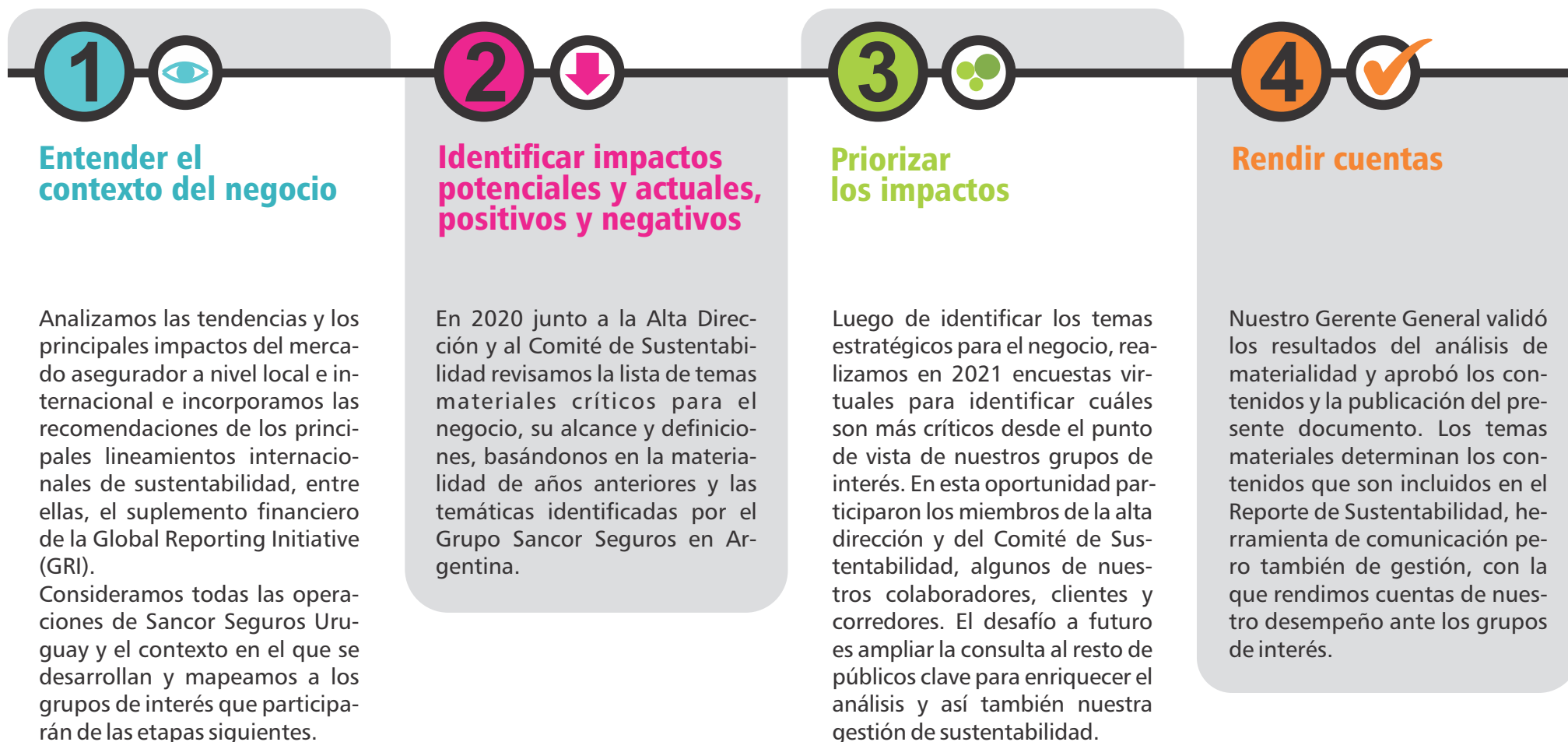


72 personas participaron de la encuesta de Materialidad



La **Matriz de Temas Materiales** mapea los temas más críticos y relevantes para la sustentabilidad de la compañía y del sector asegurador desde la óptica de diferentes grupos de interés. Es una hoja de ruta para un futuro más sustentable para todos y establece las prioridades para alcanzarlo.

## Etapas del análisis de materialidad:





# Contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas

Desde su lanzamiento en 2015, estamos comprometidos con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, particularmente con aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible y metas que más se relacionan con nuestro negocio y a las que podemos sumar desde nuestra experiencia e influencia. A continuación, presentamos indicadores que reflejan las prioridades del negocio y que convergen con las de la Agenda mundial, evidenciando nuestra contribución.

1 3 4 5 8 10 12 13 16 17



1 17\*

## FIN DE LA POBREZA

- 74.236 personas aseguradas.
- 1.566 pólizas emitidas de Seguros Agropecuarios.
- 448 siniestros y USD 3.514.371 pagados por siniestros de Seguros Agropecuarios.
- 476.000 hectáreas aseguradas con Seguros Agropecuarios.

3 17\*

## SALUD Y BIENESTAR

- 25 vacunas antigripales a empleados.
- 10 personas renovaron su carnet de salud.
- 78 servicios de asistencia médica y 84 consultas telefónicas de empleados.
- 5.600 asegurados con acceso al beneficio de la APP "Llamando al Doctor"
- 9 posteos sobre vida saludable: 1.057 reacciones, 35 comentarios y 137.706 vistas.
- 1 posteo sobre seguridad vial: 226 reacciones, 4 comentarios y 24.385 vistas.
- 462.843 vistas a la Campaña de Donación de Sangre en redes sociales.

4 17\*

## EDUCACIÓN DE CALIDAD

- 767 horas de capacitación.
- 179 personas capacitadas en modalidad virtual y presencial.

5 17\*

## IGUALDAD DE GÉNERO

- Mujeres: 50% / Hombres: 50%.
- 100% de los procesos de selección no son discriminatorios.
- 37,50% de mujeres en puestos Encargados y Jefaturas.
- 7 días otorgados para la realización de exámenes médicos, para mujeres.

8 17\*

## TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- 1 nuevo Equipo de Transformación organizacional, con especialistas en diferentes aristas del negocio, para el desarrollo de un proceso simple y ágil para el diseño de productos centrados en el cliente.
- 513 requerimientos (operativos, estratégicos y normativos) y tickets gestionados.
- \$U 4.009.558,972 de valor económico directo distribuido.
- 131 proveedores, 97% de Uruguay.
- 2.223 corredores de todo el país.

10 17\*

## REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- 39,44% de tomadores de seguros son mujeres.

12 17\*

## PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

- Reducción de 5,1% en costos de impresión.
- Reducción de 12,05% en la cantidad de impresiones.
- -101.487 hojas usadas.
- Reducción de 34,12% en el uso de resmas de papel.
- 5 ramos con 100 % de pólizas digitales.
- 47.985 pólizas enviadas digitalmente.
- 94 toneladas de residuos de siniestros procesados en 21 talleres oficiales.
- 6 posteos sobre cuidado del ambiente: 218 reacciones, 4 comentarios y 35.032 vistas.

16 17\*

## PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- 100% empleados capacitados en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- 46 reclamos recibidos por CRM con el 100% resueltos y cerrados.

### \*17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

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



# Diálogo e involucramiento con los Grupos de Interés

3 5 8 12 17

El diálogo con nuestros públicos clave es una de las bases fundamentales del Proceso de Sustentabilidad.



colaboradores

## Planificación Estratégica

Realizamos una reunión trimestral del cierre de la Planificación Estratégica que nos permite trazar un camino claro para alcanzar las metas a lo largo del año. Conocé más



colaboradores

## Reunión Anual de Referentes y Coordinadores de Sustentabilidad

Realizamos esta reunión con el objetivo de compartir experiencias, los aprendizajes y nuevos desafíos frente al contexto de pandemia, tendencias en sustentabilidad vinculadas al negocio, Agenda 2030 y novedades sobre los proyectos y temas a considerar transversalmente desde la empresa. Conocé más



ALTA DIRECCIÓN



COLABORADORES



CLIENTES



CORREDORES

## Temas materiales del negocio

Lanzamos una nueva consulta de materialidad para conocer la opinión de nuestros grupos de interés sobre cuáles son los temas más críticos para la sustentabilidad de nuestro negocio. Conocé más



72

participantes



18

colaboradores participaron de esta jornada de 4 horas



COLABORADORES

## Benchmarking comercial entre Uruguay y Paraguay

Esta jornada tuvo como objetivo compartir experiencias de cada uno de los países; haciendo foco en la estrategia comercial que se está llevando a cabo, el trabajo del cuerpo de ventas y a dónde se apunta comercialmente de acuerdo a cada realidad. Estuvieron presentes el CEO del Grupo Sancor Seguros, el Presidente de Sancor Seguros Uruguay, la Dirección de Negocios Internacionales, Áreas Corporativas y la totalidad de los colaboradores de la empresa. Diferentes colaboradores expusieron y se intercambiaron experiencias. Creemos en la Planificación Estratégica como principal herramienta para nuestro crecimiento, humano y comercial. Trazar un camino claro nos permite, sin lugar a dudas, conseguir las metas a lo largo del año.



## 2

GOBIERNO  
DE LA  
EMPRESAEstructura y funcionamiento  
de la gobernanza empresarial

**Gobernanza de la organización**  
Procesos y estructura de la toma de decisiones.

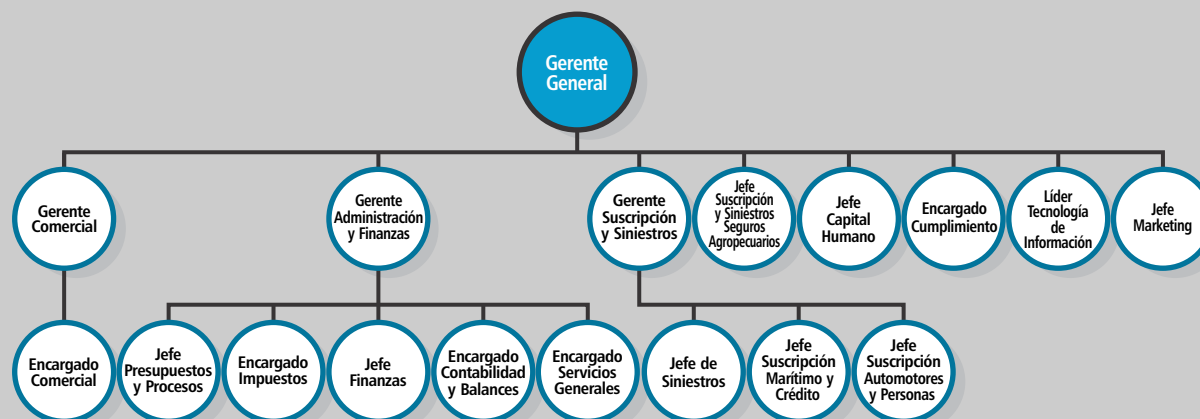
Sancor Seguros Uruguay, empresa del Grupo Sancor Seguros, cuenta con su propio órgano de dirección y administración, y sigue los lineamientos y directivas del Consejo de Administración del Grupo en Argentina.

ESTRUCTURA Y  
FUNCIONAMIENTO DE LA  
GOBERNANZA EMPRESARIA

GOBIERNO DE LA  
SUSTENTABILIDAD

TM INNOVACIÓN CORPORATIVA,  
NEGOCIOS DISRUPTIVOS

LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN  
ACTIVA EN LA SOCIEDAD





## COMITÉ DE AUDITORIA INTERNA

Conformado por Gerencia, Auditoría Interna y Directores.



## COMITÉ DE RIESGO

Conformado por gerencias locales que administran riesgos y de Grupo Sancor Seguros en Argentina. De Uruguay: Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Suscripción y Siniestros y Áreas de Cumplimiento y TI. De Argentina participan: Auditoría Interna, Sistemas, Riesgos Operacionales y Seguridad Informática, Actuarial y representantes de Punto Sur por Reaseguros.



## COMITÉ PLAYFT

Conformado por Oficial de Cumplimiento, Gerencias Suscripción y Siniestros, Jefe Suscripción, Gerencia Administración y Finanzas.

Estos comités son independientes en su gestión.



## Planificación Estratégica

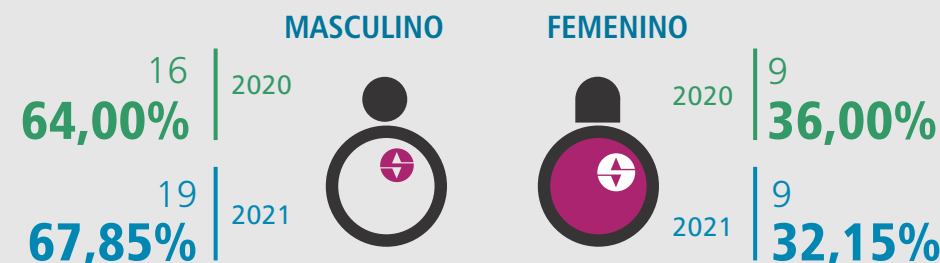
Se realizó la reunión de cierre trimestral de Planificación Estratégica de Sancor Seguros 2022. El encuentro tuvo como finalidad analizar el cumplimiento de objetivos como así también trazar la planificación de 2022. Creemos en la Planificación Estratégica como principal herramienta para nuestro crecimiento humano y comercial. Trazar un camino claro nos permite conseguir nuestras metas a lo largo del año.

## ALTA DIRECCIÓN\*

% POR GRUPO ETARIO	2020		2021	
	Total	%	Total	%
Entre 30-50 años	23	92,00	25	89,29
Mayor a 50 años	2	8,00	3	10,71

\*Compuesta por el Gerente General y los Gerentes y jefes de áreas

## % SEXO





# Gobierno de la Sustentabilidad



## GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

Asunto: Procesos y estructura de la toma de decisiones

En el año 2016 comenzamos un Proceso, con el fin de implementar la Estrategia de Sustentabilidad, que establece una planificación anual siguiendo las mejores prácticas para la industria del seguro y las recomendaciones y requerimientos de los más reconocidos lineamientos internacionales de desarrollo sostenible.

El Proceso de Sustentabilidad involucra a todas las áreas de la compañía, es impulsado desde la Gerencia General de Sancor Seguros Uruguay y cuenta con el apoyo de la Dirección General de Negocios Internacionales y Especiales, la Gerencia de Negocios Internacionales del Grupo Sancor Seguros y la coordinación de la Gerencia de Sustentabilidad en Argentina. Ellos conforman el Gobierno de Sustentabilidad y son los responsables de impulsar y planificar las etapas de trabajo a lo largo del año, con vistas al logro de los objetivos propuestos.

## Comité local de Referentes de Sustentabilidad

4 12 16 17

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

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

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



## REUNIÓN ANUAL DE REFERENTES Y COORDINADORES DE SUSTENTABILIDAD

Los Referentes de Sustentabilidad de las Unidades de Negocios y empresas del Grupo en Argentina, y los Coordinadores de Sustentabilidad de Sancor Seguros Paraguay, Uruguay y Brasil, participaron de la Reunión Anual a la que se los convoca desde la Gerencia de Sustentabilidad para compartir experiencias sobre los aprendizajes y nuevos desafíos frente al contexto de pandemia, tendencias en sustentabilidad vinculadas al negocio, Agenda 2030 y novedades sobre los proyectos y temas a considerar transversalmente desde la empresa.

El encuentro contó con la participación de un Consejero de Sancor Seguros; del Director de Estrategia Corporativa de Argentina; de la Gerente de Sustentabilidad e integrantes del área; una Asesora de ReporteSocial y 60 Referentes y Coordinadores de Sustentabilidad promediando entre los dos días.

Al igual que el año anterior, el formato del encuentro fue virtual de manera de hacer posible la participación de la mayoría de los Referentes y Coordinadores.

# Innovación corporativa, Negocios disruptivos

8

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

Avanzamos con ayuda de un partner externo en la descripción completa de nuestro actual proceso y dejamos ya definida la base para optimizarlo y darle un enfoque ágil centrado en el cliente en el próximo año.

## EQUIPO AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

En el 2021 realizamos el relevamiento de nuestros procesos internos con el objetivo de poder automatizarlos, potenciando su eficiencia y minimizando los errores. Para ello conformamos una célula ágil que tuvo como objetivo inicial prospectar el mercado y analizar los proveedores que había para comenzar a trabajar.

Este equipo, inició su primera etapa con el objetivo de automatizar procesos simples e ir haciendo experiencia para luego escalar y trabajar en procesos más complejos.

Se lograron automatizar los procesos de:

- ✕ Envío de cotizaciones de monedas.
- ✕ Control comisiones finanzas.

En el 2022 el proyecto continuará con los procesos identificados y analizados.



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



**PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**  
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología.





Durante 2021 se continuó trabajando, en los siguientes proyectos:

## MAGENTA

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

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

## CHATBOT

Herramienta a través de la cual nuestros asegurados pueden realizar la denuncia de cristales y granizo por WhatsApp, solicitar auxilio mecánico, consultar sobre productos y obtener información sobre su seguro. Incorpora la funcionalidad de un servicio para comunicarse con una operadora de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hs. (excepto feriados). A su vez, se incorporó la actualización de datos personales a través de Chatbot y la realización de denuncias de Garantía Extendida.

Conocé más en el Capítulo 5, Nuevos Desarrollos. 





## DESARROLLO DE PRODUCTOS

En el 2021 se terminó la instancia de formación en metodologías ágiles del equipo inicial, enfocándonos en tener un proceso detallado del desarrollo de nuestros productos. La metodología contempla un conjunto de funciones enfocadas en conocer profundamente a nuestros clientes e identificar sus necesidades:

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

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



**513**

requerimientos (operativos, estratégicos y normativos) y tickets gestionados

Acciones	Finalizadas en 2020	Finalizadas en 2021
Requerimientos normativos	1	21
Requerimientos estratégicos	2	11
Requerimientos operativos	124	122
Tickets gestionados	289	359



**6.572**

documentos de pago procesados por 3 gestores de pagos

## INNOVACIÓN PARA LA EFICIENCIA

Avanzamos en la incorporación de un software que permite la automatización de algunos procesos. Puntualmente, estos procesos refieren a la carga y el control de facturas y órdenes de compras que se reciben de los proveedores en el área de Si-niestros y de Finanzas.

Implementamos el procesamiento de todas las facturas de Montevideo, correspondiente al ramo Automotor y Resto de Ramos.

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

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

Progresivamente se persigue el objetivo de avanzar con esta gestión en el resto del país, en las siguientes etapas del proceso.



# Liderazgo y participación activa en la sociedad

4 17



**PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**

Asunto 1: Participación activa de la comunidad

Avanzar hacia el desarrollo sostenible exige la creación de alianzas y la difusión de mejores prácticas dentro del sector. Por eso, compartimos espacios de aprendizaje y tejemos nuevas alianzas, siempre con vistas a alcanzar un mayor impacto positivo ambiental, social y económico en nuestra esfera de influencia.

En esta sección presentamos las organizaciones y cámaras con las que nos relacionamos para trabajar conjuntamente por el desarrollo sostenible en la industria del seguro:

- ✦ AUDEA (Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras): <https://audea.org.uy/>
- ✦ CUAPROSE (Cámara Uruguaya de Asesores Profesionales de Seguros): <https://cuaprose.com.uy/>
- ✦ APROASE (Asociación de Profesionales Asesores en Seguros): <http://aproase.com.uy/>



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

## Protagonismo a nivel nacional

### Pacto Global

Participamos de la reunión de re lanzamiento de Pacto Global Uruguay. Sebastián Trivero, Gerente General de la compañía y representante de la Red local del Pacto en Uruguay en períodos anteriores, mencionó en esa instancia la importancia de la gestión de la Red y la de sus espacios de interacción entre empresas comprometidas a actuar para contribuir con la Agenda 2030. Dentro de las empresas fundadoras se encuentran 6 empresas con base en Uruguay, entre ellas Sancor Seguros. Durante el evento, estuvieron presentes el Coordinador Residente de Naciones Unidas en Uruguay, Pablo Ruiz; el Director Ejecutivo de la Agencia Uruguaya de Cooperación Internacional (AUCI), Mariano Berro; Virginia Suárez, Asesora de Alianzas y Financiamiento de ONU Uruguay; Teresa Moll de Alba, Senior Manager LATAM de Pacto Global; presidentes de las redes locales de Paraguay y Ecuador y la Directora Ejecutiva del Pacto Global Uruguay, Paola Rapetti.

En próximos encuentros se definirá el Board Ejecutivo que formará parte de la Gobernanza de Pacto en Uruguay.



## Participación en medios gráficos

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

[https://www.revistamasseguros.com/sancor-seguros-15-anos/ct\\_5650/](https://www.revistamasseguros.com/sancor-seguros-15-anos/ct_5650/)

[https://www.revistamasseguros.com/un-ejemplo-de-progreso-y-solidez/ct\\_5649/](https://www.revistamasseguros.com/un-ejemplo-de-progreso-y-solidez/ct_5649/)

[https://www.revistamasseguros.com/sancor-seguros/ct\\_5622/](https://www.revistamasseguros.com/sancor-seguros/ct_5622/)

En estas ediciones se desarrollaron novedades varias de la gestión de Sancor Seguros Uruguay en el marco de los 15 años de la compañía, como nuevos desarrollos y capacitaciones realizadas durante el año, acciones en el Día Internacional de la Mujer, actividades didácticas y pedagógicas, relanzamiento de Pacto Global, así como las campañas realizadas para contribuir a la Donación de Sangre en nuestro país y el lanzamiento de la aplicación para esta causa.

Asimismo, participamos del Suplemento “El Observador” (de Seguros), en notas sobre la valoración que hacen los corredores de seguros sobre nuestra compañía, las reuniones de Sancor Seguros en reconocimiento a sus corredores de seguros y notas enmarcadas en los 15 años, como la de testimonios de los colaboradores de la compañía.



[https://www.revistamasseguros.com/programa-de-apadrinamiento-en-maranatha/ct\\_5690/](https://www.revistamasseguros.com/programa-de-apadrinamiento-en-maranatha/ct_5690/)

[https://www.revistamasseguros.com/desafio-rosa/ct\\_5689/](https://www.revistamasseguros.com/desafio-rosa/ct_5689/)

[https://www.revistamasseguros.com/nos-sumamos-al-gran-dia/ct\\_5688/](https://www.revistamasseguros.com/nos-sumamos-al-gran-dia/ct_5688/)

[https://www.revistamasseguros.com/red-de-pacto-global/ct\\_5669/](https://www.revistamasseguros.com/red-de-pacto-global/ct_5669/)

[https://www.revistamasseguros.com/capacitacion-para-equipos-comerciales/ct\\_5668/](https://www.revistamasseguros.com/capacitacion-para-equipos-comerciales/ct_5668/)

[https://www.revistamasseguros.com/dar-sangre-recibir-amor-entre-todos-para-todos/ct\\_5661/](https://www.revistamasseguros.com/dar-sangre-recibir-amor-entre-todos-para-todos/ct_5661/)



## 3

## PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO

TM DESEMPEÑO ECONÓMICO Y EL MERCADO ASEGURADOR EN URUGUAY

TM GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

CADENA DE VALOR

ANTICORRUPCIÓN

## Desempeño económico y el mercado asegurador en Uruguay

TM DESEMPEÑO ECONÓMICO, POLÍTICA PROACTIVA DE OPTIMIZACIÓN DE GASTOS, REDUCCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD CON FOCO EN AUTOMOTORES

8



**PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**  
Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos.

Si bien la pandemia provocada por el virus COVID-19 se mantuvo a lo largo del año, con una ola de casos en el primer semestre y otra ola en diciembre, el riesgo país de Uruguay en 2021 fue menor respecto al período pre pandemia y las condiciones financieras locales permanecieron estables.

La efectiva contención de la pandemia en sus etapas iniciales permitió una reapertura relativamente rápida y amplia de la economía, que ayudó a reducir los efectos negativos iniciales del shock sanitario. Adicionalmente, la ágil y eficaz campaña de vacunación fue también crucial para sostener la reactivación económica, particularmente en las actividades más afectadas por las medidas de distanciamiento social.

El producto bruto interno (PIB) registró un crecimiento de 5,9% en términos interanuales y de 2% en términos desestacionalizados frente al trimestre anterior. Las cuentas nacionales emitidas por el Banco Central del Uruguay (BCU) evidencian el crecimiento anual de la economía de 4,4%, el gasto en consumo final aumentó 3,4%, las exportaciones mostraron un ascenso de 14,4% y las importaciones de 20,9%.

En sintonía con esta recuperación la proporción de población debajo de la línea nacional de pobreza se redujo al 10,6%.

La inflación acumulada de Uruguay en el año se situó en el 7,96%, esta cifra se encuentra por fuera del rango meta establecido, entre el 3 y 7%.

En lo que respecta al mercado asegurador las primas emitidas netas de anulaciones del 2021 representaron un 2,7% del PIB, el cual equivale a un incremento real del 5% respecto al año anterior. A nivel de ramas se destaca el crecimiento en Vida Previsional, que pasó de un incremento real en 2020 de 1,3% a un incremento de 10,2% en 2021, Rurales que continúa con un alto nivel de crecimiento llegando al 12,1%, Transporte que cayó un 9,3%, Incendio que

creció un 5% y Accidentes de Trabajo que volvió a crecer luego de la contracción del año 2020.

Al igual que años anteriores, dos ramas concentran más de la mitad de la emisión de primas: Vida Previsional y Vehículos.

El patrimonio neto total del mercado mostró un crecimiento real de 18% y el capital regulatorio representó 2,10 veces el capital mínimo requerido por la regulación. El sector ha alcanzado una rentabilidad históricamente alta en 2021, con un valor ROE que es el más alto en los últimos años (23,6%).

		DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2021
	<b>FINANCIERO</b>			
	Disponibilidades e Inversiones	\$U 689.905.315	\$U 799.270.371	\$U 944.037.528
	Patrimonio Neto	\$U 327.876.026	\$U 369.690.808	\$U 407.565.013
	Utilidades	\$U 25.556.796	\$U 56.685.988 <sup>1</sup>	\$U 44.911.585
	<b>CLIENTES</b>			
	Facturación anual	\$U 1.412.375.918	\$U 1.544.785.807	\$U 1.765.127.307
	Porcentaje de Siniestralidad	51,85%	44,93%	45,30%
	<b>EMPLEADOS</b>			
	Cantidad de empleados	89	90	97
	Remuneraciones y Aportes	\$U 135.112.776	\$U 150.994.725	\$U 169.080.956
	<b>SECTOR PÚBLICO</b>			
	Monto total de impuestos	\$U 64.370.948	\$U 131.131.948	\$U 160.807.214
	<b>VALOR ECONÓMICO</b>			
	Valor económico directo creado	\$U 3.132.757.865	\$U 3.956.317.292	\$U 4.054.470.557
	Valor económico directo distribuido*	\$U 3.107.201.069	\$U 3.899.631.305	\$U 4.009.558.972
	Valor económico directo retenido	\$U 25.556.796	\$U 56.685.988	\$U 44.911.585

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

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

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



## TM Gestión integral de riesgos para la continuidad del negocio



17

Gestores de Riesgos capacitados (Referentes de cada proceso relevado)



30

horas de capacitación



18

Informes de riesgos generados (17 correspondientes a cada proceso + 1 Informe Integral Gerencial)



2

Planes de tratamiento elaborados

Llevamos a cabo las siguientes iniciativas en el transcurso del presente período:

- ✖ Actualización y aprobación por parte de la Dirección de Negocios Internacionales del nuevo Acuerdo de Servicios entre el área de Riesgos Operacionales y Continuidad y las Empresas Internacionales del Grupo Sancor Seguros.
- ✖ Revisión anual de Política de Riesgos Operacionales de Sancor Seguros Uruguay y actualización del Procedimiento Operativo de Seguimiento de Planes de Tratamiento.
- ✖ Implementación de un nuevo relevamiento de Riesgos Operacionales en toda la estructura organizativa de Sancor Seguros Uruguay.
- ✖ Capacitación y apoyo metodológico para la confección de Matrices de Riesgos Operacionales:
- ✖ Generación y presentación de Informe de Riesgos Operacionales por área y a nivel gerencial:
- ✖ Elaboración por parte de los Gestores de Riesgos de los Planes de Tratamiento correspondientes a los Riesgos Operacionales calificados como "Altos", para lo cual desde el área se brindó apoyo metodológico:
- ✖ Realización del seguimiento de Planes de Tratamiento, según lo establecido en el procedimiento operativo interno.
- ✖ Despliegue de la Gestión de Continuidad de Negocio sobre el producto priorizado en el Análisis del Impacto al Negocio (BIA) de nivel estratégico definido por Gerencia General: Seguro Automotor. Desarrollando el ciclo de vida de la continuidad del negocio (Identificación de procesos críticos, diseño de estrategias de recuperación y elaboración de Planes de Continuidad de Negocio) para los procesos críticos de soporte de Comercial, Suscripción, Siniestros y Cobranza.
- ✖ Identificación de referente interno para el siguiente producto priorizado por Gerencia General: Seguro Agropecuario.



# Cadena de valor



**Prácticas Justas de Operación**  
Asunto 4: Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor.

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

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

## ACTORES QUE INTERVIENEN EN ESTE PROCESO:



## COMPROMISO CON PROVEEDORES

### TM GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES

8 12



#### PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

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



#### DERECHOS HUMANOS

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



#### PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades.

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

### SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Continuando con la línea en donde se busca extender las prácticas responsables a toda nuestra cadena de suministro y basados en el cumplimiento del artículo 4 de la Ley N° 18.251 “Responsabilidad Laboral en los Procesos de descentralización empresarial”, solicitamos las copias de documentos a nuestros proveedores y la realización de un control periódico, debido a que somos solidariamente responsables por los

compromisos laborales que ellos asuman. De acuerdo con lo desglosado en la ley, los controles mencionados solo aplican para una parte del total de nuestros proveedores. Los controles de vigencia de estos se realizan trimestralmente. Toda la información recabada se guarda para registro.

En el 2021 continuamos avanzando con la implementación de la herramienta web que automatizó parte del proceso, donde el proveedor ya cuenta con un usuario y contraseña que le habilita a ingresar a un portal en el cual carga los certificados requeridos por la ley de Tercerizaciones. Desde la plataforma se envían recordatorios, notificaciones, se realizan verificaciones y seguimientos de todo lo contenido en cada legajo.



64

proveedores alcanzaron la herramienta en 2021



## IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPALES PROVEEDORES

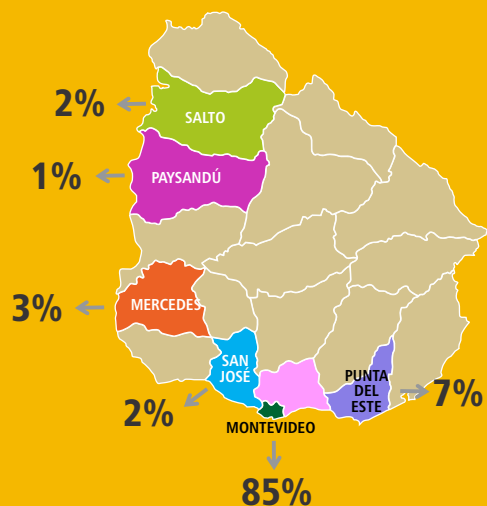
### CATEGORÍAS% POR FACTURACIÓN



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

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

### PAGO A PROVEEDORES POR PROVINCIA SEGÚN SU FACTURACIÓN



## GESTIÓN Y COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES

### HERRAMIENTA PARA TALLERES OFICIALES

Continuando con la mejora de gestión y atención a nuestros Asegurados, seguimos utilizando la herramienta ORIÓN TALLER, la cual ofrece una gestión de fácil manejo y permite a los talleres reparadores cotizar y presupuestar los siniestros de vehículos en forma rápida.

Además, este sistema de gestión les permite registrar, medir y gestionar las distintas etapas en el proceso de reparación, convirtiéndose en una solución ideal para incrementar la rentabilidad del negocio y generar mayor competitividad en el mercado. Esta herramienta fue desarrollada en conjunto con CESVI, entidad de la que Grupo Sancor Seguros es parte.

Debido a la pandemia, los talleres comenzaron a utilizar la herramienta de manera más frecuente, donde los peritos de la compañía comenzaron a levantar más informes con tasación y las fotografías de los daños, para así controlar y realizar los Informes Periciales.



**124**  
proveedores / **95%**  
de Uruguay / **5%** de  
Argentina



**90%**  
de los talleres oficiales  
realizaron la carga de las  
tasaciones en la  
herramienta virtual.



# Anticorrupción

## ÉTICA Y TRANSPARENCIA



### ÉTICA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DEL NEGOCIO

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

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

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

En el año 2020 cuando lanzamos el nuevo Código de Ética, habilitamos un buzón físico para el reporte anónimo y confidencial de las conductas no éticas o que contravengan los preceptos y principios que el Código de Ética dicta.

**Durante 2021 no se registraron notificaciones en buzón**

## PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y LAVADO DE ACTIVOS

Durante el año 2021, se cumplió con la actualización anual de la Política de PLAyFT, así como también la actualización de los demás cuerpos normativos que posee la compañía como ser el Manual de PLAyFT y en último término el Procedimiento Operativo.

En segundo lugar, se realizó la definición, desarrollo y pruebas de testing para la nueva Matriz de Riesgo de clientes, que estará operativa en 2022. De esta manera se podrá volver a realizar estos controles en forma sistemática, minimizando el trabajo manual. El principal objetivo será mejorar la segmentación de nuestra cartera de vida y luego dentro de esta podremos diferenciar aquellos clientes de alto riesgo acorde a los nuevos parámetros, completando sus legajos y aplicando Debida Diligencia Intensificada. Cabe destacar que conjuntamente con las definiciones de la nueva matriz, se actualizó el documento Matriz de Riesgo de Clientes.

En tercer término, se continúa trabajando en la digitalización de todo el sector, incorporando al SOS los legajos de clientes nuevos, los informes circunstanciados y demás análisis, logrando de esta manera un respaldo más importante, la accesibilidad a la información de forma más sencilla y la interacción entre los diferentes actores del área en simultáneo a la hora de analizar un caso.

Se realizó una capacitación on line para el 100% de los colaboradores, que constó de una presentación con los principales temas y un cuestionario en formato multiple choice. Adicionalmente, el equipo de Cumplimiento continuó asistiendo a talleres y congresos con presencia de expositores nacionales e internacionales.



**98** (100%)  
Colaboradores  
capacitados en  
PLAyFT



## 4

## PRÁCTICAS LABORALES

- TM TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
- TM CONCILIACIÓN LABORAL, PERSONAL Y FAMILIAR
- TM SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
- TM DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL TRABAJO

## Trabajo y relaciones laborales

## TM DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

5 8 10



**PRÁCTICAS LABORALES**  
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales.



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

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

## INDICADORES LABORALES\*

DATOS COLABORADORES POR SEXO Y REGIÓN	HOMBRES		MUJERES		TOTAL
	CONTRATO PERMANENTE	CONTRATO TEMPORAL	CONTRATO PERMANENTE	CONTRATO TEMPORAL	
Casa Matriz	40	2	42	1	85
Mercedes	2	0	1	0	3
Paysandú	1	0	1	0	2
Punta del Este	1	0	1	0	2
Salto	2	0	1	0	3
San José	0	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>97</b>

\* En Sancor Seguros Uruguay no contamos con trabajadores que no sean empleados y realicen actividades en nuestro nombre.



## INDICADORES LABORALES

CATEGORÍAS	2019		2020		2021			
	% HOMBRES	% MUJERES	% HOMBRES	% MUJERES	CANTIDAD	HOMBRES %	CANTIDAD	MUJERES %
Total	52	48	54	46	48	49%	49	51%
<b>Puestos ejecutivos</b>	63	37	57	43	30	44%	40	56%
Menores a 24 años	0	0	0	0	1	2%	0	0%
Entre 24 y 30 años	8	0	0	0	7	10%	16	22%
Entre 30 y 50 años	83	100	92	100	21	30%	22	31%
Mayores a 50 años	8	0	8	0	1	2%	2	3%
<b>Puestos gerenciales</b>	100	0	100	0	4	100%	0	0%
Entre 30 y 50 años	100	0	100	0	3	75%	0	0%
Mayores a 50 años	0	0	0	0	1	25%	0	0%
<b>Puestos no gerenciales / ejecutivos</b>	45	55	51	49	14	61%	9	39%
Menores a 24 años	10	0	0	0	0	0%	0	0%
Entre 24 y 30 años	23	44	24	50	1	4%	0	0%
Entre 30 y 50 años	60	53	73	47	11	48%	9	39%
Mayores a 50 años	7	3	3	3	2	9%	0	0%

INDICADORES DE EMPLEO		CASA MATRIZ	MERCEDES	PAYSANDÚ	PUNTA DEL ESTE	SALTO	SAN JOSÉ	TOTAL
DATOS AÑO 2019	Ingresos	10	0	0	0	0	0	10
	Egresos	7	0	0	0	0	0	7
	Tasa de contratación	0,117	-	-	-	-	-	0,117
	Tasa de rotación	0,1	-	-	-	-	-	0,1
DATOS AÑO 2020	Ingresos	9	0	0	0	0	0	9
	Egresos	7	0	0	0	0	0	7
	Tasa de contratación	0,1	-	-	-	-	-	0,1
	Tasa de rotación	0,07	-	-	-	-	-	0,07
DATOS AÑO 2021	Ingresos	12	0	0	0	0	0	12
	Egresos	5	0	0	1	0	0	6
	Tasa de contratación	0,12	0	0	0	0	0	0,12
	Tasa de rotación	0,06	0	0	0	0	0	0,06



# Conciliación laboral, personal y familiar

3 5 8

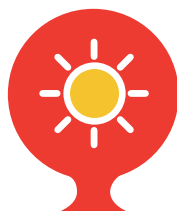
## PROGRAMA DE BENEFICIOS SOMOS

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



### BALANCE

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



### BIENESTAR

- × Vacunación antigripal.
- × Carnet de salud.

#### CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRIPIAL Y CARNET DE SALUD

La vacunación alcanza a empleados, personal eventual y familiares (directos) de los empleados. En el año 2021 se vacunaron 25 personas. Asimismo, facilitamos la renovación de 10 Carnets de Salud.



### ASISTENCIA

- × Asignación por Nacimiento.
- × Asignación por Hijo.
- × Asignación por Matrimonio.
- × Descuento en Seguros. 60% en seguro de automóviles, hogar, motos y garantía de alquiler, 30% en seguro de personas y 40% seguro de mascotas.
- × Refrigerios.
- × Descuento en transporte público.



### FESTEJOS

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



### PRÁCTICAS LABORALES

Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social.



### DERECHOS HUMANOS

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

## DÍA DEL NIÑO

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



# Seguridad y salud laboral

## TM SEGURIDAD Y SALUD DE EMPLEADOS

3 8



### PRÁCTICAS LABORALES

Asunto 4: Salud y Seguridad Ocupacional.

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

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

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

La regulación de la administración de la salud y seguridad en las empresas entró en vigencia luego del cierre del ejercicio reportado en esta publicación. Por lo tanto, nos encontramos en la instancia de análisis para su implementación a futuro.



Durante 2021 no se registraron accidentes laborales

# Desarrollo humano y formación en el trabajo

## TM DESARROLLO Y AUTOGESTIÓN PROFESIONAL

3 4 5 8 16



### PRÁCTICAS LABORALES

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

El contexto sanitario local nos permitió retomar la presencialidad en diferentes instancias de formación. Continuamos trabajando en la formación de nuestros equipos como una herramienta clave en el desarrollo profesional de nuestra organización. Asimismo, continuamos utilizando las instancias virtuales, aprovechando las nuevas opciones que surgieron en pandemia.



INDICADORES DE PERSONAS CAPACITADAS	2019	2020	2021
Horas de capacitación (presencial y virtual)	187	242	766
Puestos ejecutivos Mujeres	-	-	25
Puestos ejecutivos Hombres	-	-	55
Puestos gerenciales Mujeres	-	-	0
Puestos gerenciales Hombres	-	-	4
Puestos no gerenciales / ejecutivos Mujeres	-	-	41
Puestos no gerenciales / ejecutivos Hombres	-	-	58
Empleados Capacitados en Programas de Formación (presencial y virtual)	151	122	179

Algunos de los talleres presenciales realizados incluyeron temáticas como:

TALLER	HORAS DE CAPACITACIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS ALCANZADAS
Analista de Seguros BIOS	96	1
Capacitación SQL Server IT	44	7
Inglés Avanzado	173	2
Técnico en Gerencia	96	1
Postgrado Ejecutivo Experto en Marketing y Dirección Comercial	192	1
Entrenamiento de Habilidades de Liderazgo	15	3
Programa de formación de líderes	8	28
Capacitación en TRO	5	35
Excel avanzado	96	4
Inclusión Laboral	24	1
Taller de Auto desarrollo	8	1
Taller DE PRICING	9	6
PLA	1	90



## CAPACITACIÓN EQUIPO COMERCIAL

Realizamos de manera virtual una jornada de capacitación para los equipos comerciales y técnicos, para profundizar en las mejores prácticas y en la evolución de las coberturas de Todo Riesgo Operativo. La jornada se desarrolló con la coordinación de un estudio externo y estuvo a cargo de un ingeniero especializado en la temática.

Asimismo, se concretó un encuentro virtual con el Departamento Comercial de Montevideo e Interior para capacitar sobre nuestro producto de Incendio. La misma estuvo a cargo de empleados encargados de ese producto. Se profundizó sobre el seguro y aprovechamos esta ocasión para intercambiar conocimientos.



### TALLER

### HORAS DE CAPACITACIÓN

### CANTIDAD DE PERSONAS

Capacitación Todo Riesgo Operativo

5

35

## GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

En el 2021 dimos continuidad a un proceso de sensibilización y formación a todos los colaboradores de Sancor Seguros Uruguay en la nueva metodología usada para esta medición, enfocada en el uso de mejores prácticas, que pasan del concepto de “evaluación” al de “gestión”.

La evaluación es concebida en dos dimensiones: objetivos y comportamientos.

Un fuerte compromiso de la organización en todos sus niveles, ya que se trata de un proyecto transversal donde cada líder y cada colaborador construyen los objetivos a alcanzar y la forma de lograrlos.

Un proceso continuo de planificación, evaluación e implementación de planes de desarrollo de las personas.

Tenemos ya implementado el mismo sistema que el Grupo Sancor Seguros en Argentina y estamos listos para continuar con la etapa de implementación de todo el proceso enfocados en un nuevo proyecto integral que responde a los desafíos de la transformación organizacional.

En 2022 prevemos llevar a cabo la evaluación de desempeño de nuestros equipos.



## 5

ASUNTOS DE  
CLIENTESTM Alianza y compromiso con  
el canal de ventas

4 8

TM ALIANZA Y COMPROMISO CON EL CANAL DE  
VENTAS

## COMPROMISO CON CLIENTES

TM TRADUCIENDO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
EN EXPERIENCIA DEL USUARIOTM ATENCIÓN DE CALIDAD Y CONTENCIÓN AL  
CLIENTETM INNOVACIÓN Y NUEVOS DESARROLLOS PARA  
CLIENTESTM TRANSPARENCIA Y CLARIDAD EN LA  
COMUNICACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

## TM CIBERSEGURIDAD Y CONFIANZA DIGITAL

ASUNTOS DE  
CONSUMIDORES

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

PRÁCTICAS JUSTAS  
DE OPERACIÓN

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

DERECHOS  
HUMANOS

Asunto 3: Evitar la  
complicidad.

PARTICIPACIÓN ACTIVA  
Y DESARROLLO DE LA  
COMUNIDAD

Asunto 3: Creación de  
empleo y desarrollo de  
habilidades.

Para nuestra empresa es fundamental desarrollar la relación con nuestros Corredores a través del diálogo, las capacitaciones y la participación en estrategias comerciales, aumentando su satisfacción y lealtad, e integrándolos en la gestión sustentable del negocio. Los Corredores desempeñan un papel clave en la promoción, distribución y desarrollo de productos y la mejora de los servicios.



## SUCURSALES

2020

2021

CORREDORES

%

CORREDORES

%

Casa Central (Montevideo y  
Canelones)

1.457

68,60

1.538

69,19

Punta del Este (Maldonado, Rocha  
Lavalleja, Cerro Largo y Treinta y Tres)

217

10,22

226

10,17

Salto (Salto, Tacuarembó,  
Rivera y Artigas)

160

7,53

160

7,20

Mercedes (Colonia, Soriano, Río  
Negro y Paysandú)

154

7,25

160

7,20

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

136

6,40

139

6,24

**Total****2.124****100,00****2.223****100,00**

Nuestros corredores son considerados socios estratégicos, es por eso que permanentemente buscamos mantenernos cerca a través de comunicaciones fluidas. Durante los meses de pandemia y aislamiento, se ejecutó un cronograma de videollamadas entre el Departamento Comercial y los principales organizadores que se mantuvo durante 14 jornadas. Las mismas sirvieron para compartir la estrategia comercial de todo el año, identificar necesidades del Organizador, así como comunicarles novedades y promociones. Nuestra intención año tras año es tener políticas claras y estables que le brinden al productor seguridad y previsibilidad en el relacionamiento a largo plazo con nuestra empresa.



## REUNIONES INFORMATIVAS

Se realizaron dos reuniones informativas por parte del cuerpo Gerencial, Jefaturas y Oficiales de Negocios de Sancor Seguros con un amplio número de Organizadores y Productores, en Montevideo y en el interior del país. Ambas instancias fueron bien valoradas por todos los participantes, los cuales destacaron positivamente el contacto personal.

Asimismo, realizamos de manera virtual un encuentro con nuestros corredores de seguros de todo el país para explicarles y avanzar en la nueva plataforma de Agro: **Visualis 2.0**.



## CELEBRACIÓN POR EL DÍA DEL CORREDOR

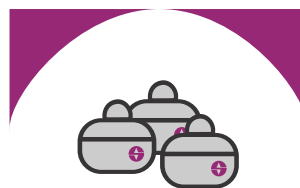
Agasajamos a nuestros corredores que alcanzaron o superaron sus objetivos en un evento que tuvo lugar en Montevideo. En esta jornada reunimos a corredores y colaboradores de la compañía. Asimismo, en Colonia se realizó un evento similar para los corredores del interior del país.

Ambas jornadas tuvieron como objetivo homenajear a nuestros corredores de seguros; agradeciendo su rol clave dentro de la empresa. Estamos convencidos que ellos son quienes nos ayudan a construir el futuro que queremos; teniendo un rol indispensable con cada uno de nuestros clientes: contestando consultas 24/7 por WhatsApp, orientando, explicando y escuchando todas sus dudas, aprendiendo nuevas herramientas y desafiándose día a día.



## DIGITALIZATE

Continuamos con este programa diseñado para trabajar junto a nuestros corredores de seguros haciendo hincapié en tres grandes ejes tecnológicos: capacitación enfocada en marketing digital con certificación; herramienta para el desarrollo de piezas de comunicación para redes sociales y la instalación del módulo de Magenta Seguros. En 2021 se incorporó la herramienta Deskfy: plataforma de automatización de marca que permite a los especialistas en marketing trabajar juntos en la gestión, distribución, personalización y validación de materiales de comunicación. Permitiendo a los participantes, personalizar las piezas de cara a una comunicación y comercialización propia en sus redes.



49

corredores de todo el país participaron del proceso



## DALE CONTINUADORES

Sancor Seguros organizó un viaje para que un grupo de corredores pueda disfrutar del evento ExpoEstrategas 2021 en Buenos Aires; la mayor conferencia de seguros de América Latina. En el marco del Programa Dale Continuadores, que engloba a las nuevas generaciones de corredores, 8 personas pudieron participar de esta experiencia.



ExpoEstrategas  
2021

SANCOR SEGUROS 15 años

# Compromiso con clientes



## ASUNTOS DE CONSUMIDORES



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

3 5 10

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

Mantuvimos el servicio único de videollamadas : Llamando al Doctor, que ofrece consulta médica gratuita las 24 horas, los 365 días del año y desde cualquier lugar, de manera totalmente gratuita en las coberturas de Autos, Hogar, Vida y Salud.

## NUESTROS CLIENTES

ASEGURADOS POR CATEGORÍA		2019	2020	2021
	Cantidad de personas	205.883	138.498	70.898
	Cantidad de empresas	3.974	3.746	3.338



# Traduciendo satisfacción del cliente en experiencia del usuario

## ORIENTACIÓN A LA EXPERIENCIA DEL USUARIO, ACOMPAÑAMIENTO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS DE LOS CLIENTES

El mantenimiento de un contacto fluido con nuestros clientes es fundamental para brindarles una atención de calidad con relación a la prestación de nuestro servicio. Es por ello que continúa funcionando el Centro de Atención al Cliente (CAC) que cuenta con tres operadoras, su objetivo es mejorar la atención de todas las consultas de nuestros asegurados. El mismo, recibe todas las llamadas entrantes de nuestras líneas de contacto: 29158500 y 08002543.

El cuadro que se adjunta a continuación pertenece a los indicadores a nivel Central Telefónica, esto es, antes de ser atendido por una operadora personalmente, las llamadas que entran ni bien salta la grabación hasta que llegan al callmanager (sistema que hace la distribución hacia las telefonistas).

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

### CENTRAL TELEFÓNICA a nivel Cola de Servicio (\*)

	2020(*)	2021
Llamadas presentadas	34.070	28.059
Promedio de tiempo en cola(**)	00:00:49	00:00:30
Llamadas manejadas	30.609	25.691
Velocidad media de respuesta	00:00:39	00:00:24
Promedio de tiempo de manejo	00:03:19	00:03:22
Llamadas abandonadas (***)	3.437	2.335

(\*) Algunos indicadores fueron actualizados por presentar errores en la versión anterior.

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

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

### OPERADORAS (llamadas manejadas por cada agente)

TOTALES	2020	2021
Presentadas	32.993	25.866
Gestionadas	30.221	23.515
Abandonadas	1.070	1.461



46

CRM abiertos en el 2021  
y todos resueltos

## INDICADORES DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

Encuesta realizada a clientes que utilizaron el servicio de Asistencia

### ATENCIONES EN VÍA PÚBLICA

#### ASISTENCIAS, TRASLADOS Y SINIESTROS

AÑO	AUXILIO	DENUNCIAS MONTEVIDEO	DENUNCIAS INTERIOR
2018	20.778	8.165	6.130
2019	21.199	8.799	4.924
2020	17.670	6.621	4.362
<b>2021</b>	<b>19.317</b>	<b>7.206</b>	<b>3.926</b>

### CENTRAL TELEFÓNICA

#### ATENCIÓN TELEFÓNICA - NIVEL DE SERVICIO

AÑO	TOTAL ATENDIDAS	ANTES 20 SEGUNDOS	ANTES 40 SEGUNDOS	ABANDONA
2018	54.497*	72%	81%	8%
2019	39.974	68%	77%	11%
2020	35.284	73,1%	81,57%	10,4%
<b>2021</b>	<b>34.469</b>	<b>82,90%</b>	<b>12,90%**</b>	<b>4,20%</b>

\* Incremento por granizada en territorio ROU

\*\* A partir del presente ejercicio se modificó la forma de cálculo.

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DIGITAL (Atención telefónica)

#### ATENCIÓN TELEFÓNICA - NIVEL DE SERVICIO

AÑO	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
2018	1,00%	2,00%	11,00%	39,00%	47,00%
2019	1,00%	2,00%	10,00%	34,00%	53,00%
2020	1,00%	3,00%	19,00%	59,00%	18,00%
<b>2021</b>	<b>0,50%</b>	<b>1,50%</b>	<b>9,00%</b>	<b>35,00%</b>	<b>54,00%</b>

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DIGITALES (Tiempos de respuesta)

AÑO	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
2018	2,00%	5,00%	21,00%	36,00%	36,00%
2019	2,00%	3,00%	17,00%	33,00%	45,00%
2020	2,00%	3,00%	13,00%	40,00%	42,00%
<b>2021</b>	<b>2,00%</b>	<b>5,00%</b>	<b>22,00%</b>	<b>34,00%</b>	<b>37,00%</b>

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DIGITAL (Atención en el lugar)

AÑO	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
2018	1,00%	1,00%	7,00%	28,00%	63,00%
2019	1,00%	1,00%	5,00%	24,00%	69,00%
2020	2,00%	2,00%	8,00%	27,00%	61,00%
<b>2021</b>	<b>0,80%</b>	<b>0,70%</b>	<b>5,50%</b>	<b>24,00%</b>	<b>69,00%</b>



# Atención de calidad y contención al cliente

## TM ACOMPAÑAMIENTO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS DE LOS CLIENTES

### CONTENCIÓN PARA ACCIDENTADOS EN SINIESTROS VIALES

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

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

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



**625**

casos atendidos por el equipo EIR



# Innovación y nuevos desarrollos para clientes

## TM PRODUCTOS Y SERVICIOS ADAPTADOS A LAS NUEVAS TENDENCIAS


3



### ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Asunto 2: Protección de la salud y seguridad de los consumidores /  
Asunto 3: Consumo sostenible

Nos caracterizamos por ser una empresa innovadora, y aplicamos esa vocación al desarrollo de productos que respondan a las más diversas necesidades de nuestros asegurados. En ese sentido lanzamos nuevos productos:

- ✖ Cobertura Parcial
- ✖ Responsabilidad Civil para Camiones
- ✖ Primera cobertura nacional que permite mitigar los efectos de un riesgo biológico. Para más información consulta el capítulo 8. 

## TM Transparencia y claridad en la comunicación de productos y servicios

Luego de la aprobación de la Ley de Seguros N° 19.684, se procedió a la actualización de las Condiciones de Póliza y Notas Técnicas del 100% de los productos que comercializa la compañía. En este sentido vale destacar que la ley agrega varios aspectos que protegen a los consumidores. La misma Ley refiere expresamente en su artículo 1 a la Ley de Defensa del Consumidor N° 17.250 la cual es de aplicación también en el caso del asegurado.



# Ciberseguridad y confianza digital

16



## ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación / Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores.



En el marco del trabajo continuo de implementación de una estrategia de Seguridad de la Información y Servicios Digitales (CiberSeguridad), alineada a la norma internacional de Seguridad de la Información ISO 27001, concretamos nuevas iniciativas relacionadas a la ciberseguridad:



- ✖ Actualización de la tecnología relacionada a la protección de malware en PCs y Notebooks, sumando nuevas capacidades de detección y respuesta (EDR) ante amenazas avanzadas.
- ✖ Implementación de múltiple factor de autenticación (MFA) en teletrabajo y servicios de nube como Office 365.
- ✖ Difusión de campañas de concientización a empleados, como por ejemplo "Conciencia en Ciberriesgos" y "Día Mundial del Backup".
- ✖ Evaluación de seguridad informática en proyectos e iniciativas tecnológicas, como por ejemplo la separación de bases de datos de los Sistemas Core y otro relacionado a Onboarding y Legajo Digital.

## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Desde el año 2008 está vigente la Ley N° 18.331 - Ley de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data. Posteriormente se han sancionado leyes complementarias que confirman la voluntad de Uruguay en ahondar en la protección de Datos Personales, acorde a los estándares internacionales.

Sancor Seguros como parte del Grupo Sancor Seguros, cumple con los estándares legales normativos, así como con los protocolos internos. En este sentido contamos con una Gerencia de Gestión de Riesgos, Técnica y Cumplimiento Normativo a nivel Grupo. Localmente se ha designado un Responsable del Resguardo de Información y del Régimen de Información. Esta figura es responsable de implementar los procedimientos de resguardo de datos y software, asegurando la realización de los controles que permitan obtener un nivel adecuado de calidad de la información.

Se deben respetar estándares mínimos, a través del cumplimiento de los principios de: legalidad, veracidad, finalidad, previo consentimiento informado, seguridad, reserva y responsabilidad. En tal sentido, para dar cumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales 18.331 así como sus modificativas y concordantes, contamos con una Política General de Seguridad de la Información del Grupo Sancor Seguros y un Manual de Protección para la Seguridad de Datos Personales, ambos publicados en la Intranet Corporativa.



## 6

PROMOCIÓN DE LOS  
DERECHOS  
HUMANOS

COMPROMISO CON EL RESPETO  
Y LA PROMOCIÓN DE LOS  
DERECHOS HUMANOS



COMPROMISO CON EL  
EMPODERAMIENTO DE LA  
MUJERES

COMPROMISO CON LA  
INCLUSIÓN SOCIAL

Compromiso con el  
respeto y la promoción de  
los Derechos Humanos

5 8 10 16



## DERECHOS HUMANOS

Asunto 1: Debita diligencia / Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos / Asunto 3: Evitar la complicidad / Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables / Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

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

Para consultar la Declaración y Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros, ver el Reporte de Sustentabilidad año 2017.



# Compromiso con el Empoderamiento de la Mujeres

## EMPODERAMIENTO DE LA MUJER

La equidad de género es fundamental para el desempeño de los negocios y el crecimiento económico sostenible. Por ello, en 2017 adherimos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, un compromiso público con el que demostramos nuestro convencimiento de que las empresas deben identificar sus impactos y promover buenas prácticas de equidad, medir sus progresos y transparentar su gestión, difundiendo sus aprendizajes y desafíos en su esfera de influencia.

# Compromiso con la inclusión social

1 5 8 10 17

El Grupo Sancor Seguros se encuentra desarrollando un proceso de inclusión que permita valorar las diferencias individuales y empoderar a grupos vulnerables o en condiciones de desventaja.

En línea con este objetivo, en Sancor Seguros Uruguay vamos planeando en forma estratégica, programas y acciones concretas que nos permitan avanzar en este sentido en forma gradual.

El Programa de Inclusión comprende cinco ejes de trabajo:



### DERECHOS HUMANOS

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



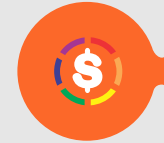
**Accesibilidad.** En Sancor Seguros Uruguay contamos con una sala lactaria, con el fin de brindar un mejor lugar a la mujer en período de amamantamiento.



**Empleo inclusivo.** Comenzamos a trabajar con el área de Diversidad e Inclusión de Capital Humano Argentina, para estar alineados a las políticas corporativas. En el 2022 comenzaremos a realizar acciones concretas.



**Compromiso con la inclusión.** Por cuarto año consecutivo, apadrinamos Maranathá, centro de Rehabilitación Ecuestre y Volteo. Ver capítulo 7.




**Negocios Inclusivos.**



**Concientización y comunicación inclusivas.**



## 7

PARTICIPACIÓN Y  
DESARROLLO EN LA  
COMUNIDAD **Prevención y  
seguridad vial** **PREVENCIÓN Y  
SEGURIDAD VIAL** **PROMOCIÓN DEL  
COOPERATIVISMO Y  
EDUCACIÓN****COMPROMISO CON LAS  
COMUNIDADES LOCALES**

Con enfoque en los Derechos Humanos priorizamos el derecho a la vida y para ello proponemos desde el Grupo Sancor Seguros del que formamos parte, diversas acciones para colaborar en el cumplimiento de un objetivo primordial: reducir los siniestros viales y salvar vidas. A nivel Grupo se desarrolla hace 15 años el Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito “Rutas en Rojo”. Esta iniciativa procura llegar a todos los sectores vulnerables y demás grupos estratégicos. El programa consta de diferentes líneas de acción, algunas de las cuales se desarrollan desde su inicio y otras se modificaron o adaptaron según nuevas necesidades.

Desde Sancor Seguros Uruguay hemos podido replicar localmente alguna de esas acciones, en ese sentido, nos comprometemos a reforzarlas en próximos ejercicios.



## TM Promoción del Cooperativismo y educación

1 3 12 17



### PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Asunto 1: Participación activa de la comunidad / Asunto 6: Salud / Asunto 7: Inversión social.

Nos reunimos con José Ariza Reyes, director de la Escuela Andaluza de Economía Social, junto a una delegación representante de la Caja de ANDE, Costa Rica, institución financiera destinada al cooperativismo de ahorro y crédito.

## Compromiso con las Comunidades locales

### DAR SANGRE, RECIBIR AMOR



Se llevó a cabo una segunda Jornada de Donación de Sangre que organizamos junto a ASSE, el Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela", el Hospital Pasteur y el Servicio Nacional de Sangre. Esta iniciativa tuvo como objetivos generar conciencia en la sociedad sobre la importancia de la donación de sangre para el sistema de salud y sumar donantes, ya que desde la pandemia disminuyó ese número de voluntarios donantes.



500.000

personas vieron material de la campaña en redes sociales



130

unidades efectivas de sangre



+70

profesionales y técnicos de todas las instituciones participaron de la Jornada



"Desafío Rosa"



## APP MÓVIL DE DONACIÓN DE SANGRE



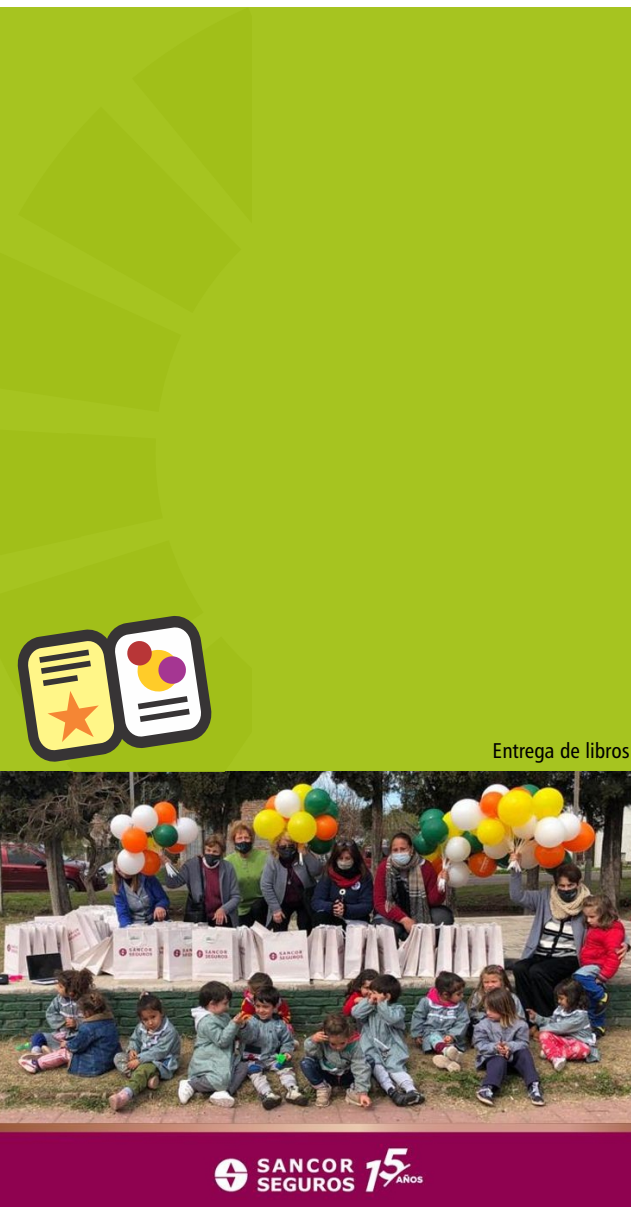
En conjunto con Federico Kramer y un equipo de profesionales y expertos, nos encontramos desarrollando una APP móvil de Donación de Sangre para continuar contribuyendo a la causa. A través de esta aplicación se podrá participar como donante o generar eventos de donación de sangre, tanto desde instituciones que lo precisen como personas en general.

## "DESAFÍO ROSA"

En el marco del mes de la lucha contra el Cáncer de Mama, se realizó una jornada junto a la Asociación Civil "Dame tu Mano". El evento incluyó la realización de actividades aeróbicas con presencia de DJ en vivo, se logró formar el lazo rosa humano en pos de la concientización para la prevención de esta enfermedad.

## ENTREGA DE LIBROS

Sancor Seguros y COOPACE realizaron la entrega de un libro de actividades didácticas y pedagógicas, realizado por la Docente Fernanda Rivero, acompañado de útiles escolares, al Jardín de Infantes N° 69 de tiempo completo Barrio Las Canteras de Fray Bentos.



Entrega de libros




## "GRAN DÍA"



Nuevamente nos sumamos a esta acción, poniendo a disposición de todos los colaboradores de Montevideo una Big Mac, con el objetivo de colaborar con la Asociación Casa Ronald McDonald y el Liceo Impulso en una jornada solidaria que busca generar fondos que continúen asegurando el funcionamiento de sus casas, una dentro del Hospital Pereira Rossell y otra en el Hospital de Tacuarembó. El Liceo Impulso brinda la oportunidad de cursar liceo y bachillerato, a 630 adolescentes de Casavalle.

## MARANATHÁ / EQUINOTERAPIA, APOYANDO A QUIENES MÁS LO NECESITAN

Continuamos nuestro vínculo con esta institución a través del patrocinio a Alejandra Pereira Modernell, por cuarto año consecutivo, quien padece una Parálisis Cerebral. El objetivo de este acompañamiento es que a través de su trabajo en Maranathá, obtenga el máximo potencial de los beneficios que transmite el caballo (movimiento tridimensional, impulsos rítmicos y su calor corporal); lográndose de esta manera grandes avances tanto en lo físico, neurológico, psíquico y emocional. Recordamos que Maranathá es un centro de Rehabilitación Ecuestre y Volteo. Para más información, consultar el Reporte 2020. 



Maranathá / equinoterapia



## CAMINATA "CHAU POLIO"

Fuimos sponsor de esta caminata organizada por el Club Rotary Maldonado, quien se encarga de llevarla a cabo en celebración por el Día Mundial de la Lucha contra la Polio. Participaron más de 200 personas del evento, el cual incluyó un recorrido por la rambla de Punta del Este.



Caminata "Chau Polio"





# 8

## CUIDADO DEL AMBIENTE

### Estrategia de cuidado del ambiente

3 8 12 13



#### EL MEDIO AMBIENTE

Asunto 1: Prevención de la contaminación /  
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos /  
Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático.

#### ESTRATEGIA DE CUIDADO DEL AMBIENTE

- TM USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS Y LA ENERGÍA
- TM CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
- PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN
- TM ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO



#### ESTRATEGIA TRANSVERSAL





## Uso sostenible de los recursos y la energía\*

8 12 13



### EL MEDIO AMBIENTE

Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.

Este eje contempla el uso que hacemos de nuestras instalaciones en la operatoria diaria del negocio. Nos orientamos a la ecoeficiencia energética, para lo cual hemos reemplazado las luminarias a led. En línea con este eje, los talleres mecánicos oficiales proveedores de nuestra empresa, utilizan pintura al agua sin químicos contaminantes y nuestro proveedor de servicio de auxilio recicla baterías desgastadas y fluidos reemplazados en reparaciones de vehículos siniestrados.

Continuando con la renovación progresiva de la sustitución de la iluminación del local por luminaria led, en el 2021 alcanzamos un 60% de utilización de esa tecnología. Recordemos que por la pandemia se detuvieron reformas.

\* Al compartir edificio con otras organizaciones no contamos con los datos exactos de nuestro consumo energético.

## Conformidad ambiental de los productos y servicios

8 12 13



**ASUNTOS DE CONSUMIDORES**  
Asunto3: Consumo sostenible.



**EL MEDIO AMBIENTE**  
Asunto1. Prevención de la Contaminación / Asunto 2. Uso sostenible de los recursos.

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

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

Los balances contables y económicos solicitados a cada empresa, clientes o cuentas particulares son enviados vía mail y devueltos de la misma manera luego de su análisis contable.

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

### RECIBOS DE SUELDO ELECTRÓNICOS:



**100%**  
de los colaboradores alcanzados



## PÓLIZAS DIGITALES

AÑO	TOTAL PÓLIZAS EMITIDAS	TOTAL ENVÍOS POR MAIL*	RATIO ENVÍOS DIGITALES / ENVÍOS TOTALES
2019	156.452	77.657	51%
2020	158.035	83.162	58%
2021	155.429	47.985	31%

\* Póliza digital: alcanza al 100% de los ramos de: Agro, transporte, Casco, Navegación, Crédito, Caución, Vida.

CONSUMO DE PAPEL	2019	2020	2021
Consumo total anual	2.073 resmas	1.685 resmas	1.110 resmas (2.553 kg de papel)

AÑO	TOTAL IMPRESIONES
2019	1.036.736
2020	842.550
2021	741.063



**47.985\***  
pólizas digitales  
enviadas



**12,05 %**  
de reducción  
en el uso de resmas  
de papel



### NUEVA PLATAFORMA DE AGRO: VISUALIS 2.0

Recordamos que se trata de un sistema de georreferenciación desarrollado y utilizado por Sancor Seguros. En este programa se detallan las ubicaciones GPS de los campos asegurados, donde se aprovecha la ocasión para mostrar los cambios que se realizan, contribuyendo a la mejora continua del sistema.



### DIGITALIZACIÓN DE LEGAJOS

Se mantuvo esta gestión durante el ejercicio 2021. Para acceder a más información consultar el Reporte de Sustentabilidad año 2019.



### ECONOMÍA CIRCULAR

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

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

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

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



**94,5 toneladas**  
de residuos de siniestros  
procesados en 21 talleres oficiales



# Prevención de la contaminación

## CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



### EL MEDIO AMBIENTE

Asunto 1: Prevención de la contaminación / Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.

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

# Adaptación y mitigación al cambio climático

1 13

En Sancor Seguros brindamos soluciones a todos los ramos agropecuarios del país, que contribuyen a la estabilidad productiva del sector. Nuestro objetivo es atender en tiempo real al productor, a lo largo de todas las etapas en las cuales interactúa con la empresa.

Los fenómenos naturales siguen afectando a diferentes zonas del país, por lo cual las coberturas de nuestra aseguradora continúan adecuándose a los mismos.

Entre los principales siniestros vinculados a las condiciones climáticas se encuentran los causados por falta o exceso de agua (sequías e inundaciones), granizo, rayos, tornados, huracán y ciclón.

Asimismo, continuamos aplicando diferentes estrategias desde el Área de Seguros Agropecuarios para minimizar la incertidumbre climática; continuando con las coberturas o carencias de 3 a 5 y hasta 15 días en todos los productos del ramo Granizo.

Continúa vigente el producto De Inversión Global, constituyéndose en una herramienta a través de la cual el productor cubre su inversión contra todo riesgo de heladas, sequías, inundaciones y otros; permitiéndole afrontar las zafas venideras.

Considerando la diversificación en nuestros productos y servicios, desde Grupo Sancor Seguros desarrollamos un innovador alcance para el cultivo de cannabis industrial y medicinal que da cobertura paramétrica para un riesgo biológico identificado como la principal preocupación del sector productivo. En este contexto se desarrolló la primera cobertura nacional que permite mitigar los efectos de la Botrytis (enfermedad fúngica que afecta los cogollos florales del cannabis). A fines del año 2021 comenzaron las pruebas piloto para que el producto pueda comercializarse libremente a partir del año 2022.



### EL MEDIO AMBIENTE

Asunto 3. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo.



CANTIDAD DE  
SINIESTROS  
AÑO 2019

PAGOS  
AÑO 2019

CANTIDAD DE  
SINIESTROS  
AÑO 2020

PAGOS  
AÑO 2020

CANTIDAD DE  
SINIESTROS  
AÑO 2021

PAGOS  
AÑO 2021

**Causas de siniestros:**  
bajas temperaturas en  
floración, exceso de  
humedad, falta de piso,  
granizo, viento, heladas,  
incendio, resiembra.

390

U\$S 867.477

329

U\$S 1.161.971

448

U\$S 3.514.371

## COBERTURA



HELADAS



GRANIZO



INCENDIO



RESIEMBRA G+F



VIENTO

U\$S 1.110.373

U\$S 486.851

U\$S 72.044

U\$S 1.226.737

U\$S 618.366



## 9

INFORMACIÓN  
TÉCNICA  
DE ESTE REPORTEProceso de gestión  
de sustentabilidad


PROCESO DE GESTIÓN DE  
SUSTENTABILIDAD

COMPROMISO CON EL  
PACTO MUNDIAL DE  
NACIONES UNIDAS


INFLUENCIA E IMPACTO EN  
LOS GRUPOS DE INTERÉS

ÍNDICE DE CONTENIDOS  
GRI

El Proceso de Sustentabilidad es el marco en el que se desarrolla la Estrategia de Sustentabilidad y su objetivo principal es identificar, medir y transparentar la gestión de los temas ambientales, sociales y económicos que son críticos para el desarrollo del negocio. Se trata de un **proceso de mejora continua, transversal** a todas las áreas de la compañía con el que se busca dar una respuesta positiva a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Este Proceso se apoya en las prácticas que nuestro Grupo desarrolla en Argentina, cuenta con el soporte y apoyo de la Gerencia General de la empresa y el compromiso de la Alta Dirección.

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

Para más información sobre las etapas del Proceso de Sustentabilidad consultar el Reporte 2020. 



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

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



MATERIA FUNDAMENTAL  
Gobernanza de la organización



MATERIA FUNDAMENTAL  
Prácticas justas de operación



MATERIA FUNDAMENTAL  
Prácticas laborales



MATERIA FUNDAMENTAL  
Asuntos de consumidores



MATERIA FUNDAMENTAL  
Derechos humanos



MATERIA FUNDAMENTAL  
Participación activa y  
desarrollo de la comunidad



MATERIA FUNDAMENTAL  
El medioambiente

## Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas

Este Reporte se presenta como una nueva Comunicación para el Progreso (COP), y muestra el avance y trabajo que realizamos sobre los 10 principios de esta importante iniciativa mundial. De esta forma, reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.



APOYAMOS  
AL PACTO MUNDIAL

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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



# Influencia e impacto en los grupos de interés

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

## Desempeño económico:

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

GRI 201: Desempeño económico 2016

## Política proactiva de optimización de gastos:

Incorporar innovación tecnológica y automatización que mejore la eficiencia productiva, incluyendo a nuestra cadena de suministro.

**Política proactiva de optimización de gastos**

## Alianza y compromiso con el canal de ventas:

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

GRI 203: Impactos económicos 2016

## Diálogo e involucramiento con los grupos de interés:

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

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

## Reducción de la siniestralidad con foco en automotores:

Disminuir el impacto económico de los siniestros a través de estrategias conjuntas de las áreas y desarrollo de iniciativas y Programas vinculadas a la Prevención y la Seguridad.

**Reducción de la siniestralidad con foco en automotores**

## Atención de calidad y contención al cliente:

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

**Atención de calidad y contención al cliente**



### Transparencia y claridad en la comunicación de productos y servicios:

Garantizar una comunicación clara y transparente de la información otorgada, las condiciones de la póliza, la calidad del servicio y el alcance de la cobertura de los seguros.

GRI 417: Marketing y etiquetado 2016



### Acompañamiento de la gestión de riesgos de los clientes:

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

**Acompañamiento de la gestión de riesgos de los clientes**



### Orientación a la experiencia del usuario:

Lograr un acercamiento al cliente final, traduciendo la satisfacción del cliente en experiencia del usuario.

**Atención de calidad y contención al cliente**



### Gestión integral de riesgos para la continuidad del negocio:

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

GRI 102: Contenidos generales 2016



### Prevención del fraude y lavado de activos:

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

GRI 205: Anticorrupción 2016



### Ética y transparencia en la gestión del negocio:

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

GRI 102: Contenidos generales 2016



### Gestión responsable de proveedores:

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

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



### Uso sostenible de los recursos y la energía:

Reducir el uso de los recursos, reciclar/reutilizar o dar un destino sustentable a los residuos de todas las operaciones de nuestra compañía, alcanzar la eco-eficiencia y optimizar la estructura de gastos en nuestra organización.

GRI 301: Materiales 2016  
GRI 302: Energía 2016



### Conformidad ambiental de los productos y servicios:

Desarrollar estrategias para reducir el impacto de nuestros productos y actividades en el medio ambiente. (Cero papel en pólizas, prácticas de economía circular, etc.)

GRI 301: Materiales 2016  
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016



### Adaptación y mitigación al cambio climático:

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

GRI 201: Desempeño económico 2016



### Ciberseguridad y confianza digital:

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

GRI 418: Privacidad del cliente 2016



### Productos y servicios adaptados a las nuevas tendencias:

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

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

**Innovación corporativa:**

Utilizar enfoques y metodologías de trabajo que permitan aprovechar las nuevas tecnologías y eficientizar los procesos.

**Innovación corporativa**

**Negocios disruptivos:**

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

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

**Conciliación laboral, personal y familiar:**

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

GRI 401: Empleo 2016

**Desarrollo y autogestión profesional:**

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

GRI 404: Formación y enseñanza 2016

**Seguridad y salud de empleados:**

Proporcionar las condiciones óptimas de higiene y seguridad en cada puesto de trabajo y en todo momento, velando por la seguridad de nuestros colaboradores.

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018

**Diversidad e igualdad de oportunidades:**

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

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016





### Promoción del Cooperativismo y Educación:

Difundir y propagar la ayuda mutua, la solidaridad, el respeto y la colaboración en toda la comunidad, a través de programas orientados a la sociedad, en materia de cooperativismo, entre otros.

GRI 413: Comunidades locales 2016



### Prevención y seguridad vial:

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

GRI 413: Comunidades locales 2016



### Promoción de los Derechos del Niño:

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

GRI 408: Trabajo infantil 2016



### Empoderamiento de la mujer:

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

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

GRI 406: No discriminación 2016



### Inclusión de grupos vulnerables:

Concretar alianzas y trabajar en productos/ servicios y programas inclusivos que permiten mejorar la calidad de vida de la población con mayor vulnerabilidad social.

GRI 413: Comunidades locales 2016



### Resiliencia social:

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

**Resiliencia social**





# Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>							
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>							
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	<b>Perfil de la organización</b>						
	102-1 Nombre de la organización	Sancor Seguros S.A.				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	3; 5; 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	Principio 5
	102-3 Ubicación de la sede	4				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-4 Ubicación de las operaciones	4				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	3				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-6 Mercados servidos	4; 5; 36				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-7 Tamaño de la organización	4; 21				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	28; 29; Nota 2			Principio 6	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-9 Cadena de suministro	23; 25				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 3			Principio 8	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	6; 49				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	



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-12 Iniciativas externas	10; 44; 56; 76				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	
	102-13 Afiliación a asociaciones	18				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	
	<b>Estrategia</b>						
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	6; 10				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
	<b>Ética e integridad</b>						
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	3; 26; 27; 43			Principio 10	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	26; Nota 4			Principio 10	4.4, 6.6.3, 7.2	
	<b>Gobernanza</b>						
	102-18 Estructura de gobernanza	12; 13				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5	
	102-19 Delegación de autoridad	14				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	14				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	8; 9		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	13		5.5 16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	8; 9		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Nota 5				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Nota 5				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	9				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
GRI 102: Contenidos Generales 2016	<b>Participación de los grupos de interés</b>						
	102-40 Lista de grupos de interés	57-61				5.3, 7.2	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Nota 6		8.8	Principio 3	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	57-61				5.3, 7.2	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	8; 9; 11; 37; 38				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principio 5
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	8; 9; 11; 37; 38				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principio 5
	<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>						
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 7				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	57-61				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-47 Lista de temas materiales	8				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 8				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No hubo				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-50 Periodo objeto del informe	76				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-51 Fecha del último informe	77				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	76				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	76				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	76				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	62-75				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-56 Verificación externa	Nota 9				7.2, 7.5.3, 7.6.2	



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
<b>TEMAS MATERIALES</b>							
<b>Desempeño Económico</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 57				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 20-21; 49; 53-54			Principio 1 Principio 8	4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21; 53-54				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	20-21		8.2		6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	49; 53-54		13.1	Principio 7	6.5.5	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 10				6.8.7	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 11					
<b>Impactos económicos indirectos</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 57; 59; 60				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 33-35				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	33-35				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	34; 35		8.2, 8.5		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1-6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9	
<b>Prácticas de adquisición</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 59				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	



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 23-25				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	25				6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7	
<b>Anticorrupción</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 58				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 26; 27				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26; 27				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	27; Nota 12		16.5	Principio 10	6.6.3, 6.6.6	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 13		16.5	Principio 10	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	
<b>Materiales</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 59				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 49; 50; 51; 52				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50; 51; 52				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	51		8.4	Principio 7 Principio 8	6.5.4	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Nota 14	8.4	Principio 8	6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.7.5	



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
<b>Energía</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 59				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 50				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización		Nota 15	8.4 13.1	Principio 7 Principio 8	6.5.4	
<b>Cumplimiento ambiental</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 59				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 49; 50-52				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50-52				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 16			Principio 8	6.5.1-6.5.2	
<b>Empleo</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 60				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 28; 29; 30; 43; 44				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28; 29; 30				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	28; 29		5.1 8.5	Principio 6	6.4.3	Principio 2
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	30		3.2 8.5			Principio 2



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
	401-3 Permiso parental	Nota 17		5.1 8.5	Principio 6	6.4.4	
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 60				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 31; 43				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	Principio 3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	31		8.8			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	31		8.8			
	403-3 Servicios de salud ocupacional	Nota 18		8.8			
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral	Nota 18		8.8 16.7			
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral	31		8.8			
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	31		3.3			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales	31		8.8			
	403-10 Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo		Nota 19	3.3 3.4 8.8		6.4.6, 6.8.8	
<b>Formación y enseñanza</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 60				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 31; 32; 33; 43; 44				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-33				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	32		4.4, 5.1, 8.2, 8.5		6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.8.7	Principio 3
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	31; 33		8.2, 8.5		6.4.7, 6.8.5	Principio 4
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	33		5.1, 8.5		6.4.7	
Diversidad e igualdad de oportunidades							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 60; 61				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 28; 29; 43; 44				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13; 28; 29				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	13; 28; 29		5.1, 5.5, 8.5	Principio 6	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.7	Principio 4
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 20		5.1, 8.5	Principio 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	Principio 1 Principio 2
No discriminación							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 61				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 26; 43; 44				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26; 44				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 21		5.1, 5.5, 8.5, 8.8	Principio 6	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 5



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
<b>Trabajo infantil</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 61				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 24; 26; 43				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24; 61				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nota 22		5.2	Principio 5	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	
<b>Comunidades locales</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 61				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 44; 45-48				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45-48				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	45-48			Principio 1	6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8	Principio 6
<b>Evaluación social de los proveedores</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 59				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 24-25				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	24		5.2, 8.8	Principio 2	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1	Principio 2 Principio 3 Principio 6



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
<b>Marketing y etiquetado</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 58				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 40				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 23		12.8		6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 24				4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 24				4.6, 6.7.3	Principio 5
<b>Privacidad del cliente</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 59				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 26; 41				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 24		16.10		6.7.1-6.7.2, 6.7.7	
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 57				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 11				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	57				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 24				4.6, 6.7.1- 6.7.2	
<b>Reducción de la siniestralidad con foco en automotores</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 57				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 20; 21				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N1 Porcentaje de siniestralidad por ramos	21					
<b>Atención de calidad y contención al cliente</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 57; 58				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 37; 38; 39				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37; 38; 39				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N3 Encuestas de satisfacción al cliente, enfocada en el nivel de satisfacción y de fidelización durante el proceso de venta del seguro y ante ocurrencia de siniestros automotores	38					
	N4 Resultados de la encuesta de desempeño del call center	37; 38					
	N5 Cantidad de siniestros que fueron intervenidos por el equipo de intervención rápida	39					
<b>Innovación corporativa</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 60				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 15-17				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15-17				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N6 Cantidad de proyectos que se trabajan en las metodologías ágiles	15-17					
<b>Resiliencia social</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 61				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 7; 10				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7; 10				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N7 Iniciativas desarrolladas durante el ejercicio para promover la resiliencia social	7; 10					
<b>Política proactiva de optimización de gastos</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 57				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 20; 21				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Nota 25				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>Acompañamiento de la gestión de riesgos de los clientes</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8; 9; 58				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6; 37				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Nota 26				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	



## NOTAS

**Nota 1:** Sancor Seguros Uruguay no comercializa ningún producto o servicio que esté prohibido o cuestionado por algún grupo de interés.

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

Durante 2021 tuvimos 3 colaboradores con contrato temporal de los cuales 1 fue efectivizado y sumado de forma permanente a nuestra nómina.

**Nota 3:** Durante 2021 no hubo cambios significativos en las operaciones o su ubicación, en la estructura de capital social y en la ubicación de proveedores de Sancor Seguros Uruguay.

Sin embargo, la cantidad de personas aseguradas disminuyó un 48% como consecuencia de una baja de póliza colectiva.

**Nota 4:** El área de capital humano es responsable del buzón físico por el que cualquier persona puede hacer una denuncia de incumplimiento del Código de Ética; sin embargo, todavía no hay definido un comité ni formalizado un procedimiento que maneje las denuncias (todavía no se ha informado ninguna irregularidad). Las denuncias son anónimas ya que está colocado lejos del alcance de las cámaras para dar seguridad al denunciante. La implementación de este mecanismo fue informada a todas las personas que trabajan en Sancor Seguros Uruguay con el envío del Código de Ética en 2020.

**Nota 5:** En cada reunión del Consejo de Administración se evalúa la eficacia de los procesos de gestión del riesgo ya que, en ellas, los Gerentes y directores exponen cómo cumplieron los objetivos y responden por su accionar. Estas reuniones son de carácter mensual.

**Nota 6:** Ninguno de los colaboradores está adherido al sindicato.

**Nota 7:** SANCOR SEGUROS S.A. presenta anualmente un balance general acompañado de los informes correspondientes y las notas de los estados contables, ante el Banco Central del Uruguay. Dicha información es publicada luego por el organismo para que tenga carácter público. Sancor Seguros S.A. es la única entidad que forma parte de esos documentos y todas sus operaciones son contempladas en el presente Reporte.

**Nota 8:** En los casos en los cuales la re-expresión de la información afectó la comparabilidad interanual de las tablas presentadas a lo largo del Informe, se detalla su modificación en una nota al pie respectivamente.

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

**Nota 10:** La Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros (A.M.E.S.S.) fue creada con el objetivo primordial de administrar el "sistema de beneficios adicionales" para jubilados y pensionados de las empresas del Grupo. En 2020 este beneficio se discontinuó.

**Nota 11:** Durante 2021 no se recibió asistencia financiera (desgravaciones y créditos fiscales, subsidios, subvenciones, premios, incentivos financieros) de parte del Gobierno. Ningún gobierno forma parte de la estructura accionaria.

**Nota 12:** En Sancor Seguros Uruguay no contamos con políticas específicas sobre anti-corrupción debido a que todavía no es un tema regulado entre privados en Uruguay, si lo es para el sector público. Entendemos que es una gran oportunidad de mejora sobre la que debemos trabajar.

**Nota 13:** No se registraron casos de corrupción durante 2021.



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

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

**Nota 16:** Durante 2021 no se registraron multas y sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente.

**Nota 17:** Número total de colaboradores que tuvieron el derecho a la licencia: 6 paternidad y 4 maternidad.

Número total de colaboradores que gozaron la licencia: 6 paternidad y 4 maternidad.

Número de colaboradores que se reincorporó al trabajo después de terminar con la licencia: 6 mujeres y 4 hombres.

Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental: 100% mujeres y 100% hombres.

**Nota 18:** No contamos con un Comité de Salud y Seguridad dentro de nuestra organización. No tenemos acuerdos formales con sindicatos que abarquen los temas de salud y seguridad.

**Nota 19:** La regulación de la administración de la salud y seguridad en las empresas entró en vigencia luego del cierre del ejercicio reportado en esta publicación. Por lo tanto, nos encontramos en la instancia de análisis para su implementación a futuro.

**Nota 20:** No hay diferencias entre el salario base total y medio en cada categoría de empleo de los hombres con respecto al de las mujeres.

**Nota 21:** Durante 2021 no se registraron casos de discriminación.

**Nota 22:** En Sancor Seguros Uruguay no tenemos proveedores con riesgo significativos de presentar casos de trabajo infantil y/o trabajadores jóvenes expuestos a trabajo peligroso.

**Nota 23:** El 100% de los servicios que comercializa Sancor Seguros Uruguay cumple las disposiciones expresas en la ley 16.426 y en el Artículo 21 del Decreto 354/1994 que la reglamenta.

**Nota 24:** Durante 2021 no se registraron incumplimientos de las normativas, multas e incidentes relativos a los siguientes temas: el etiquetado de productos y servicios; las comunicaciones de marketing; y el incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

**Nota 25:** En 2021 hicimos un relevamiento de empresas proveedoras que se especializan en automatización de procesos, seleccionamos a una y comenzamos a trabajar enfocados inicialmente en 5 procesos sencillos: envío de cotizaciones de monedas, control comisiones, planillas manuales de transporte, envío por mail de renovaciones de pólizas de alquiler y conciliación cobranzas antel.

Estas tareas fueron seleccionadas inicialmente por su fácil implementación para comenzar con la idea de ir haciendo experiencia y poder incorporar procesos más complejos.

Estos 5 procesos son la primera etapa que comenzamos a trabajar en el 2021 y a los que daremos continuidad en 2022.

**Nota 26:** Desde Sancor Seguros Uruguay aspiramos poder colaborar en la creación de una cultura de prevención en el ámbito vial, ciberseguridad, accidentes domésticos, laborales, de la salud y para la comunidad en general. Nuestra premisa es lograr el bienestar de nuestros asegurados, buscando que los siniestros no sucedan. En futuros reportes comunicaremos avances sobre esta gestión.



## Alcance y lineamientos del Reporte 2021

Este es el quinto Reporte de Sustentabilidad anual de Sancor Seguros S.A., correspondiente al año 2021. Tanto este Reporte como el Proceso de Sustentabilidad de Sancor Seguros Uruguay se basan en los siguientes lineamientos:

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

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

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

CONTACTO CON  
NUESTROS  
GRUPOS DE INTERÉS



Derechos Humanos  
Asunto 4: Resolución  
de reclamaciones

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: 0800 - 2543

CORREO ELECTRÓNICO:  
[info@sancorseguros.com.uy](mailto:info@sancorseguros.com.uy)

REDES SOCIALES:  
[www.facebook.com/sancorsegurosuy/](https://www.facebook.com/sancorsegurosuy/)  
<https://twitter.com/SancorUruguay>  
<https://www.instagram.com/sancorsegurosuy/>  
<https://www.linkedin.com/company/sancorsegurosuy/>

CORREO POSTAL:  
Sancor Seguros, Rincón 493, Montevideo, Uruguay CP 11100

CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS EN:  
Nuestro sitio web: [www.sancorseguros.com.uy](http://www.sancorseguros.com.uy)

## NUESTROS REPORTES DE SUSTENTABILIDAD ANTERIORES:



## SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Elaborado por: Comité de Sustentabilidad de Sancor Seguros Uruguay y Área de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros Argentina.

Facilitador externo del Proceso de Sustentabilidad: ReporteSocial, para Spirit Solution Network.

## SOBRE EL DISEÑO DE ESTE REPORTE

Sancor Seguros Uruguay vuelve a renovar su compromiso de cimentar comunidades con valores que permitan el desarrollo integral de su gente. Por eso, el diseño tiñe con los colores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a los distintos íconos que representan el ser y el sentir de los uruguayos. Con ello pretendemos reafirmar la voluntad de la empresa, en poner energía prioritaria en cada acción corporativa, promoviendo el cumplimiento de las metas en pos de un futuro más justo, solidario y digno. **cicarelli fisanoiti**

## AGRADECIMIENTOS

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

Montevideo, octubre de 2022.