Estado de Información no Financiera 2020

Liberty International European Holdings, S.L.U

Índice

1. Sobre la Compañía 3

1.1. Perfil de la Compañía 3

1.2. Modelo de Negocio y Estrategia 7

1.3. Gobierno corporativo 13

1.4. Gestión de Riesgos 14

1.5. Principios ESG 15

2. Ética y corrupción 17

3. Derechos Humanos 19

4. Recursos Humanos 20

4.1. Descripción de la plantilla 21

4.2. Remuneración y beneficios para empleados 21

4.3. Organización del trabajo 23

4.4. Salud y bienestar de empleados 26

4.5. Relaciones sociales 28

4.6. Formación y desarrollo 29

4.7. Diversidad e igualdad de oportunidades 32

5. Medio Ambiente 34

5.1. Cambio Climático: un reto sectorial 34

5.2. Uso sostenible de los recursos 35

6. Sociedad 40

6.1. Compromiso con el desarrollo sostenible 40

6.2. Subcontratación y proveedores 43

6.3. Clientes 43

6.4. Información Fiscal 46

Anexo 1. Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de este informe 49

Anexo 2. Información sobre empleo 54

Anexo 3. Sociedades y países 59

Anexo 4. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad 61

1. Sobre la Compañía

▶ 1.1 Perfil de la Compañía

Perfil de LIEH

Liberty International European Holdings, S.L.U. ("**LIEH**" o la "Compañía") es una holding europea de Liberty Mutual Group con un número importante de compañías de seguros, compañías de servicios y otros holdings de todo el mundo. **LIEH** y sus empresas subsidiarias forman un subgrupo (el "Subgrupo"), como parte de Liberty Mutual Group.

La compañía matriz de **LIEH** es **Liberty Mutual Holding Company Inc.** con domicilio en Massachusetts (Estados Unidos de América).

Liberty Mutual Holding Company Inc, la sociedad matriz del grupo de entidades Liberty Mutual Insurance (en lo sucesivo denominado **"LMG", "Liberty Mutual" o "Liberty Mutual Group"**), es una aseguradora global diversificada fundada en 1912 en Boston, Massachusetts. **LMG** es la tercera aseguradora más grande de daños propios y accidentes en Estados Unidos, en 2019 basado en primas netas, con casi 45.000 empleados en más de 29 países.

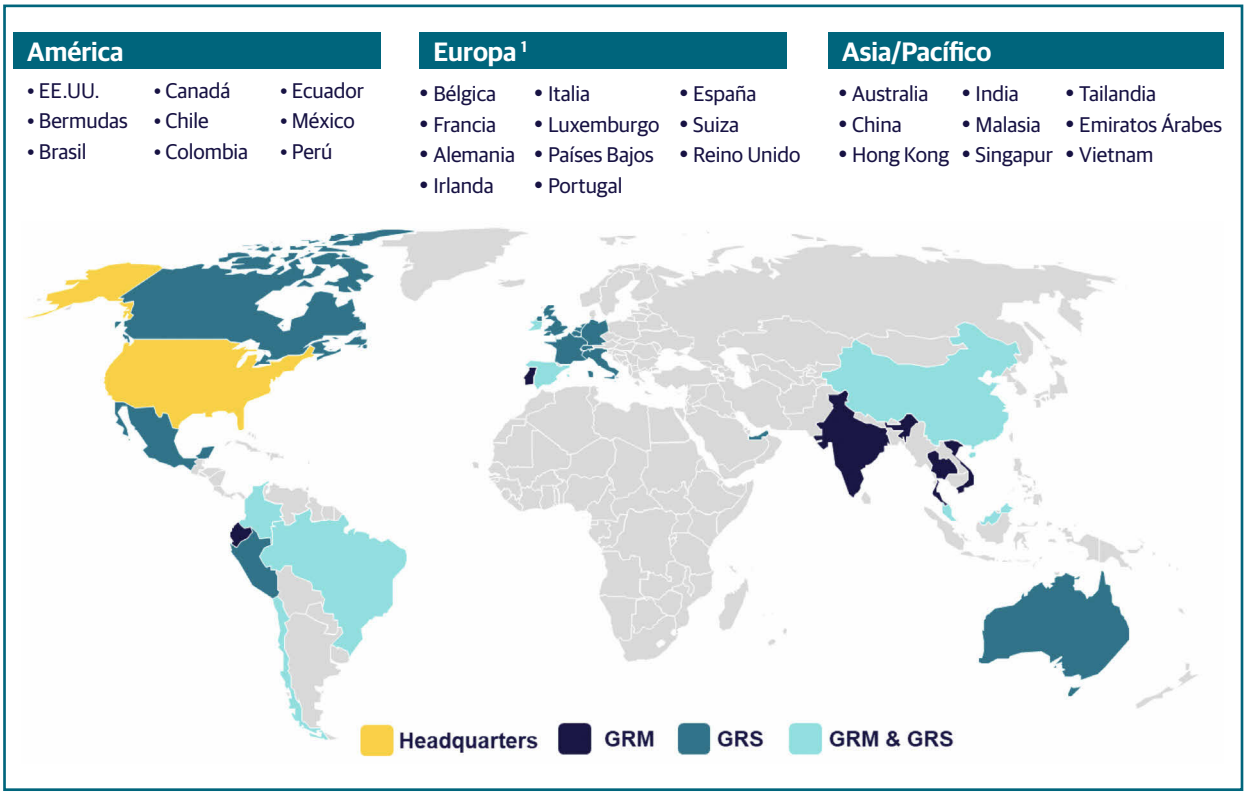

Gráfico 1: Países que componen LMG

Estructura Societaria y composición accionarial

Durante los años 2001 y 2002, **LMG** estableció una estructura mutual de holdings, en virtud de la cual, las tres principales compañías de seguros, Liberty Mutual Insurance Company, Liberty Mutual Fire Insurance Company y Employers Insurance Company of Wausau, se convirtieron cada una en compañías de seguros por acciones separadas bajo la propiedad de LMHC. Para una descripción completa de las operaciones comerciales, productos y canales de distribución de la Compañía, puede visitar el sitio web de Liberty Mutual:

https://www.libertymutualgroup.com/investors

Gráfico 2: Estructura organizativa LMG (Abreviado con fines ilustrativos)

LIEH con sede en España, estaba compuesta por 17 compañías de seguros, además de entidades de servicios y holdings con presencia, entre otros, en los siguientes países: Irlanda, Portugal, Luxemburgo, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú, Malasia, Hong Kong, India, Singapur, Tailandia, Vietnam, UK, Francia, Alemania, Italia, Holanda y Suiza, configurando su negocio en tres áreas geográficas diferenciadas: Europa, Asia Pacífico, y Latinoamérica.

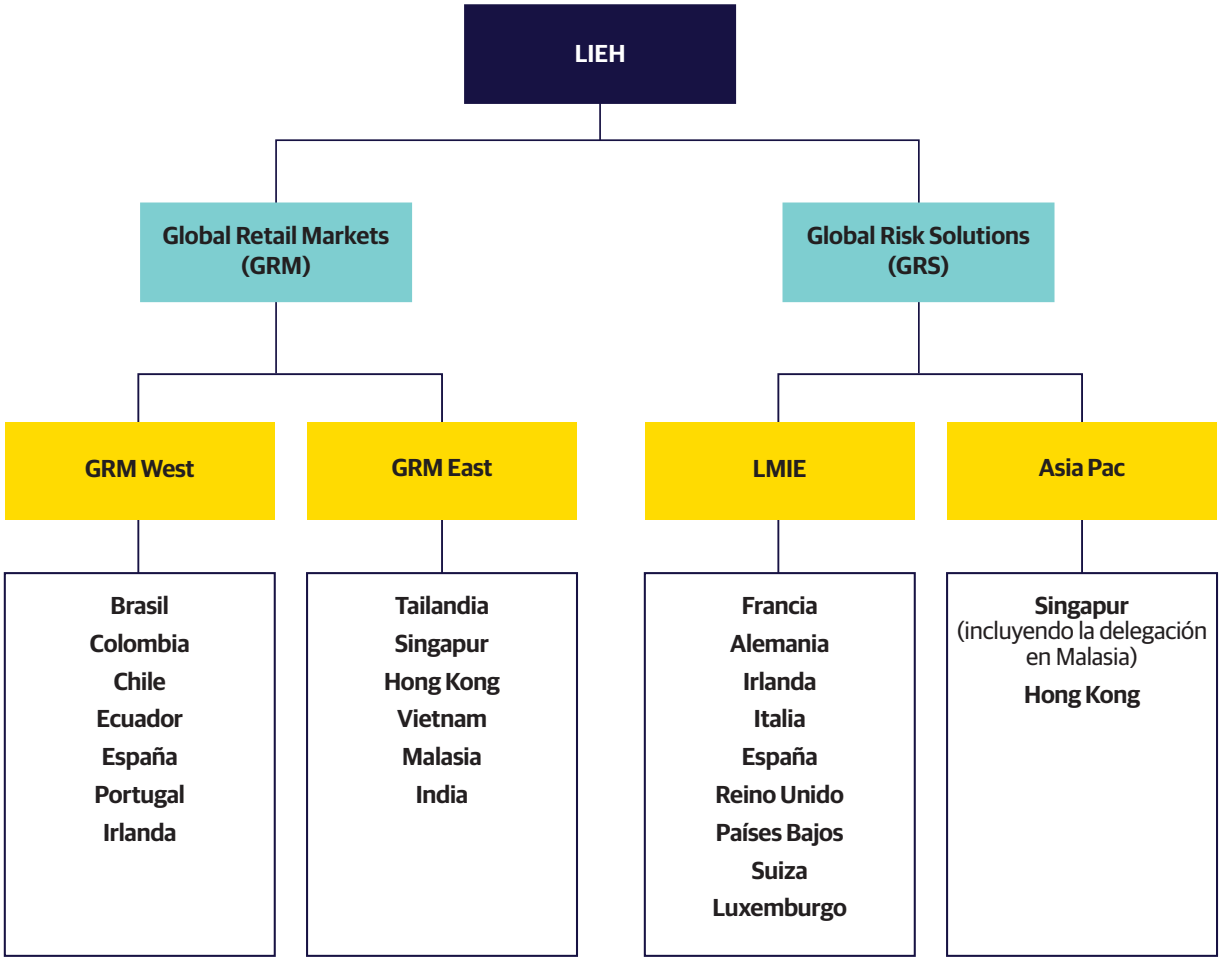

Gráfico 3: Estructura Geográfica LIEH hasta diciembre 2020

Durante el año 2020, LIEH sufrió un proceso de reestructuración, que resultó en un cambio total de la estructura del Subgrupo, con una reducción significativa de entidades.

Dicha reestructuración se adoptó con el fin de beneficiar al Subgrupo y a sus entidades, tanto para alinearse con la estructura de supervisión regulatoria europea como para simplificar el gobierno corporativo del Subgrupo. LIEH está compuesta por 4 compañías de seguros, además de entidades de servicios y holdings con presencia en los siguientes países: Irlanda, Portugal, Luxemburgo, Brasil, España, UK, Francia, Alemania, Italia, Holanda y Suiza. **A efectos del presente informe, se incluyen todas las entidades que han formado parte del Subgrupo hasta finales de diciembre de 2020.**

[1] Rusia ha entrado en un acuerdo para ser vendida en 2020.

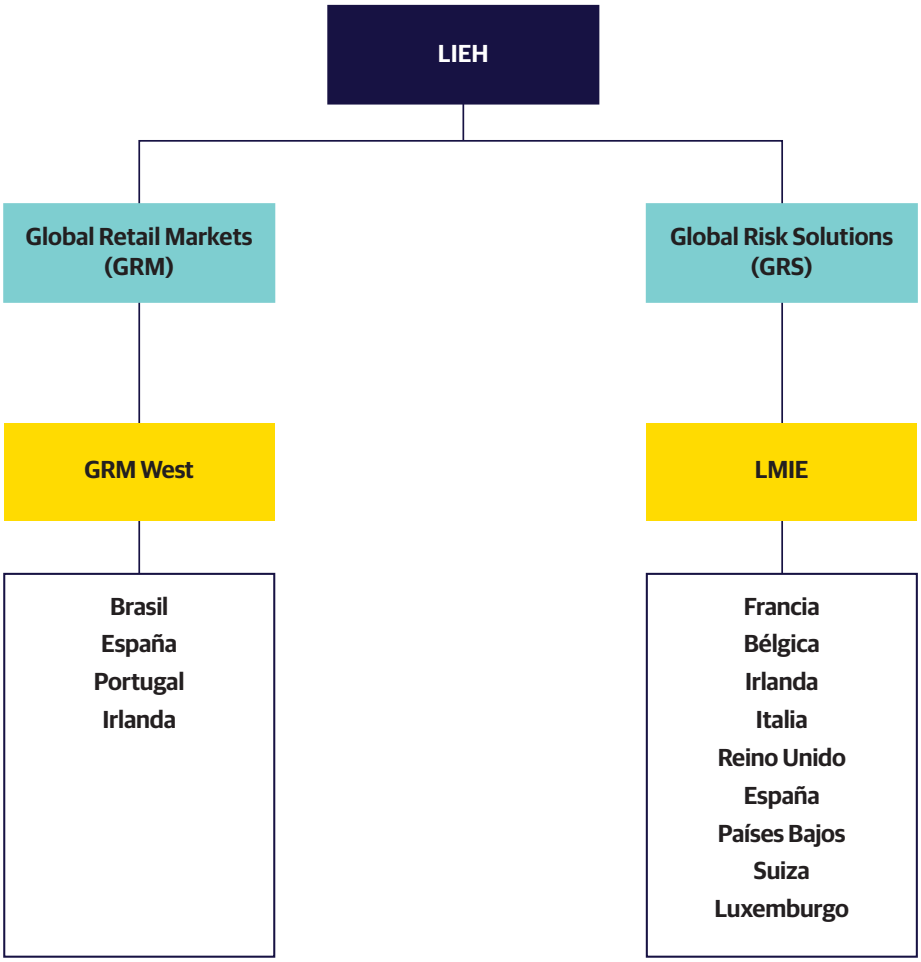

Gráfico 4: Estructura Geográfica LIEH 2021

Desde un punto de vista operativo, **LIEH** opera su negocio asegurador a través de dos unidades de negocio (SBU), GRM y GRS.

Cada SBU, opera de manera independiente como consecuencia de las distintas características de sus líneas de negocio, operaciones y necesidades del cliente. Ambas SBUs cuentan con equipos propios de venta, suscripción, siniestros, financiero y, en cierta medida, de tecnología de la información.

- **Global Retail Markets (GRM):** Combina la experiencia local en mercados en crecimiento fuera de EE.UU. con capacidades sólidas y escalables de EE.UU. para aprovechar las oportunidades de crecimiento de su negocio a nivel mundial. Global Retail Markets está organizada en los siguientes segmentos: Estados Unidos, Oeste, Este y Reaseguro. LIEH agrupa las entidades internacionales de GRM, excepto China, y está dividida en dos regiones:

  - GRM Oeste, con presencia en Latinoamérica y Europa, centrándose principalmente en Autos, Patrimoniales y Accidentes, así como otras líneas de negocio como Salud y Vida. WEM y Brasil son las compañías aseguradoras que se encuentran bajo la actual estructura de **LIEH.**

  - GRM Este, con presencia en Asia, centrándose principalmente en Patrimoniales, Accidentes y Salud.

- **Global Risk Solutions (GRS[1]):** Ofrece una amplia gama de coberturas de bienes, accidentes, grandes riesgos y reaseguros que se distribuyen a través de corredores y agentes independientes en todo el mundo. Global Risk Solutions está organizada en los siguientes segmentos de mercado: Liberty Specialty Markets, América del Norte, Global Surety y Other Global Risk Solutions. En esta unidad de negocio, **LIEH** está compuesta por:

  - Liberty Mutual Insurance Europe (LMIE), una compañía con sede en Luxemburgo y regulada por la CAA, centrada en Grandes Riesgos, Seguros Comerciales y Reaseguro. LMIE opera dentro de la estructura de Liberty Specialty Markets

[1] Existen entidades dentro de GRS que no se encuentran bajo control operacional de LIEH.

(LSM), representando a la SBU de Global Risk Solutions en el mercado de Londres, junto con Liberty Syndicate 447 en Lloyd's. LMIE está dentro de la nueva estructura de **LIEH.**

- Liberty International Underwriters (LIU) opera en Hong Kong, Singapur y su sucursal de Malasia. LIU suscribe una variedad de seguros comerciales y de grandes riesgos.

▶ 1.2 Modelo de Negocio y Estrategia

Análisis del entorno empresarial y tendencias

a. Entorno empresarial[2]

EUROPA[3]

La pandemia de coronavirus, derivada de la enfermedad del coronavirus (COVID-19), se identificó por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan (China) y ha provocado cambios de proporciones históricas en la economía mundial y de la UE, con consecuencias sociales y económicas muy graves. La actividad económica en Europa se vio gravemente perturbada en el primer semestre de 2020 y repuntó con fuerza en el tercer trimestre al levantarse gradualmente las medidas de contención. Sin embargo, el resurgimiento de la pandemia durante los meses de octubre, noviembre y diciembre provocó trastornos, ya que las autoridades nacionales introdujeron nuevas medidas de salud pública para limitar su propagación. La situación epidemiológica hace que las previsiones de crecimiento durante el periodo de previsión estén sujetas a un nivel de incertidumbre y riesgo muy elevado.

- **Una recuperación interrumpida e incompleta**

  Las previsiones económicas sugieren que la economía de la zona del euro crecerá un 4,1% en 2021 y un 3% en 2022. Esto significa que no se espera que la producción de la UE vuelva a su nivel anterior a la pandemia hasta 2022. El impacto económico de la pandemia ha sido muy diferente en toda la UE y también lo han sido las perspectivas de recuperación en el futuro, debido a la propagación irregular del virus en los distintos países, las diferentes medidas de salud pública adoptadas para contenerlo, la composición sectorial de las economías nacionales y la solidez de las respuestas políticas nacionales.

- **El aumento del desempleo fue moderado en comparación con la caída de la actividad económica**

  La pérdida de puestos de trabajo y el aumento del desempleo han planteado graves problemas para la subsistencia de muchos europeos. Las medidas políticas adoptadas por los Estados miembros, junto con las iniciativas adoptadas a nivel de la UE, han contribuido a amortiguar el impacto de la pandemia en los mercados laborales. El alcance sin precedentes de las medidas adoptadas, en particular mediante los planes de reducción del tiempo de trabajo, ha permitido que el aumento de la tasa de desempleo siga siendo moderado en comparación con la caída de la actividad económica. Se espera que el desempleo siga aumentando en 2021 a medida que los Estados miembros levanten las medidas de apoyo de emergencia y que nuevas personas se incorporen al mercado laboral, pero debería mejorar en 2022 a medida que la economía siga recuperándose. Se espera que la tasa de desempleo de la UE aumente del 7,7% en 2020 al 8,6% en 2021, antes de caer al 8,0% en 2022.

- **El déficit y la deuda públicos aumentarán**

  Se espera que los déficits públicos sean muy grandes este año en toda la UE debido al aumento del gasto social y a la disminución de los ingresos fiscales, tanto por las medidas políticas puntuales de apoyo a la economía como por el efecto de los estabilizadores automáticos. Se espera que el déficit público agregado de la zona del euro disminuya del 8,8% en 2020 al 6,4% en 2021 y al 4,7% en 2022. Esto refleja la reducción gradual prevista de las medidas de ayuda de emergencia en el transcurso de 2021 a medida que la situación económica mejore. Como reflejo del fuerte aumento de los déficits, se prevé que la ratio deuda agregada/PIB de la zona del euro aumente del 101,7% en 2020 al 102,3% en 2021 y al 102,6% en 2022.

- **La inflación se mantiene bajo control**

  La caída de los precios de la energía hizo que la inflación general pasara a ser negativa en agosto y septiembre. La inflación subyacente, que abarca todo excepto la energía y los alimentos, también cayó sustancialmente durante el verano, debido a la menor demanda de servicios, especialmente los relacionados con el turismo y los productos de uso industrial. La debilidad de la demanda, la atonía del mercado laboral y la fortaleza del tipo de cambio del euro ejercerán una presión a la baja sobre los precios. En la UE se prevé una inflación del 1,3% en 2021 y del 1,5% en 2022.

---

[2] No se incluye un análisis del entorno empresarial en Asia debido a que a la fecha del informe LIEH no tienen entidades en ningún país asiático.

[3] Fuentes: European Comission: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_2021; OCDE Economic Outlook: https://www.oecd.org/economic-outlook/ Deloitte Insights: https://www2.deloitte.com/ce/en/pages/about-deloitte/articles/ce-cfo-survey-economic-outlook-2021.html

- **Alto grado de incertidumbre con riesgos a la baja para las perspectivas**

  Las incertidumbres y los riesgos que rodean las previsiones económicas para 2021 siguen siendo excepcionalmente elevados. El principal riesgo se deriva de un empeoramiento de la pandemia, que exigiría medidas sanitarias más estrictas y tendría un impacto más grave y duradero en la economía. También existe el riesgo de que las repercusiones negativas de la pandemia en la economía, como las quiebras, el desempleo de larga duración y las interrupciones del suministro, sean más profundas y de mayor alcance. La economía europea también se vería afectada si la economía y el comercio mundiales mejoraran menos de lo previsto o si aumentaran las tensiones comerciales. La posibilidad de tensiones en los mercados financieros es otro riesgo a la baja.

- **Vacunas COVID-19[4]**

  La vacunación contra el COVID-19 comenzó el 27 de diciembre de 2020 en toda la Unión Europea. Una vacuna segura y eficaz es la salida duradera de la pandemia. La Comisión Europea ha estado trabajando para asegurar las dosis de vacunas, y aprobó tres vacunas contra el COVID-19, que fueron evaluadas como seguras y eficaces. Las vacunas se están enviando al mismo tiempo a todos los países de la UE, en las mismas condiciones.

  El orden de prioridad de vacunación ha comenzado con las personas de los grupos prioritarios: ancianos o profesionales de la salud. Pero pronto habrá suficientes vacunas para toda la población de la UE. Una vez que se haya vacunado a un número suficiente de personas, podremos recuperar nuestra vida normal, poco a poco.

  La Comisión y los Estados miembros han acordado una acción conjunta a nivel de la UE. La Comisión planea un enfoque centralizado de la UE para garantizar los suministros y prestar apoyo al desarrollo de una vacuna. La Comisión celebra Acuerdos de Compra Anticipada con productores individuales de vacunas en nombre de los Estados miembros. A cambio del derecho a comprar un número específico de dosis de vacunas en un plazo y a un precio determinados, la Comisión financiará una parte de los costes iniciales a los que se enfrentan los productores de vacunas con cargo al Instrumento de Ayuda de Emergencia.

  Esta financiación se considerará como un pago a cuenta de las vacunas que realmente comprarán los Estados miembros. Es posible un apoyo adicional a través de préstamos del Banco Europeo de Inversiones. Este enfoque disminuirá los riesgos para las empresas al tiempo que acelerará y aumentará la fabricación.

  El 19 de enero de 2021, la Comisión Europea adoptó una Comunicación en la que se pide a los Estados miembros que aceleren el despliegue de vacunas en toda la UE. Para marzo de 2021, al menos el 80% de las personas mayores de 80 años y el 80% de los profesionales de la salud y la asistencia social de cada Estado miembro deberían vacunarse. Para el verano de 2021, los Estados miembros deberán haber vacunado a un mínimo del 70% de toda la población adulta.

BRASIL[5]

Aunque existen algunas tendencias económicas comunes en América Latina (LATAM), las perspectivas económicas, políticas y demográficas de los países son heterogéneas. En consecuencia, Brasil es el país que se analiza por estar dentro del ámbito de actuación de LIEH.

A pesar de que las nuevas infecciones y las muertes siguen siendo elevadas, la economía ha comenzado a recuperarse en una amplia gama de sectores. Se espera que el crecimiento del PIB sea del 2,6% en 2021 y del 2,2% en 2022, pero la actividad seguirá estando por debajo de los niveles anteriores a la pandemia a finales de 2022.

La inflación se mantendrá por debajo del objetivo y la elevada provisión de liquidez, incluso mediante tipos de interés mínimos, apoyará la inversión. La fuerte respuesta de la política fiscal y monetaria ha conseguido evitar una contracción económica más acusada. Un subsidio temporal de emergencia ha apoyado a más de 67 millones de hogares de bajos ingresos, amortiguando el impacto sobre los ingresos de los hogares y la pobreza. Como la recuperación llevará tiempo y es posible que no vuelvan algunos puestos de trabajo, estaría justificado introducir mejoras específicas en la protección social. La reasignación de algunos gastos corrientes y el aumento de la eficiencia del gasto financiarían estas mejoras, al tiempo que se reanudaría el ajuste fiscal en curso antes de la pandemia.

- **La economía se recupera**

  Tras una caída de la actividad más débil que en otros países de la región en el segundo trimestre, los indicadores adelantados de actividad a corto plazo apuntan ahora a una recuperación bastante sólida y amplia. Incluso los servicios, que incluyen sectores muy afectados por la pandemia, como el turismo, el ocio, la hostelería y los servicios personales, han experimentado algunas mejoras notables. La confianza se ha recuperado tanto entre los consumidores como entre

[4] Fuentes: European Comission: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/safe-covid-19-vaccines-europeans_en, Our World in Data: https://ourworldindata.org/covid-vaccinations

[5] Fuentes: Deloitte Insights: https://www2.deloitte.com/us/en/insights/economy/americas/brazil-economic-outlook.html, Focuseconomics: https://www.focus-economics.com/countries/brazil

las empresas. El crédito ha aumentado notablemente desde el estallido de la pandemia. El descenso del empleo, la disminución de las horas trabajadas y la reducción significativa del potencial de ingresos de los trabajadores autónomos siguen pesando sobre los ingresos laborales y el consumo privado.

- **Las políticas fiscales y monetarias han proporcionado un fuerte apoyo a la economía**

  La respuesta de la política fiscal a la pandemia ha sido una de las más contundentes de la región, con medidas fiscales discrecionales que superan el 8% del PIB y un fuerte enfoque en los hogares más vulnerables, incluidos los trabajadores mas vulnerables (sin contrato o contratos precarios). Este fuerte apoyo, en combinación con otras prestaciones de desempleo ampliadas, ha reducido la pobreza al nivel más bajo de los últimos 40 años y ha evitado un mayor descenso de los ingresos y el consumo. El banco nacional de desarrollo ha creado nuevas líneas de crédito para las empresas. El gasto directo en sanidad y las transferencias a los estados y municipios, que son los principales responsables de la financiación de los servicios sanitarios públicos, ha aumentado en torno al 2% del PIB.

- **La economía se prevé recuperar a finales de 2022**

  El apoyo fiscal y el fin de las medidas de contención están apuntalando una recuperación parcial de la demanda interna en 2020. La anunciada retirada de las prestaciones sociales de urgencia hará mella en esta recuperación a principios de 2021, antes de que el impulso se recupere con la perspectiva de una mayor disponibilidad de la vacuna COVID-19. Estas previsiones permitirán que la actividad vuelva a acercarse a su nivel anterior a la pandemia a finales de 2022. El desempleo alcanzará un máximo en 2021 de casi el 14% antes de retroceder lentamente en medio de un retorno al mercado laboral de trabajadores anteriormente desanimados. Se espera que la inflación se mantenga claramente por debajo del objetivo hasta 2022, cuando caerá al 3,5%. Esto requerirá probablemente una retirada gradual del fuerte apoyo monetario actual en 2022.

- **Vacunas COVID-19[6]**

  A principios de febrero de 2021, sólo el 0,5% de la población del país había recibido una primera dosis de las vacunas AstraZeneca o Sinovac. Ni una sola persona en Brasil ha sido vacunada completamente, excepto algunos que participaron en los ensayos clínicos de la vacuna.

  Además, los suministros de vacunas son extremadamente limitados y sigue habiendo una sorprendente falta de detalles sobre los planes del gobierno para conseguir más. El enorme sistema nacional de salud del país, con personal sanitario presente en casi todos los miles de municipios de Brasil a través de varios hospitales y clínicas, tiene un largo historial de vacunación exitosa de su población.

  Las autoridades sanitarias federales de Brasil anunciaron inicialmente un plan de aplicación similar al de muchos otros países importantes. Fabricaría la vacuna de AstraZeneca en el país, produciendo unos 30 millones de dosis para finales de enero de 2021. Se producirían unos 200 millones más hasta finales de año, que se administrarían primero a los trabajadores sanitarios y a los ancianos, y luego en el futuro por orden de vulnerabilidad.

  El gobierno brasileño depositó sus esperanzas iniciales en la vacuna de AstraZeneca. Pero sus ensayos de vacunas tardaron más que los demás, una posibilidad perfectamente normal y predecible dada la naturaleza sin precedentes del desarrollo de la vacuna contra el covid-19.

  La agencia reguladora de vacunas de Brasil concedió finalmente la autorización de uso de emergencia para la vacuna de AstraZeneca el 17 de enero, pero la falta del ingrediente activo necesario para fabricar la vacuna significa que los laboratorios brasileños todavía tienen que empezar a producir los cientos de millones de dosis que necesitan. Los suministros deberían empezar a llegar a lo largo del mes de febrero, pero el retraso ha anulado el calendario del gobierno. No hay una fecha establecida para que las dosis terminadas comiencen a enviarse.

b. Tendencias del mercado asegurador[7]

La pandemia de COVID-19 y las repercusiones económicas resultantes cambiaron radicalmente las necesidades, los hábitos y las expectativas de los consumidores y los empleados, al tiempo que obligaron a virtualizar las operaciones de las aseguradoras prácticamente de la noche a la mañana. Sin embargo, aunque la mayor parte del sector se adaptó rápidamente, es probable que las aseguradoras sigan enfrentándose a obstáculos persistentes para el crecimiento y la rentabilidad en el próximo año.

---

[6] Fuentes: Our World in Data: https://ourworldindata.org/covid-vaccinations; CNN Lationamerica: https://cnnespanol.cnn.com/2021/02/02/brasil-plan-vacunacion-covid-19/

[7] Fuentes: Deloitte Insights: https://www2.deloitte.com/be/en/pages/financial-services/articles/potential-implications-of-covid-19-for-the-insurance-sector-.html Deloitte Insights: https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/financial-services/financial-services-industry-outlooks/insurance-industry-outlook.html?id=us:2em:3na:4di6827:5awa:6di:MMDDYY:&pkid=1007420; Mapfre: https://www.mapfre.com/en/sector-information/growth-forecast-insurance-markets/

Las aseguradoras están respondiendo al brote de COVID-19 en múltiples frentes: como pagadoras de siniestros, empleadoras y gestoras de capital. Sin embargo, la preocupación más inmediata de las aseguradoras es la protección de la salud y la seguridad de los empleados y de sus socios de distribución en la comunidad de agentes/corredores mientras se esfuerzan por mantener la continuidad del negocio. Las aseguradoras se enfrentan al reto de revisar y actualizar sus planes de gestión de crisis y tomar medidas para continuar las operaciones con una interrupción mínima para los clientes.

Uno de los mayores retos es permitir acuerdos de trabajo alternativos para los empleados de la compañía de seguros, si es necesario, para proteger al personal y acomodar las posibles restricciones de acceso a la oficina, todo ello mientras se garantiza la continuidad del negocio.

El énfasis en los esfuerzos por contener la propagación del COVID-19 ha hecho que el personal de las compañías de seguros -desde los actuarios hasta los suscriptores y los gestores de siniestros- trabaje fuera de la oficina, desde casa. Las aseguradoras deben determinar si los empleados pueden acceder a los archivos necesarios y llevar a cabo sus actividades desde ubicaciones remotas. Además, los directores de seguridad de la información (CISO) pueden tener que establecer nuevos protocolos de ciberseguridad para permitir el intercambio seguro de información sensible entre los empleados que se conectan desde fuera de la oficina.

Muchas organizaciones han establecido políticas en torno al acceso remoto para apoyar el distanciamiento social. A medida que las empresas avanzan hacia los protocolos remotos, los directores de información, los directores de tecnología y los directores de seguridad de la información deben asegurarse de que los trabajadores que están fuera de la oficina tengan acceso a las siguientes capacidades tecnológicas.

- Un portátil, preferiblemente un ordenador proporcionado por la empresa.
- Una red privada virtual para conectarse de forma segura y remota a las aplicaciones críticas de la empresa.
- Herramientas de colaboración para ayudar a compartir audio, vídeo y pantalla.
- Un equipo de soporte informático debidamente equipado y dotado de personal para responder a las preguntas de los empleados y ayudarles a seguir haciendo su trabajo a distancia.

Además, las aseguradoras están considerando cuidadosamente el impacto potencial de COVID-19 en sus perspectivas financieras a corto y largo plazo. Los costes de los siniestros serán probablemente específicos de los tipos de negocio que una aseguradora suscriba y de la redacción de sus pólizas. Sin embargo, la preocupación más importante es cómo el brote podría afectar al entorno económico, concretamente, a las perspectivas de crecimiento y rentabilidad de las carteras de suscripción e inversión de las aseguradoras.

El descenso de los tipos de interés pesará mucho en todo el sector de los seguros, pero afectará más especialmente a las operaciones en los sectores de los seguros de vida y las rentas vitalicias. Muchas aseguradoras de vida y de rentas vitalicias ya se han recalibrado para hacer frente a la exposición a unos tipos de interés históricamente bajos. Algunas han modificado sus productos, a menudo reduciendo los tipos garantizados. Es posible que se requieran más ajustes de este tipo.

La situación se ve agravada por la gran volatilidad de los mercados de renta variable desde que el brote de COVID-19 afectó a Estados Unidos. Las aseguradoras de bienes y accidentes suelen ser especialmente vulnerables a las fluctuaciones bursátiles, ya que poseen activos más líquidos en caso de pérdidas catastróficas.

Mientras esta situación evoluciona, se espera que las aseguradoras sigan sirviendo de amortiguador para la economía y la sociedad. Desde el punto de vista financiero, el sector se está preparando para grandes pérdidas y debería estar bien capitalizado para cualquier afluencia de siniestros. Las aseguradoras también se ven ayudadas, en gran medida, por el reaseguro de gran parte de sus libros de negocios, que es una de las formas en que la industria puede distribuir el riesgo.

Las pérdidas por pandemia y otras catástrofes afectaron duramente a muchas aseguradoras en el primer semestre de 2020, especialmente a las que suscriben seguros de cancelación de eventos y de indemnización de trabajadores. Se espera que la pandemia y sus consecuencias sigan afectando a algunos ramos de seguros de bienes y accidentes más que a otros. Las ventas de seguros de indemnización por accidentes de trabajo se vieron mermadas por la pérdida masiva de puestos de trabajo. Además, las primas de las pequeñas empresas, afectadas por los cierres y las quiebras, también pueden tardar en recuperarse si cierran muchos más establecimientos de venta al por menor, restaurantes y servicios personales.

Aunque muchas aseguradoras de automóviles sufrieron una importante pérdida de primas tras ofrecer a los asegurados descuentos y recortes en las tarifas para reflejar la disminución de la conducción durante la pandemia, las aseguradoras podrían ver mejorada su rentabilidad con una esperada disminución de la frecuencia de los accidentes.

Las ventas de seguros de vida y rentas vitalicias se ven afectadas por la pandemia y la caída de los tipos de interés. Se espera que las primas de seguros de vida recuperen un crecimiento global del 3% en 2021. Las ventas de rentas vitalicias también se han visto afectadas. Es probable que el crecimiento y la rentabilidad tanto de las rentas vitalicias como de muchos productos de seguro de vida sin plazo se vean afectados hasta 2021 y más adelante por la persistencia de los bajos tipos de interés.

Retos a enfrentar en 2021

Las empresas deben gestionar simultáneamente tres fases clave de la crisis del COVID-19: responder, recuperarse y prosperar. Cuando surgió la pandemia, las aseguradoras respondieron adoptando medidas inmediatas para garantizar la continuidad del negocio y ayudar a los clientes y a sus comunidades a hacer frente a la situación. De cara a 2021, las aseguradoras deben considerar una combinación de acciones ofensivas y defensivas para acelerar los esfuerzos de recuperación a largo plazo y pasar a la fase de prosperidad, en la que se vuelve a hacer hincapié en el crecimiento, a pesar de las difíciles condiciones económicas.

La gestión de los gastos sigue siendo el centro de atención para liberar fondos que permitan acelerar la **digitalización**. En las operaciones de todas las organizaciones de seguros, los esfuerzos de gestión de gastos -que comenzaron mucho antes de que se produjera la pandemia- siguen siendo cruciales, no sólo para compensar los costes adicionales incurridos para responder al brote, sino también para financiar una innovación más rápida, estimular una recuperación más rápida e impulsar el crecimiento futuro.

La pandemia puede estimular en parte **nuevos tipos de cobertura**, las aseguradoras también pueden tener oportunidades para innovar más en las líneas personales con el cambio inducido por la pandemia en los hábitos de conducción y los entornos de trabajo.

Las aseguradoras deberían considerar el aumento de la inversión en ventas directas en línea y el refuerzo de la ciberseguridad para una fuerza de ventas en gran parte remota. Muchas aseguradoras se encuentran en las primeras fases de los proyectos de transformación de la suscripción que van más allá de la automatización de las tareas rutinarias de recopilación y procesamiento de datos que requieren mucho trabajo. El objetivo final es aprovechar mejor la inteligencia artificial (IA), las fuentes de datos alternativas y los modelos predictivos más avanzados para aumentar las capacidades de los suscriptores y, en última instancia, trasladarles otras funciones, como la gestión de carteras y una mayor interacción con los corredores y los grandes clientes.

Los **siniestros se vuelven virtuales**, las tendencias impulsadas por las pandemias probablemente han obligado a las aseguradoras a ocuparse de una gestión de siniestros mucho más remota, que antes se ejecutaba sobre el terreno con nuevas prioridades como "aumentar las interacciones virtuales con los siniestros" y "mejorar las capacidades de detección del fraude en los siniestros".

La **tecnología** fue vital para ayudar a las aseguradoras a cambiar a entornos de trabajo remotos y garantizar que los empleados tuvieran las herramientas que necesitaban para llevar a cabo su actividad mientras permanecían conectados con los distribuidores y los clientes.

Las aseguradoras tienen previsto redoblar sus apuestas en materia de **ciberseguridad**. Con la mayoría de los empleados trabajando a distancia y cada vez más datos y aplicaciones saliendo del perímetro de seguridad tradicional, los riesgos de ciberataque siguen aumentando. Las aseguradoras deberían considerar la aplicación de los principios de "confianza cero", imponiendo requisitos de verificación a cualquiera que desee acceder a los datos o sistemas, independientemente de si son internos o externos, al tiempo que adoptan los principios de "seguridad por diseño" durante el desarrollo de la tecnología.

Los equipos de **ciberseguridad** deben considerar la posibilidad de mejorar los controles y tecnologías de protección de los puntos finales para ejercer un mayor control sobre los dispositivos de los usuarios finales. Las empresas también deberían aumentar las actividades de formación y concienciación, centrándose en las directrices y el protocolo remotos para los entornos de trabajo desde casa.

La **migración a la nube** cobra impulso, aunque el cambio a la computación en nube ya estaba en marcha antes de la pandemia, parece ser una prioridad aún mayor ahora que las aseguradoras buscan deshacerse de los costes fijos. El modelo de costes basado en el consumo de la nube puede facilitar la gestión de los gastos al tiempo que se aprovechan los servicios en la nube para impulsar la innovación y la agilidad.

La **privacidad y la seguridad de los datos** también deben ser una prioridad, ya que las aseguradoras siguen siendo responsables de proteger los datos de los clientes mediante la encriptación y la aplicación de controles de seguridad y acceso adecuados para las aplicaciones en la nube.

Con el aumento de las regulaciones relacionadas con los datos y las preocupaciones de ciberseguridad, la privacidad es una prioridad cada vez más importante para las aseguradoras. La ciberseguridad y la privacidad son preocupaciones destacadas no sólo por la creciente presión normativa, sino también por el rápido crecimiento del volumen de datos a través de sensores, agregadores de terceros y otras fuentes alternativas.

Las aseguradoras reevalúan las estrategias de **talento** equilibrando los planes de trabajo en la oficina con una fuerza de trabajo híbrida. Los modelos obligatorios de trabajo desde casa forzaron cambios sin precedentes en las operaciones diarias. El cierre de oficinas y la restricción de movimientos hicieron que todo lo que podía ser virtual lo fuera inmediatamente. Sin embargo, este cambio repentino supuso que las aseguradoras se enfrentaran a retos desde múltiples perspectivas de talento.

- Lugar de trabajo: apoyar una operación virtual manteniendo su productividad y cultura.
- Dotación de personal: Los empleados que trabajan a distancia pueden carecer de un espacio adecuado. Muchos deben hacer frente a responsabilidades personales adicionales, como el cuidado de niños o ancianos, que requieren horarios flexibles o reducidos.
- Expectativas laborales: A menudo no hay políticas claras sobre lo que se espera de los trabajadores virtuales. Además, el auge de las reclamaciones de seguros y la gestión de siniestros en línea está acelerando la digitalización, lo que repercute en la naturaleza del trabajo y probablemente requerirá una nueva formación.

La mayoría de las aseguradoras pretenden que el grueso de su personal vuelva a la oficina. Sin embargo, con el riesgo de picos periódicos de infecciones por COVID-19 y la incertidumbre sobre la disponibilidad de vacunas a gran escala, muchos trabajadores pueden estar preocupados por los posibles riesgos de salud y seguridad.

Dado que es probable que la mayoría de las aseguradoras ofrezcan al menos opciones de trabajo a distancia hasta mediados de 2021 o más tarde, habría que replantearse las estrategias de talento "de vuelta a lo básico" para permitir la productividad, la colaboración y la innovación independientemente del lugar de trabajo.

La **formación** presencial es difícil de replicar para los trabajadores remotos. Por lo tanto, las aseguradoras con un entorno totalmente remoto o híbrido deben diseñar programas de aprendizaje y desarrollo virtuales más sólidos y atractivos para complementar o incluso sustituir la formación presencial.

Los esfuerzos de **diversidad e inclusión** deben seguir siendo una prioridad. Más allá de la preocupación por el talento relacionado con la pandemia, abordar la desigualdad en el empleo se está convirtiendo en una prioridad para las aseguradoras. Las aseguradoras tampoco deben apartar la vista de los objetivos de talento a largo plazo, como atraer a más trabajadores de la generación del milenio y de la generación Z para cubrir los puestos que queden vacantes por lo que probablemente será un número creciente de jubilados en una plantilla que envejece. También deberían reforzar la contratación de personas con conocimientos avanzados de análisis de datos y automatización para impulsar una transformación digital más rápida y eficaz.

Son muchos los retos adicionales a los que se enfrentan las aseguradoras en el próximo año. Por un lado, a medida que se resuelvan las disputas sobre las reclamaciones por interrupción del negocio relacionadas con la pandemia, los responsables políticos y los líderes de la industria probablemente buscarán soluciones público-privadas para proporcionar una cobertura asequible para futuros brotes, una tarea nada fácil. También se espera que las cuestiones sociales ocupen un lugar destacado.

Será fundamental la forma en que las aseguradoras respondan no sólo al impacto de la pandemia, sino a los cambios a largo plazo en la tecnología, la economía y las preferencias de los consumidores. De hecho, generar una innovación continua en las pólizas de seguros, las estrategias de venta, las operaciones y la experiencia del cliente podría convertirse en el mayor diferenciador en 2021 y más adelante.

c. Modelo de Negocio y Estrategia

La visión de **LIEH**, establecida por su accionista el Grupo Liberty Mutual, es construir un negocio rentable, creciente y enfocado al cliente: "Existimos para ayudar a las personas a disfrutar el presente y mirar con confianza al futuro" para cumplir consistentemente con sus planes financieros. **LIEH** establece su estrategia y objetivos de acuerdo con sus unidades de negocio (**GRM** & **GRS**), considerando las metas establecidas por su accionista.

La estrategia y los objetivos de LIEH se definen a través de la consolidación de las estrategias de las unidades de negocio, en consonancia con la estrategia global del Grupo y la de las diferentes entidades individuales controladas.

La estrategia se articula en torno a tres pilares fundamentales para los próximos años (rentabilidad, gestión del capital y experiencia de los clientes/empleados), al tiempo que se controla la exposición al riesgo mediante una gestión disciplinada del riesgo empresarial (ERM). Los principales pilares de la estrategia son:

- **Rentabilidad**: Ejercer la disciplina de suscripción, controlar los gastos y desarrollar una gestión del ROE orientada a la acción.
- **Gestión del capital**: La gestión de la volatilidad del riesgo de las reservas, la diversificación de las fuentes de beneficios y el crecimiento allí donde los horizontes de rentabilidad/tiempo indiquen oportunidades estratégicas de crecimiento.
- **Experiencia del cliente y del empleado**: Crear un negocio centrado en el cliente que satisfaga y supere sus expectativas, aumentando la fidelidad y la retención de los clientes, así como garantizando la satisfacción y la defensa de los empleados.

▶ 1.3 Gobierno corporativo

El sistema de gobierno de **LIEH** tiene por objeto garantizar una gestión sana y prudente del subgrupo. El sistema está formado por una estructura organizativa y líneas de responsabilidad transparentes, procesos efectivos para identificar, gestionar, monitorizar e informar acerca de los riesgos a los que se expone la Compañía, mecanismos adecuados de control interno y políticas de remuneración que promueven la gestión efectiva de la organización.

El sistema de gobierno ha sido diseñado para proporcionar al Consejo de Administración de **LIEH** la supervisión y el control adecuados de los riesgos materiales derivados del Subgrupo. El sistema de gobierno vigente durante 2020 se ilustra a continuación:

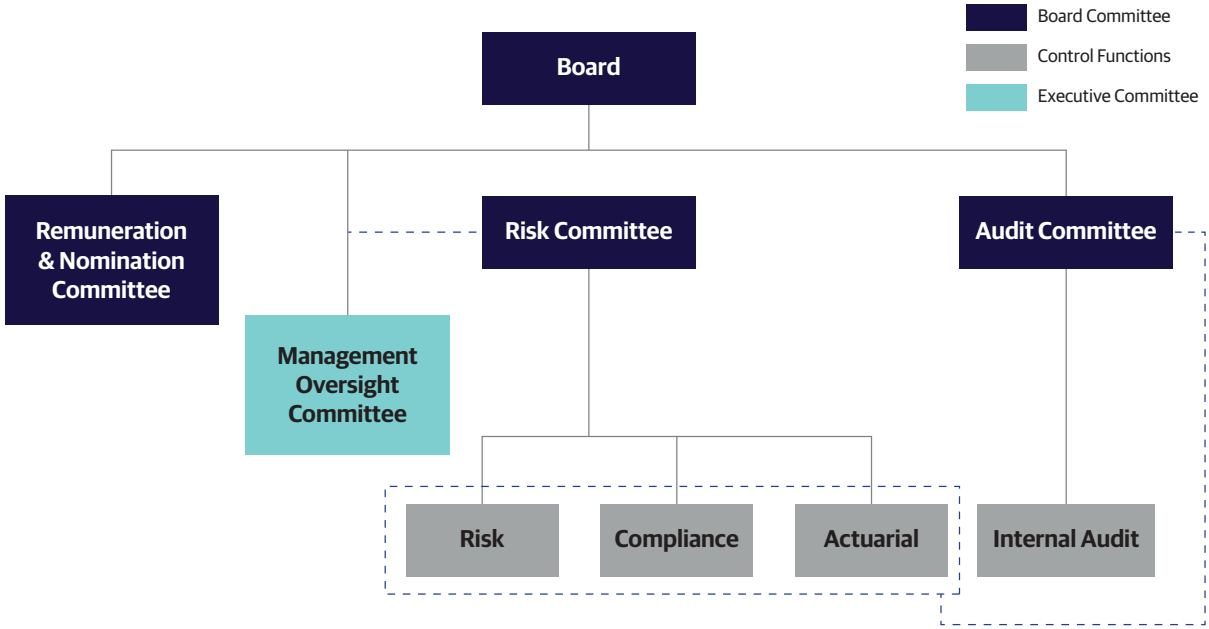

Gráfico 5: Estructura de gobierno LIEH

El Consejo de Administración es el eje fundamental del sistema de gobierno de **LIEH** y, en última instancia, es responsable del cumplimiento de **LIEH** de los requisitos legales y administrativos.

El Consejo realiza funciones de supervisión, y desempeña un papel fundamental a la hora de garantizar el gobierno efectivo de las operaciones de **LIEH**.

El Consejo ha establecido y delegado facultades específicas en varios Comités. El **Comité de Riesgos** se ocupa de la supervisión del sistema de gestión de riesgos del subgrupo. Del mismo modo, el **Comité de Auditoría** se ocupa de la supervisión del sistema de control interno del Subgrupo. El **Comité Ejecutivo de Supervisión**, se ha establecido con el objetivo de proporcionar supervisión y orientación sobre la gobernanza y la gestión de riesgos en LIEH y las entidades controladas, supervisando la agregación de riesgos para el Subgrupo, evaluando los riesgos que son específicos del Subgrupo y supervisando y debatiendo con las entidades según sea necesario. El **Comité de Nombramientos y Retribuciones** se dedica al desarrollo y aplicación de la Política de Retribuciones del Subgrupo.

El Consejo reconoce la importancia de garantizar que las personas que dirigen **LIEH** o realicen funciones clave tengan las calificaciones profesionales, el conocimiento y la experiencia adecuados para llevar a cabo una gestión sólida y prudente de **LIEH** y que mantengan una buena reputación e integridad. Para ello, todos los consejeros, así como los ejecutivos con responsabilidades clave, deben cumplir una **Política de Aptitud y Honorabilidad.**

▶ 1.4 Gestión de Riesgos

El Sistema de Gestión de Riesgos de **LIEH** persigue que los principales riesgos estén identificados y monitorizados, lo cual permite realizar una gestión adecuada de los mismos. La gestión de riesgos en **LIEH** se articula a través de la Estrategia de Gestión de Riesgos y su Política.

Para asegurar que los procesos de riesgo y control de **LIEH** funcionan de forma satisfactoria, el Sistema de Gestión de Riesgos se basa en el modelo de las tres líneas de defensa, que proporciona una manera simple y efectiva para mejorar las comunicaciones en la gestión de riesgos y control mediante una clara definición de responsabilidades y tareas.

La Función de Gestión de Riesgos informa periódicamente sobre la exposición de la Compañía a los distintos riesgos al Comité de Riesgos y al Comité de Auditoría.

La **primera línea de defensa** está formada por las funciones clave de la gestión operativa de LIEH (Suscripción, Inversiones, Reaseguro, entre otras). La **segunda línea** de defensa está formada por la Función de Cumplimiento, la Función de Gestión de Riesgos y la Función Actuarial. **La tercera línea** de defensa está formada por la Función de Auditoría, quien verifica el funcionamiento del sistema de control interno.

De forma periódica, la función de gestión de riesgos realiza una evaluación del perfil de riesgo de la Sociedad, evaluando la adecuación de capital y el perfil de riesgo actual y futuro del Grupo, dados los planes estratégicos y comerciales, utilizando una serie de medidas que incluyen test de estrés, análisis de sensibilidad y modelización de capital.

LIEH evalúa la exposición del Subgrupo a riesgos relevantes, tanto actuales como futuros, incluyendo riesgos específicos del grupo y exposiciones como el riesgo de concentración del grupo, y considera la adecuación de los planes de contingencia asociados y factores relacionados.

Los riesgos identificados en el marco de este sistema de **LIEH** se clasifican en las siguientes categorías:

- **Riesgo de suscripción**
- **Riesgo de mercado**
- **Riesgo de liquidez**
- **Riesgo de crédito**
- **Riesgo operacional**
- **Riesgos de grupo**

Desde un punto de vista agregado, los **riesgos de suscripción y de mercado** son los más importantes para LIEH. En cuanto al riesgo de suscripción, tanto el alto nivel de concentración en Motor como la presión actual sobre la tarificación son objeto de un seguimiento continuo.

Dentro del riesgo de suscripción se identifica como riesgo clave el **riesgo de catástrofe**, que evalúa la probabilidad de que ocurran desastres naturales como terremotos, inundaciones y huracanes, así como desastres provocados por el hombre como actos de terrorismo. El riesgo de catástrofe se evalúa de forma conjunta con el riesgo derivado del cambio climático, que está incrementando la volatilidad de los patrones climatológicos, dando lugar a que el proceso de tarificación de riesgos catastróficos sea más difícil. Para gestionar y limitar la exposición a catástrofes, **LIEH** incorpora una variedad de técnicas de modelización, controles a filiales y colocaciones de reaseguro.

En cuanto al **riesgo de mercado**, el principal impulsor es el riesgo de spread, que se mitiga mediante una cartera líquida, diversificada y con una calificación positiva.

Dentro de los riesgos operacionales, los principales riesgos identificados son los asociados a **cumplimiento y control interno, recursos humanos, ciberseguridad** y a la continuidad del negocio. Adicionalmente, **LIEH** evalúa la posible afección a la compañía de los cambios a nivel macroeconómico que incluyen aspectos como la inestabilidad geopolítica y económica, el cambio climático, o los cambios legales y regulatorios o las nuevas barreras al comercio. El Consejo de la Compañía supervisa el riesgo operacional y lo monitoriza de forma periódica.

Además de la evaluación de riesgos en curso, en **LIEH** también se estudia el impacto sobre las proyecciones futuras según el plan de negocios para comprender mejor lo que puede salir mal y estar mejor preparado en caso de que los acontecimientos se materialicen.

Por último, desde la perspectiva del **riesgo de grupo**, la concentración del reaseguro dentro del Grupo, vinculada con el riesgo de incumplimiento de la contraparte, se ha identificado como el principal desafío a este nivel. Se realiza un seguimiento continuo de esta exposición. Además, los riesgos relativos a las concentraciones, las operaciones intragrupo, las interdependencias, el contagio, las diferentes jurisdicciones y la moneda también son objeto de un seguimiento permanente.

La función de Gestión de Riesgos (ERM) de Liberty Mutual ha obtenido sistemáticamente la calificación de "fuerte" por parte de Standard & Poor's, lo que nos sitúa en el primer nivel de las aseguradoras norteamericanas. La gobernanza del riesgo empresarial comienza en el Consejo de LMG, centrándose en asegurar que los riesgos son entendidos y que Liberty Mutual mantiene una sólida función de ERM, sistemas y controles para anticipar y mitigar el riesgo.

Cada año, el equipo de ERM revisa y actualiza el marco de riesgos, que es aprobado por el Comité Ejecutivo y el Consejo. Liberty Mutual identifica los riesgos que pueden afectar a su negocio, que se describen de forma exhaustiva en nuestra declaración de factores de riesgo de 2020. Entre los riesgos a los que prestamos especial atención se encuentran las catástrofes naturales, los siniestros medioambientales, el impacto de las cambiantes condiciones climáticas, los riesgos de pandemia COVID-19, las recesiones económicas y de los mercados financieros, los riesgos para nuestras reservas de seguros y nuestra cartera de inversiones, los litigios y procedimientos judiciales, los cambios normativos y legislativos, el terrorismo y los riesgos geopolíticos, los riesgos de protección y privacidad de los datos y diversos factores financieros y empresariales que podrían afectar a nuestra actividad.

▶ 1.5 Principios ESG

El régimen salarial de aplicación en las diferentes sociedades de LIEH viene determinado en primer lugar por el cumplimiento de la normativa legal y de los acuerdos, convenios o pactos alcanzados mediante representación colectiva.

Sobre la base de nuestra identidad y nuestros valores, el año pasado articulamos cinco principios que unifican nuestro enfoque en materia de ESG. Estamos aplicando estos principios a medida que seguimos integrando ESG en nuestras operaciones, negocios e inversiones.

- **Principio 1: Consideramos los ESG como parte integral del propósito de nuestra empresa**

  Creemos que los ESG son parte integral del propósito de nuestra empresa y nos esforzamos en fomentar una mentalidad de sostenibilidad en la empresa a nivel global. Los valores están en el centro de todo lo que hacemos; informan e impulsan nuestras actividades y programas de sostenibilidad.

- **Principio 2: Nos esforzamos por equilibrar las necesidades de las distintas partes interesadas para obtener resultados**

  Nuestro enfoque en materia de ESG trata de equilibrar los intereses de nuestras principales partes interesadas -clientes, empleados, inversores, reguladores y comunidad-, manteniendo al mismo tiempo nuestra solidez financiera para poder cumplir nuestro propósito y nuestras promesas.

- **Principio 3: Vemos los ESG como una oportunidad**

  Creemos que ESG crea en última instancia oportunidades estratégicas para nuestra empresa, a pesar de los desafíos a corto plazo para nuestras operaciones y negocios.

- **Principio 4: Nuestra trayectoria en materia de ESG se basa en la investigación, los datos y los resultados**

  Nuestros puntos de vista y nuestro enfoque de las cuestiones ESG importantes, se basan en pruebas y en la disponibilidad de datos creíbles, en los resultados de la investigación ESG y en los resultados; estamos comprometidos con la transparencia y trabajamos para medir, cuantificar y comunicar los resultados de nuestras actividades y decisiones ESG.

- **Principio 5: Nos esforzamos por desarrollar un enfoque coherente en materia de ESG en toda la empresa**

  Aunque tratamos de alinear nuestras actividades en todas las dimensiones de nuestra empresa a nivel global -incluidas operaciones, suscripción e inversión-, nuestro programa es flexible y se adapta a las diferencias en las demandas del negocio y las expectativas regionales.

Como parte de su compromiso continuo con el progreso medioambiental, social y de gobernanza (ESG), Liberty Mutual Insurance se ha convertido en firmante de los **Principios para la Inversión Responsable (PRI)**, apoyados por las Naciones Unidas. Liberty Mutual es la primera aseguradora estadounidense de P&C que se une a la principal red internacional de inversores institucionales comprometidos con la inclusión de factores ESG en su toma de decisiones de inversión.

Como aseguradora e inversora global, **Liberty Mutual** tiene un amplio conjunto de oportunidades para abordar importantes consideraciones ESG a través de sus negocios y decisiones de inversión. La empresa lleva décadas comprometida con los principios ESG y su Oficina de Sostenibilidad se estableció para ofrecer una estrategia ESG integrada en toda la empresa. Nos comprometemos a seguir dando pasos hacia nuestros objetivos de transición energética con el fin de lograr un futuro bajo en carbono.

Solo en 2020, LMG financió a Sunnova, un proveedor de servicios solares y de almacenamiento de energía de Estados Unidos, nos desprendimos de nuestros derechos de carbón térmico restantes y nos asociamos con Júpiter para identificar, medir, gestionar y mitigar mejor los riesgos relacionados con el clima. Estos esfuerzos forman parte de nuestro viaje y están alineados con nuestra política de carbón introducida en diciembre de 2019, y demuestran nuestro compromiso de apoyar una transición justa hacia una economía baja en carbono.

También LMG participa en asociaciones innovadoras para ofrecer nuevos productos centrados en la resiliencia climática y aplicar el análisis de riesgos meteorológicos más avanzado a nuestra toma de decisiones. Nos convertimos en la primera aseguradora estadounidense de P&C en adherirse a los Principios de Inversión Responsable (PRI), respaldados por las Naciones Unidas.

Otro de los logros de este 2020 de la Oficina de Sostenibilidad son los premios Green Awards, premios que se otorgan a los empleados para reconocer y apreciar a los demás. La nueva categoría de premios Shine "sostenibles", con 173 premios que se ajustan a nuestros criterios para productos que:

- Utilicen envases reciclados o minimizados.
- Se sometan a un proceso de fabricación respetuoso con el medio ambiente.
- Estén hechos de un recurso reciclado o renovable.
- Funcionan con energía solar, llevan una batería reutilizable o utilizan electricidad.
- Un porcentaje de los ingresos del producto se dona a una iniciativa u organización sostenible.
- Tienen una huella de carbono o un consumo de energía reducidos- Son funcionalmente sostenibles (por ejemplo, las bicicletas).

2. Ética y corrupción

LIEH ha establecido una Función de Cumplimiento para apoyar y fomentar el objetivo de la empresa de hacer lo correcto, de acuerdo con el Código de Ética Empresarial y Conducta de **LMG**.

La función de cumplimiento se encarga de:

1. Asesorar al Consejo de Administración de **LIEH** sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas aplicables al Subgrupo (en concreto, los reglamentos del Grupo Solvencia II) y a sus entidades controladas, así como sobre el cumplimiento de sus reglamentos internos, como el Código Ético.

2. Colaborar con la empresa en la identificación y evaluación efectivas de los riesgos de cumplimiento estableciendo y manteniendo sistemas eficaces de gestión y control de los riesgos de cumplimiento, incluida la supervisión y la presentación de informes;

3. Evaluar el posible impacto de cualquier cambio en el entorno legal en el Subgrupo y sus entidades controladas y asegurarse de que se comprenden los requisitos reglamentarios y legislativos en toda la organización.

A su vez, cada entidad de **LIEH** tiene un responsable de cumplimiento, encargado de supervisar el programa de cumplimiento en la entidad, dirigiendo, supervisando y asesorando al negocio en la materia.

LIEH se adhiere al Código de Conducta de **LMG**, que es la base que define la forma en que los empleados llevan a cabo sus negocios con clientes, asegurados, socios comerciales y entre sí. La adhesión al Código de Conducta es obligatoria para todos los empleados, ejecutivos y miembros del Consejo de **LIEH**. El Código de Conducta establece la responsabilidad de cada empleado de mantener la cultura de integridad de la compañía.

Además, todas las entidades de **LIEH** se adhieren a la Política Anticorrupción de **LMG**, que define las responsabilidades de los empleados de la Compañía con respecto a la corrupción y, además, define los pagos permitidos y los requisitos que deben incluirse en los contratos para prevenir la corrupción.

Para complementar la Política Anticorrupción, las entidades de **LIEH** deben cumplir con el Procedimiento de Diligencia Debida Anticorrupción de **LMG**, que tiene por objetivo detectar y/o mitigar el riesgo de corrupción y apoyar las políticas existentes sobre externalización de servicios, asignación de agentes e intermediarios y procedimientos de delegación de autoridad. Este procedimiento también tiene por objeto garantizar que la actividad de negocio se lleve a cabo de acuerdo con los valores de **LIEH**.

Con el fin de prevenir aspectos como el blanqueo de capitales y cualquier actividad que lo facilite o la financiación de actividades terroristas, se dispone de una Política de Prevención de Blanqueo de Capitales.

En 2020, **LMG** introdujo la visión de Cumplimiento y Ética. Esto establece un marco claro para una serie de programas de apoyo, como la línea de ayuda para denuncias y nuestra línea de ayuda para el cumplimiento, que está disponible las 24 horas del día para conectar a los empleados con los miembros del equipo de cumplimiento. En 2020, también nos centramos en ayudar a la transición de los empleados al entorno de "trabajo desde casa", proporcionando orientación para promover prácticas responsables y conformes para trabajar a distancia.

También nos centramos en crear una cultura de cumplimiento en toda la organización, normalizando las prácticas de denuncia y creando un "estado de ánimo" responsable. Promovemos la responsabilidad de los compañeros en la creencia de que cada miembro del equipo tiene un papel en el fomento de las operaciones éticas y de cumplimiento. Formamos a nuestros directivos para que sean los primeros en responder a los problemas de cumplimiento y para que pongan rápidamente en contacto a los empleados que tengan preguntas con nuestro equipo de cumplimiento.

Todos los empleados reciben una amplia formación y recordatorios sobre el cumplimiento, las políticas y el comportamiento ético. Por ejemplo, los nuevos contratados suelen tener la obligación de realizar al menos tres cursos. También se imparte formación periódica sobre anticorrupción, antisoborno y antiblanqueo. Los materiales educativos y las políticas están disponibles en 12 idiomas para garantizar la accesibilidad en toda la organización.

En 2020, en el contexto de la pandemia, las entidades de LIEH han realizado un esfuerzo significativo en la donación a fundaciones y organizaciones, realizándose multitud de iniciativas en los distintos países en las que, en muchos casos los empleados han participado, bien donando directamente o a través de diversas iniciativas, que la empresa recompensaba con donaciones a organizaciones seleccionadas por los propios empleados.

El objetivo ha sido la protección de los más necesitados y de las personas más vulnerables y apoyar iniciativas locales de ayuda para paliar los efectos del Covid. Así, por ejemplo:

En Brasil, se han realizado dos campañas para donar fondos a ONG para prevenir y mitigar los efectos del Covid-19:

- Public hospitals (875.000 R$) en São Paulo y Rio de Janeiro a los que se donaron más de 500 mascarillas.
- Instituto Velho Amigo, Liga Solidaria e Instituto Pinheiro (200.000 R$).
- Liga Solidaria (125.000R$) 130 personas en riesgo de exclusión se vieron favorecidas por esta iniciativa.
- Obra do Berço (6.111 R$) en la que a través de donaciones se dio acceso a internet a 96 estudiantes en situación de vulnerabilidad para poder terminar sus estudios.
- Ação da Cidadania (13.888 R$) a través de la donación de 4.6 millones de comida para familias en situación de vulnerabilidad.
- Instituto Techmail (143.000 R$), el objetivo principal de la institución es combatir la desigualdad social a través de la educación y el empleo mediante cursos que ayuden a preparar y capacitar a los estudiantes para conseguir su primer empleo. 810 jóvenes ya han sido formados en 32 clases.
- Fundação Tênis (300.000 R$), ONG que enseña tenis y ciudadanía a niños desfavorecidos en ciudades de los estados de Rio Grande do Sul y São Paulo. Actualmente atiende a más de 1.000 niños que imparten cursos profesionales y con impacto indirecto en sus familias.

En WEM este año, se ha enfocado en llevar a cabo acciones destinadas a paliar los efectos de la pandemia. De esta forma:

En España:

- Liberty donó más de 300.000 euros a varias asociaciones, entre ellas Médicos sin Fronteras, Cruz Roja, Fundación para el Fomento del Desarrollo y la Integración, Mensajeros de la Paz y Fundación Konecta.
- Las fundaciones seleccionadas por los empleados, a las que se contribuyeron con 1.200 euros, fueron la Fundación Vicente Ferrer, Apadema, Caritas y Juegaterapia.

En Irlanda:

- Se han realizado donaciones a Pieta House, y Alone, para ayudar a colectivos en riesgo de exclusión social, como son las personas mayores y personas con trastornos de la salud mental. Además, se ha colaborado asegurando de forma gratuita las viviendas puestas a disposición del personal sanitario a través de la iniciativa Housing Heroes.
- En Irlanda también se ha procedido a la devolución del 15% del seguro de Auto convertido en 1,8 millones de euros en donaciones a ONGs. Los clientes pudieron elegir qué hacer con esos 5 millones de euros y, aunque algunos optaron por la devolución, muchos decidieron destinarlo a las ONGs: Barnardos, Alone y Pieta House.
- Las fundaciones seleccionadas por los empleados, a las que se contribuyeron con 1.200 euros fueron: Tempo Community Preschool, Alone, National Council for the Blind and Irish Hospice Foundation.

En Portugal:

- Las fundaciones seleccionadas por los empleados, a las que se contribuyeron con 1.200 euros fueron CERCI Lisboa, Associacao de Parlisi Cerebral (Lisboa), Associaçao Portuguesa de Surf Adaptado, Associaçao Coraçoes com Coroa.

En Colombia, las donaciones han sido destinadas a las siguientes fundaciones:

- Donación Mercados Familias, campaña "Cuarentena sin hambre".
- Aporte a animales vulnerables, fundación Zoológico Santa Cruz.
- Fundación ANDI para la habilitación de cuidados médicos intensivos y respiratorios, (337 unidades de cuidados intensivos para 10 municipios) así como en la campaña "Bono de Solidaridad Unidos Somos Más País".
- ANDI y Rutan en la elaboración de Respiradores Artificiales.
- Cruz Roja.

En Chile, las principales aportaciones fueron para las siguientes fundaciones:

- Fundación las Rosas: fundación de acogida a ancianos más pobres del país.
- Teletón: rehabilitación integral de niños y jóvenes con discapacidad motora.
- Fundación Avanzar: institución que impulsa y desarrolla iniciativas cuyo fin sea el acceso de las personas con discapacidad intelectual al ámbito laboral.

En Tailandia, se ha continuado donando a hospitales y fundaciones como en años anteriores, además en 2020 se ha realizado contribuciones a Rajavithi Hospital para apoyar en la lucha contra el Covid-19.

Durante 2020, LIEH destinó 3.874.728 € euros a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro.

DONACIONES	2020
Fundaciones	874.786 €
Organizaciones sin ánimo de lucro	2.999.942 €
Total	3.874.728 €

DONACIONES	2019
Fundaciones	82.751 €
Organizaciones sin ánimo de lucro	591.641 €
Total	674.392 €

3. Derechos Humanos

LIEH está firmemente comprometida con el respeto a los Derechos Humanos y las entidades del Grupo cumplen con los convenios fundamentales reflejados en la Organización Internacional del trabajo, facilitando el respeto por la libre asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Además, en **LIEH** se lucha contra la discriminación laboral de cualquier tipo, así como la explotación infantil y el trabajo forzoso, a través tanto de su Código de Conducta como de políticas locales, siguiendo con las Directrices definidas por el Grupo. Ejemplo de ello es la puntuación del 100% obtenida por el Grupo en el Corporate Equality Index (CEI) elaborado y publicado por Human Rights Campaign Foundation en materia de Derechos Humanos, por sus políticas y medidas en favor de la inclusión y la diversidad.

Este índice, mide las políticas, prácticas y beneficios pertinentes a los empleados lesbianas, gays, bisexuales, transexuales y queer (LGBTQ).

En este rating se miden los siguientes criterios:

- Protección al trabajador.
- Beneficios inclusivos.
- Apoyo a una cultura inclusiva y a la responsabilidad social de las empresas.

El Índice de Igualdad Corporativa de la Fundación Campaña de Derechos Humanos es una fuerza impulsora fundamental para la inclusión de los LGBTQ en el lugar de trabajo. En 2020, fuimos reconocidos como un "Great Place to Work".

A pesar de los retos planteados por COVID-19, mantuvimos nuestro compromiso con el desarrollo de nuestros empleados. Seguimos centrándonos en el crecimiento del liderazgo y las capacidades y incluyo en versión on line nuestro módulo Leading at Liberty.

Otros reconocimientos obtenidos por **LMG** en 2020 han sido:

- Mejores empleadores de Estados Unidos para las mujeres, según Forbes.
- Mejor empleador para veteranos según Military Times.
- Uno de los mejores empleadores de Estados Unidos para los recién graduados, según Forbes.

En Liberty Mutual Insurance, todos tenemos la responsabilidad de plantear cuestiones éticas o informar de posibles violaciones del Código de Ética y Conducta Empresarial a través del Canal de Ayuda para el Cumplimiento (Compliance Helpline). En ninguna de las entidades que componen **LIEH**[8] ha recibido quejas ni denuncias durante el año 2020 relacionadas con los aspectos anteriores.

4. Recursos Humanos

El capital humano es uno de los activos más importantes de **LIEH**, por lo que la capacidad de atraer y retener continuamente el mejor talento es una parte clave del éxito futuro de la compañía.

Cuando se hizo evidente la magnitud de COVID-19, nuestra primera prioridad fue la salud y el bienestar de nuestros empleados. Guiados por nuestros valores de poner a las personas en primer lugar y actuar de forma responsable, tomamos medidas rápidas y decisivas para la transición de nuestra plantilla global a ser totalmente remota. También restringimos los viajes de negocios y pusimos en marcha protocolos de seguridad, como exámenes de salud, para los empleados que necesitaban entrar en nuestras oficinas. En marzo de 2020, lanzamos un hub dedicado a COVID-19 para proporcionar a los empleados la información, las políticas y los recursos más actualizados para apoyar su bienestar físico, su salud mental y su bienestar.

Todas las entidades de **LIEH** están alineadas con una manera de trabajar común y con los valores del Grupo, que son los siguientes:

Nuestra Identidad

Quiénes somos y por qué hacemos lo que hacemos

Nuestra Creencia	Nuestro Propósito	Nuestra Promesa
Creemos que el progreso ocurre cuando las personas se sienten seguras	Existimos para ayudar a las personas a disfrutar el presente y mirar con confianza al futuro	Prometemos protección ante lo inesperado, con responsabilidad

Nuestros valores

Cómo trabajamos, cómo tratamos a nuestros compañeros y qué nos hace únicos.

Nuestros valores nos permiten ofrecer a nuestros clientes protección ante lo inesperado con responsabilidad.

Sé abierto	Hazlo simple	Actúa responsablemente	Haz las cosas cada día mejor	Piensa primero en las personas
Comprométete con todas las personas y posibilidades.	Sé claro y transparente	Haz lo correcto hasta el final	Sé proactivo y desafía el status quo	Actúa con empatía, dignidad y respeto

Gráfico 6: Identidad y Valores del Grupo Liberty Mutual

En **LIEH**, la gestión de los recursos humanos se realiza a nivel de entidad, dependiendo por lo general de las distintas geografías y sociedades del grupo. Son éstas las que, a nivel local, establecen las políticas, normas, protocolos, procedimientos o iniciativas.

[8] No realizamos auditorías en materia de Derechos Humanos al no considerarlo un aspecto de riesgo en la compañía

▶ 4.1 Descripción de la plantilla

LIEH contaba, a fecha 31 de diciembre de 2020[9], con una plantilla de 11.500 trabajadores, a nivel mundial. Los países más relevantes en cuanto a volumen de empleados son Brasil (26% del total de la plantilla), WEM[10] (15%) e India (10%).

De éstos, aproximadamente el 53% son mujeres, el 97% son empleados fijos y el 19% tienen menos de 30 años. El 98% de los contratos son a tiempo completo, de los cuales un 53% son mujeres.

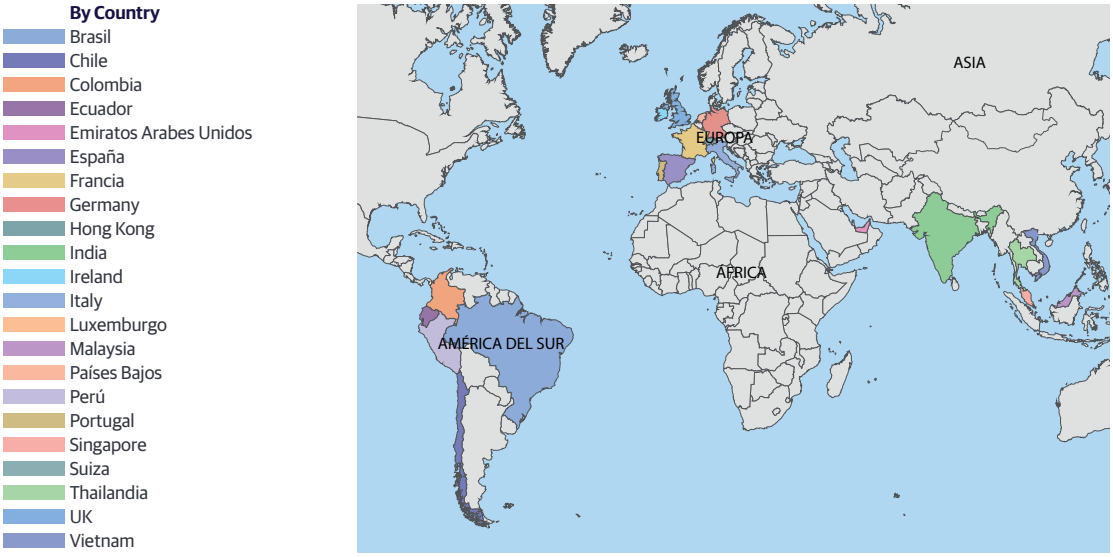

Gráfico 7: Plantilla LIEH por países

A nivel de clasificación profesional, no existe una categorización homogénea a nivel de Grupo, sin embargo, a los efectos de la realización del presente informe, se han establecido 5 grandes grupos profesionales. Se detallan a continuación las categorías incluidas en cada tipología:

- Categoría 1: Executive
- Categoría 2: Senior Manager
- Categoría 3: Manager
- Categoría 4: Individual Contributor
- Categoría 5: Otras

El número total de despidos durante 2020 fue 1.070 (60% hombres, 62% con edades comprendidas de 30 a 50 años, y 68% pertenecientes a la categoría de Individual Contributors).

Despidos		
	2020	2019
nº total despidos	1.070	1.835

▶ 4.2 Remuneración y beneficios para empleados

El régimen salarial de aplicación en las diferentes sociedades de **LIEH** viene determinado en primer lugar por el cumplimiento de la normativa legal y de los acuerdos, convenios o pactos alcanzados mediante representación colectiva.

La **Política de Remuneración** de los empleados viene definida por el grupo Liberty Mutual y aplica a todos los empleados de la compañía, además cada país según su normativa desarrolla su propia política de remuneración siempre alineada

[9] La reestructuración de LIEH tuvo lugar a finales de diciembre, por lo que a efectos del informe EINF hemos incluido todas las entidades a 31 de diciembre de 2020.

[10] WEM Incluye España, Irlanda y Portugal.

con los principios de LMG. La política establece los principios clave que son aplicables al Subgrupo y contiene además disposiciones específicas acerca del Consejo de la Compañía y su Equipo Directivo. Como miembro de **LMG**, la política de remuneración del Subgrupo se basa en la filosofía de compensación de **LMG** que incluye los principios detallados a continuación:

- Ser competitivo en el mercado.
- Retribuir por rendimiento.
- Ofrecer un crecimiento salarial a través de oportunidades de promoción.

La remuneración media en **LIEH**, durante 2020, fue de 35.790 euros.

La remuneración se compone de una remuneración fija (salario base y complemento) y una remuneración variable (a corto y largo plazo). Asimismo, la remuneración se compone de beneficios adicionales.

Así, en WEM, (sociedad que agrupa España, Portugal, Irlanda y Norte de Irlanda), la Compañía otorga, para los empleados en activo, un seguro de grupo, modalidad temporal renovable anualmente, cubriendo los riesgos de muerte y anticipo de capital en casos de incapacidad permanente total, incapacidad permanente absoluta o gran invalidez por un capital equivalente al salario bruto anual más 6.000 euros.

Por ejemplo, en Brasil y WEM existen plataformas con descuentos a empleados ("*Be WEM Discounts*"). En WEM los empleados tienen a su disposición un programa de retribución flexible que permite destinar parte del salario a seguros de salud, guarderías, transporte, etc., con un descuento y unas ventajas que el empleado elige según sus necesidades para maximizar el valor de su salario.

En Colombia, Ecuador y Chile existe un plan de beneficios flexibles de los empleados, mediante el que se asignan una serie de días libres y permisos de maternidad y paternidad. Los propios empleados pueden administrar su tiempo para utilizarlo como tiempo libre. En su Plan de Beneficios Flexibles, el empleado tiene el banco de tiempo (es un tiempo libre que el empleado puede utilizar para pasar tiempo con su familia o para hacer algunos recados), adicionalmente tienen un día libre trimestral y un día libre de cumpleaños. Durante el último año, también se ha implementado un Plan de Home Office para todos los empleados. La empresa permite a los gerentes asegurarse de que los empleados tengan desconexión digital asegurándose de que tomen sus días libres y salgan a tiempo de la oficina. Además, Talento envía un recordatorio a todos los directivos para que animen a sus empleados con más días de vacaciones a que se tomen esos días libres.

En WEM existe la denominada "Política del Plan de Referencias de Personal", por la que se recompensa a cualquier empleado en el caso que presente a la Compañía un candidato externo que sea admitido en un puesto permanente, y complete con éxito el período de prueba (6 meses). Así, en función del puesto vacante, la Compañía recompensará a cualquier empleado con una retribución bruta de 1.500 euros.

Otros beneficios sociales a destacar en WEM son:

- Plan de Pensiones del sistema de empleo, llamado "Plan de Empleo de Promoción Conjunta de Liberty Seguros" que integra todos los empleados incluidos en el ámbito personal del presente Convenio Colectivo. La incorporación al Plan se producirá una vez que el empleado cuente con dos años de antigüedad en el Grupo Liberty. La cuantía de la aportación realizada es de un 2,5% del Salario Bruto Anual. Y para los empleados que aporten voluntariamente un 1% se aportará adicionalmente un 0,5%.
- A los empleados que cumplen 15 años en la compañía, se les abona un premio de reconocimiento de 500 euros en la nómina en un solo pago. También se reconoce a los empleados que cumplen 25 años en la compañía en Portugal y España con una nómina adicional.
- Programa de Becas Corporativas para potenciar el desarrollo personal y profesional de los empleados de Liberty, facilitándoles ayudas económicas que apoyen sus iniciativas e intereses en acciones de formación que no están incluidas en el Plan Anual de Formación. Se conceden las becas para cursos de idiomas, actualización y desarrollo de conocimientos técnicos o habilidades, master o postgrados.

En India, Liberty ofrece a todos los empleados permanentes cobertura sanitaria (group Mediclaim), y cobertura frente a accidentes personales durante el tiempo que permanezcan en la organización.

En Brasil existe el programa "Grow with Liberty", que ofrece un paquete de acciones basado en tres pilares: eficiencia,

venta, conocimiento. La innovación es uno de los pilares de la estrategia que mueve a Liberty Seguros en Brazil y se basa en tres ejes: Cultura, Investigación y Proyectos. Para cada uno de estos aspectos, Liberty ha desarrollado iniciativas orientadas a involucrar al público interno (empleados), proporcionando subvenciones para que los equipos puedan trabajar en la innovación día a día y conectando a la compañía con el público externo, como clientes, startups, brokers e instituciones educativas que puedan sumar y fortalecer este proceso.

Por último, para algunos empleados, el paquete de remuneración incluye incentivos adicionales. Los planes de remuneración variable ofrecidos a los empleados de **LMG** están diseñados para recompensar el rendimiento a corto y a largo plazo. Las recompensas están calculadas con la referencia de los objetivos individuales, normalmente un porcentaje del salario, que puede variar dependiendo del nivel de antigüedad y de las normas del mercado.

La brecha salarial[11] en **LIEH** durante 2020 fue de 1,55.

Remuneración del Consejo de Administración

En 2020, en el Consejo de Administración existían dos consejeros independientes (hombres), que perciben una remuneración media de 61.250 euros, el resto de miembros del Consejo de Administración son ejecutivos de otras empresas del Grupo Liberty Mutual, no percibiendo ninguna remuneración como miembros del Consejo de Administración, sino sólo salarios de otras empresas del Grupo en sus respectivas empresas empleadoras. A finales del año 2020, se ha incorporado una Consejera Independiente al Consejo de **LIEH**.

▶ 4.3 Organización del trabajo

Para **LIEH**, la conciliación se basa en la eficiencia del trabajo y en la flexibilidad que el grupo facilita a sus trabajadores.

A nivel global, se está trabajando en estandarizar la manera en la que se trabaja en base al modelo propio del Grupo 'the way we work'. Con esto, se pretende compartir en todas las sociedades, similares reuniones de equipo todas las semanas (las llamadas huddle meeting) con un formato similar que ayude a asegurar que se comparte la información, que hay espacio para escuchar la voz de los equipos, que se facilita la mejora continua, se realiza seguimiento de los KPIs o que se dedica espacio para el reconocimiento. El estandarizar cierta manera de trabajar ayuda al grupo a facilitar la integración de sus empleados.

En WEM, en Marzo se lanzó un programa de reconocimiento ligado a los valores, "Be WEM Recognition". Ha sido un gran éxito ya que, los empleados han compartido más de 7.000 reconocimientos ligados a los valores y, cada mes, se han destacado 5 de ellos en la publicación WEM News, ayudando a la gente a familiarizarse con ellos viendo lo fácil que es ponerlos en práctica. Estas personas además han tenido un premio adicional.

A estos reconocimientos, se han sumado reconocimientos trimestrales por parte del Equipo de Dirección premiados con una gratificación.

Desde 2013, Liberty Seguros España ha sido reconocida con el Certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable) que distingue a aquellas organizaciones que se esfuerzan por crear una cultura de apoyo al desarrollo personal y profesional, a la vez que están orientadas a mejorar el entorno de trabajo. Esta certificación, es el resultado de ser una Compañía proactiva en la conciliación de la vida personal, laboral y familiar y que tenga en cuenta la diversidad de empleados, formas de trabajar y situaciones de todos los que forman parte de Liberty.

Cada entidad, además demuestra este compromiso con la organización del tiempo de trabajo adaptándolo a sus necesidades y las de sus empleados a través de iniciativas de distinta naturaleza, impulsadas y gestionadas a nivel sociedad o país:

- **Reducción o reorganización del tiempo de trabajo:** en distintas sociedades y países, como Hong Kong, Singapur, Irlanda, Portugal India o Brasil, se está implementado un horario flexible, para que el empleado elija según acuerdo con sus responsables a qué hora llegar a su puesto, así como la hora de salida o la distribución de la horas. En Brasil, existe un sistema de envío de mensajes al empleado y al mánager cuando está a punto de cumplirse el máximo de horas extras permitidas. Reciben dos mensajes, el primero cuando quedan 30 minutos y el segundo cuando quedan 15 minutos. Durante el periodo de la pandemia se suspendió el control de horarios, con el fin de ofrecer más flexibilidad para que los empleados se acomoden y equilibren sus actividades personales y profesionales.

[11] Las brechas salariales han sido calculadas como el ratio entre la remuneración media de los hombres respecto a la remuneración media de las mujeres

En Brasil, por ejemplo, existe una iniciativa llamada "Happy Friday", consistentes en que el trabajador trabaje unos minutos extra de lunes a jueves para así acabar la jornada laboral 1 hora antes los viernes. En Colombia y Ecuador, existe el "banco de tiempo" con el que los empleados pueden trabajar hasta ocho horas extras al mes, que se convierten en horas de libre disposición. Además, se otorga un día de libre disposición cada tres meses (adicional a las vacaciones), el día del cumpleaños de cada empleado y 3 días en caso de matrimonio. También en WEM se otorga un día de libre disposición con motivo del cumpleaños de un empleado. Se amplían las vacaciones para los empleados a partir de los 58 años: 1 día para los empleados con 58 y 59 años, de 60 a 62 años se amplían en tres días y de 63 a 65 años se amplían en 5 días (laborables). En Singapur, existe la posibilidad de solicitar una jornada semanal "comprimida", de forma que el empleado pueda trabajar menos días a la semana. En Hong-Kong los empleados pueden elegir, llegado el mes de su cumpleaños, modificar sus horas de trabajo de acuerdo a disponer del día de su cumpleaños libremente. En Malasia, el horario flexible permite que las horas de entrada y salida de los empleados sean escalonadas.

- **Posibilidad de teletrabajo:** En **LIEH**, en todo momento se ha priorizado la seguridad y salud de los empleados, haciendo una apuesta firme por el teletrabajo. Con motivo de la pandemia el proceso de teletrabajo fue implantado en todo LIEH previo a los confinamientos y declaraciones de estado de alarma decretados por los diferentes gobiernos. Durante todo este tiempo, los empleados han sido alentados a asegurar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y se les anima a que hablen con su Director de cualquier preocupación. En todas las compañías de **LIEH** se han establecido Comités de Crisis para el seguimiento de los casos y el análisis de la desescalada en los distintos países, en la mayoría de los países de LIEH el teletrabajo sigue siendo obligatorio para todos los trabajadores.

  Para ayudar a los empleados en esta transición de la oficina a sus hogares, en WEM, se les ha entregado los equipos informáticos necesarios y habilitado un presupuesto de 460 euros para la adaptación del domicilio al teletrabajo (compra de monitor, teclado, ratón, auriculares, silla y escritorio) así como 200 euros extras para los gastos derivados de material de oficina. En Brasil, durante el COVID'19 Liberty pagó R$ 100 por mes para el subsidio de Internet para todos los empleados. En el resto de países, se han llevado a cabo medidas similares.

- **Paternidad y maternidad:** en la mayoría del grupo se disfruta de bajas de paternidad y maternidad más ventajosas de lo exigido por ley. En Reino Unido, existen iniciativas específicas destinadas a apoyar la flexibilidad laboral de los padres con hijos y en España, se permite trabajar de 8:00 a 15:00 a partir de la 30ª semana de gestación, se amplía la reducción de jornada por cuidado de hijo de los 12 a 13 años de edad. En el caso de que el menor sea mayor de tres años se tendría derecho a una excedencia (máximo un año) sin período mínimo establecido que podría solicitarse siempre que el empleado lo necesitara (no deben transcurrir cuatro años desde la última concesión) y hasta que el menor tuviere los trece años de edad.

  Se amplía además una semana del permiso de paternidad respecto a lo establecido en la legislación vigente. En Irlanda, existe una política específica que formaliza y enmarca este tipo de ausencias, que permiten disfrutar de una baja de maternidad hasta 16 semanas adicionales a las oficialmente aprobadas. En Singapur, se ofrecen 16 semanas por baja de maternidad a todas las empleadas y 10 días de baja por paternidad (remunerada). Además, se ofrecen 6 días de permiso a todas las empleadas para el cuidado de los hijos menores de 7 años, o 2 días de permiso prolongado a todas las empleadas con hijos de 7 a 12 años. En India, se ofrecen permisos de maternidad de 26 semanas, permisos de adopción de 12 semanas y permisos de paternidad de 10 días.

- **Desconexión laboral:** también se está empezando a trabajar en iniciativas para fomentar la desconexión laboral. Así, por ejemplo, en Chile, Colombia y Ecuador los empleados que están de baja por enfermedad no pueden conectarse a sus portátiles. En Brasil, se ha establecido un sistema de mensajes que informa a los empleados y al gerente directo sobre las horas trabajadas durante el día laboral cuando está a punto de alcanzar el límite máximo de horas extra por día. Reciben dos mensajes: el primero, cuando el límite está a punto de llegar a los 30 minutos, y el segundo 15 minutos más tarde. El acceso externo está permitido solo para empleados autorizados con la aprobación de los gerentes y una autorización por parte del sistema VPN. En WEM existe un sistema de control horario (adaptado a las necesidades y legislación de cada país) para registrar las horas trabajadas evitando la realización de horas extras.

- **Vida dentro de la oficina:** En WEM hace dos años se lanzó nuestra nueva marca de empleado (Be WEM) desde la que se trabajó por homogenizar los beneficios existentes promoviendo otros nuevos para mejorar la experiencia del empleado en Liberty. Ligado a Be WEM existen diferentes iniciativas que hacen que las empleados sientan que las personas en Liberty y su bienestar son importantes en cada uno de los aspectos que abarca.

Gráfico 8: Iniciativas Be WEM

- **Fomento del voluntariado corporativo:** LIEH promueve y facilita las iniciativas de voluntariado entre sus empleados cediendo parte de su tiempo de trabajo. A nivel de grupo, existe la semana de voluntariado, denominada "Serve with Liberty". Este año se canceló la acción global de Serve with Liberty debido a la pandemia, con lo que cada mercado ha hecho donaciones independientes en general vinculadas a apoyar a asociaciones de primera línea o que están ayudando a colectivos especialmente desfavorecidos por la pandemia[12].

  En WEM, aparte de ofrecer también a los empleados la oportunidad de participar en Serve with Liberty, se potencian otras acciones de voluntariado vinculados a ciertas actividades que promueven las relaciones entre los compañeros de los diferentes países, con un fin solidario en colaboración con diversas asociaciones. Un ejemplo de ellos es una competición por votar el Christmas jumper más original pudiendo los ganadores decidir la asociación a quien quiere que vaya destinado el premio económico que se les otorga.

  Otro ejemplo de solidaridad en la que participan los empleados, fue la participación durante el mes de mayo en un challenge compartiendo una afición con sus compañeros (una receta, un libro, una película, una fotografía) con el ánimo de estar cerca del resto y apoyarnos pero, también con un fin solidario porque la personas con más likes ganaban un premio de 400 euros para donar a la ONG que quisieran. En total, apoyamos 12 ONGs (4 en cada país) con su ayuda con una aportación total de 4.800 euros.

Gráfico 9: Noticia Be Wem

De manera añadida, se ha donado la fruta que solíamos repartir en la oficina a centros de alimentos u organizaciones que apoyaban a personas sin recursos u hospitales. En total donamos 1.600kg de fruta en los 3 países.

Dentro de su política de responsabilidad social corporativa, Liberty Seguros ha donado 5.100 euros, a partir de las donaciones equivalentes al regalo de Navidad de más de 102 de sus mediadores, que quisieron contribuir con este gesto a la labor de responsabilidad desarrollada desde la aseguradora.

[12] Ver apartado 2 con detalle donaciones

Otro ejemplo de flexibilidad para el voluntariado serían las políticas destinadas a facilitar la realización de trabajos para la comunidad que existen en Hong Kong, Singapur, Vietnam y Ecuador donde se han patrocinado comidas para familias, niños y personas mas necesitadas.

Mediante estas iniciativas, además de retener y motivar a los trabajadores, se pretende aumentar su implicación y mejorar la eficiencia global de la empresa, aportando a su vez, valor a la sociedad.

El número total de horas de absentismo **LIEH** en 2020 fue, incluyendo bajas por enfermedad, de 250.476 horas[13].

Absentismo	2020	2019
Total horas de absentismo	250.476	393.948

▶ 4.4 Salud y bienestar de empleados

La gestión de la Salud y Seguridad de los empleados se realiza a nivel local, a partir de políticas, sistemas de gestión, normas y procedimientos específicos que garantizan el cumplimiento de la regulación vigente. En **LIEH** aspiramos a ser una compañía donde todas las personas se sientan incluidas y que pertenecen a una compañía que valora la diversidad, no sólo en nuestras palabras sino también en nuestras acciones, y que da vida a nuestros Valores todos los días.

En 2020, la puntuación del 100% obtenida por el Grupo en el Corporate Equality Index (CEI) elaborado y publicado por Human Rights Campaign Foundation en materia de Derechos Humanos, por sus políticas y medidas en favor de la inclusión y la diversidad, es un ejemplo de este compromiso.

Este año 2020, se ha celebrado el Día Internacional de las personas con discapacidades, también, a nivel de **LMG** se ha creado un Consejo de Accesibilidad, con un equipo de líderes senior de negocio. Este Consejo, continuará guiando las decisiones con el objetivo de mejorar la accesibilidad en el lugar de trabajo y la inclusión en Liberty. También estamos colaborando con **Disability N**, organización sin ánimo de lucro para la inclusión de la discapacidad en los negocios, mediante esta alianza estamos aprendiendo nuevas formas de ayudar a nuestros empleados en todo el mundo y crear mejores productos y servicios para nuestros clientes.

En España, la compañía dispone de un Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad de los empleados certificado bajo OSHAS 18001 desde el año 2013 en sus principales oficinas en Madrid, Bilbao y Barcelona.

En el año 2020, se ha conseguido la certificación ISO 45001:2018. De acuerdo a los estándares internacionales en los que se concreta la migración de la OSHAS 18001:2007 a la ISO 45001:2018.

En el caso de Irlanda, Colombia y Ecuador, existe una política específica de seguridad y salud, mientras que en Brasil existe una norma de salud ocupacional.

El esfuerzo por el bienestar de todos los empleados es una prioridad para **LIEH**. Así, por ejemplo, en Reino Unido, Francia, Alemania España, Italia, Irlanda, Países Bajos, Alemania, Luxemburgo, Suiza, Hong Kong, Singapur y Malasia se tienen personas dedicadas específicamente a la salud mental y los primeros auxilios, se dispone de programas y ventajas específicas para los empleados, como seguros médicos, y se realiza formación específica bienestar y Seguridad y Salud. En Brasil, se llevan a cabo charlas y workshops sobre salud y seguridad laboral, y se dispone de nutricionista gratuito para los empleados. También, se puede acceder a charlas con nutricionistas en formato virtual.

En WEM, el programa Be WEM Wellness pone el foco en el bienestar emocional, pensado para ayudar a resolver dificultades personales y proteger aquellos aspectos más emocionales (Asistencia psicológica ilimitada, portal web de acceso exclusivo con información actualizada para ayudar a mejorar el bienestar, Programas bienestar y asesor personal). Este año, ha sido especialmente relevante en lo relativo al apoyo emocional y mantener el bienestar físico también desde casa. Para eso, se han ampliado algunas actividades y se ha trasladado toda la oferta a un formato virtual, incluyendo también en esa oferta a los familiares de los empleados. De manera añadida, se ha estado velando por la prevención de riesgos y el seguimiento de los casos especiales colaborando de manera estrecha con los managers y el equipo de dirección.

Así, por ejemplo, se han establecido actividades como pilates, core, yoga y fitness para toda la familia disponibles todos los días de la semana, que han registrado un incremento del 40% respecto a la situación pre-COVID.

[13] No todas la entidades de LIEH tienen mecanismos para la medición del absentimo. Solo WEM ha reportado el dato.

Durante este 2020 se han realizado multitud de actividades para potenciar las relaciones entre los compañeros y los equipos en la distancia a la vez que fomentamos su bienestar, que se sientan apoyados y formando parte de una comunidad.

Este año, de manera adicional, hemos adaptado las experiencias de los eventos a un formato virtual, tanto para nuestro welcome summer como nuestra fiesta de navidad. En ambos, los empleados recibían una sorpresa en casa y durante la fiesta virtual había un momento para brindar, para hacer teambuilding y para disfrutar del resto del día libre. En Navidad además, esta celebración ha implicado también un momento solidario y otro más emotivo para repasar el año que nos ha inspirado nuestra campaña de navidad con clientes y mediadores que ha sido publicado en redes sociales.

Además, compartimos nuestro aplauso virtual en abril y nuestro hallowen desde casa. Todos los que compartieron su foto de hallowen tuvieron como regalo adicional una invitación para poder participar en un scape room virtual.

Por último, el equipo de embajadores de WEM (140 repartidos entre las diferentes funciones y localizaciones) han ayudado a recoger la voz del empleado desde casa e impulsar la experiencia. Esto ha sido crítico este año como termómetro de la experiencia de sus compañeros.

En Singapur, existe un "Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (WSH)", se realiza un simulacro de incendio anual, y una reunión trimestral con el comité del WSH.

En Malasia, existe una Declaración de Política de Salud y Seguridad que se exhibe en todos los pisos de las oficinas de Liberty como precaución de seguridad para los empleados. En España, existe un Certificado de Empresa Saludable desde 2018, con reconocimiento de buenas prácticas en promoción de la salud y el bienestar otorgado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en colaboración con la Red Europea para la Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWHP).

Con una visión de salud integral y con el objetivo de atender a todas las necesidades de los empleados, se procura adaptar los espacios físicos y puestos de trabajo a la persona, facilitando aquellos elementos ergonómicos que se precisen como almohadillas de ratón, de teclado, diferentes tipos de mobiliario, etc. En Hong Kong, se realizan evaluaciones ergonómicas periódicas y se dispone de una guía para que los empleados la sigan. En Brasil, se lleva a cabo el "Informe Técnico Ergonómico" (Ergonomic Technical Report) que identifica los riesgos ergonómicos, así como establece las recomendaciones e intervenciones/adaptaciones necesarias, ya sea en el lugar de trabajo, el mobiliario, la maquinaria, el equipo y las herramientas, o en los procesos de trabajo, a fin de proporcionar la máxima comodidad, seguridad y rendimiento eficiente a los empleados. Además, se identifican medidas específicas para personal sensible, como embarazadas y discapacitados, a nivel sociedad o país.

De forma generalizada, **LIEH** externaliza su gestión de la seguridad y salud en servicios de prevención externos (en el caso de España, sin embargo, si se cuenta con un servicio de Prevención propio, con un servicio médico de un día a la semana con el facultativo y otro con la enfermera que atienden en la sala médica disponible en cada uno de los centros de trabajo). Por ello, a día de hoy, no se dispone de información cuantitativa en materia de seguridad y salud de forma generalizada. No obstante, algunos países, llevan un control de estas métricas en materia de seguridad y salud.

En 2020, en el grupo **LIEH**, se han producido 6 accidentes[14], de los cuales 5 han sido sufridos por mujeres y 1 por hombres. Los índices de frecuencia y gravedad por género se encuentran recogidos en la siguiente tabla:

2020	
Índice de frecuencia	
Mujer	2,50
Hombre	0,85
Índice de gravedad	
Mujer	0,26
Hombre	0,01

2019	
Índice de frecuencia	
Mujer	2,09
Hombre	0,10
Índice de gravedad	
Mujer	0,0021
Hombre	0,0001

Nota: los índices han sido calculados de la siguiente forma:

- Índice de Frecuencia: Número de accidentes * 10^6 / Número de horas programadas al año
- Índice de Gravedad: Número de días perdidos * 10^3 / Número de horas programadas al año

[14] En la actualidad la mayoría de entidades de LIEH no llevan un registro de accidentes.

Durante el año 2020 no se produjeron enfermedades profesionales en **LIEH**.

De manera general, en los Convenios Colectivos aplicables se incluyen aspectos relacionados con la Seguridad y Salud. El contenido de los acuerdos colectivos en este ámbito contempla todo lo relacionado con las políticas en materia de prevención de riesgos laborales y que van dirigidas a la mejora de las condiciones de trabajo.

En WEM, existen comités de empresa en los centros de trabajo de Barcelona, Madrid y Bilbao en función de lo establecido por la ley. A la representación legal de los trabajadores se le reporta la información regulada en el art. 64 del Estatuto de los Trabajadores.

A través de los comités de Seguridad y Salud, como órganos de participación colegiada se realiza la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos. En ellos se tratan temas como:

- Planes de Prevención, Evaluaciones de Riesgos y acción técnico preventiva.
- Condiciones generales de los centros de trabajo, Procedimientos, Instrucciones de Seguridad, Medidas preventivas específicas, Equipos de protección personal.
- Planes de Emergencia y Simulacros.
- Vigilancia de la Salud, Reconocimientos Médicos, Protocolos, Estudios Epidemiológicos y Campañas de Salud.
- Formación e Información a los trabajadores en el ámbito de Seguridad y Salud.
- Investigación de Accidentes Laborales, Estadísticas.
- Programas de Bienestar, Buenas Prácticas Empresa Saludable.
- Acciones específicas para Personal Sensible, Embarazadas, Discapacitados.
- Medidas de Seguridad y Salud frente al COVID.
- Pautas de Seguridad y Salud en el Teletrabajo.

Así, en Chile, por ejemplo, el Convenio Colectivo contiene clausulas respecto de las bajas por enfermedad, enfermedades de larga duración y provisiones de seguros. En España, el convenio colectivo refiere la aplicación de una política de prevención de Riesgos laborales, en virtud de la cual tiene constituido un comité de Salud y seguridad. El convenio fija una revisión médica anual para los empleados, una serie de medidas para la protección de la maternidad, y un código de prevención frente al acoso, ya sea moral, sexual o por razón de sexo.

▶ 4.5 Relaciones sociales

Para **LIEH**, la gestión de su talento empieza por escuchar a las personas que forman parte del Grupo. Esto se consigue a través de distintos canales de relación con ellos.

Asimismo, **LIEH** ha empezado a aplicar herramientas analíticas y de experiencia de clientes a través de la metodología eNPS (Employee Net Promoter Score) a sus empleados que, desde 2019, ha pasado de medirse cuatrimestralmente a medirse de forma mensual. Ahora, los managers cuentan con acceso a la herramienta Qualtrics para acceder cada mes a los resultados de sus equipos (tanto cuantitativos como cualitativos), y analizar también la evolución de los mismos. La información detallada del EOS permite a los equipos construir planes anuales en base a los resultados. Los resultados mensuales del eNPS ayudan a los equipos a valorar si están en la dirección adecuada o a adaptar los planes.

En WEM, además, existen más de 140 embajadores que apoyan a las funciones a la construcción de estos planes, ayudan a completar los resultados de las encuestas, a promover las acciones globales y recoger sugerencias que puedan formar parte de los planes globales. Además, ayudan a identificar y mejorar la experiencia en los Momentos de la Verdad de los empleados en WEM.

A través de eNPS se pueden identificar palancas de mejora para cualquier segmento de empleado en función de sus necesidades. Esto ha sido complementado a nivel sociedad o regional con distintas iniciativas, por ejemplo, en el caso de WEM mediante workshops internos y entrevistas periódicas para conseguir un mapa de experiencia. Una acción que ahora se ha extendido al resto de los mercados del Grupo LM.

---

[15] Durante 2019 no hay constancia del consumo de energía renovable en LIEH.

[16] No existen datos para el consumo de energía de Thailandia, Singapur, Países Bajos y algunas entidades LSM

Entre las herramientas y metodologías que facilitan la constante comunicación de los empleados con **LIEH**, destacan la red social interna MyConnections (Herramienta on-line (chat) en la que todos los empleados de Liberty Mutual están conectados y cuelgan información de todo tipo (grupos de trabajo, de ocio, etc.), las "reuniones de buenos días", y las comunicaciones periódicas mediante newlsetters, la intranet, y reuniones especiales como townhalls. Una de las herramientas más utilizadas a nivel global es Teams que, aparte de favorecer las relaciones y comunicaciones de los equipos deslocalizados, también facilita la inclusión al permitir las traducciones de los chats.

Además, como canal de comunicación adicional, se dispone a nivel Grupo Liberty Mutual de un canal de denuncias para escalar posibles violaciones del Código Ético, y de un Centro de Soporte de Talento (paralelo al soporte que puedan dar los departamentos de Talento a nivel sociedad o geografía) para realizar consultas o plantear posibles problemas que tengan los empleados, sobre aspectos como flexibilidad y vacaciones, evaluación y gestión del desempeño, compensación, acciones disciplinarias, presuntos actos de acoso, discriminación u otras políticas de empleo.

En **LIEH** la representación sindical se fomenta como un recurso para facilitar las relaciones laborales y mejorar continuamente las condiciones de sus empleados, estando en el 50% el porcentaje de empleados sujetos a convenio en 2020.

Trabajadores sujetos a convenio colectivo	
2020	**2019**
50%	44%

▶ 4.6 Formación y desarrollo

LIEH, cada año, se asegura de formar y desarrollar a sus profesionales con un robusto plan formativo que asegure el cumplimiento de la estrategia profesional apostando también por el desarrollo y crecimiento personal de sus empleados. Como en el caso de la seguridad y salud, la gestión de la formación se realiza a nivel local, a partir de políticas y procedimientos específicos para cada sociedad o geografía. Por ejemplo, en Colombia y Ecuador existen políticas de formación, desarrollo y evaluación de desempeño, mientras que Brasil se gestiona a través de una norma de formación y desarrollo.

Las distintas sociedades de **LIEH** ofrecen un extenso catálogo de formación a sus empleados, tanto online como presencial sobre habilidades interpersonales, aspectos técnicos y de gestión, de forma que su talento pueda desarrollarse de acuerdo a sus necesidades concretas (detectadas en su proceso de evaluación y desarrollo). La formación ofrecida incluye, según el país, ayuda al onboarding, formación específica para cada puesto de trabajo, formación en idiomas, mentoring, coaching o formación relacionada con planificación de sucesiones, entre otros. Este año se han añadido plataformas como LinkedIn Learning en todos los países de **LIEH**.

En el caso de los empleados de Hong Kong, se fomentan los estudios de posgrado a través de la política de apoyo a los estudios externos, así como la obtención por parte de los empleados de cualificaciones externas en materia de seguros por parte del Insurance Institute of Hong Kong College.

Así, por ejemplo, en WEM, en 2020, debido a la situación de teletrabajo de todos los empleados por motivo del Covid-19, rápidamente trabajamos en adaptarnos para ofrecer alternativas y pasar toda la formación a formato virtual, especialmente la formación en idiomas y la oferta formativa, para que las medidas adoptadas impactaran lo menos posible al continuo desarrollo de nuestros empleados.

Asimismo, desde el mes de abril ofrecimos consejos semanales en el espacio de BEWorkingathome para impulsar que las personas siguieran desarrollándose y aprendiendo trabajando desde casa, al mismo tiempo que apoyábamos a los gestores de personas para darles herramientas para mejorar la gestión virtual de los equipos en casa, facilitándoles guías y sesiones prácticas para compartir distintas herramientas.

Dentro de los programas de desarrollo de WEM y ligado a la marca de Empleado BeWEM, en 2020 hemos seguido apostando por ofrecer en los tres países, una oferta formativa a través de un catálogo con 12 cursos disponibles, 8 de los cuales totalmente renovados, en la que cada empleado tiene la opción de elegir hasta 8 horas dentro de la jornada laboral, con temáticas relacionadas con Habilidades, Conocimientos de Negocio, Competencias Digitales y Ofimática.

Esta iniciativa responde, por un lado, a la petición que los empleados nos vienen trasladando de poder elegir parte de la formación para el crecimiento personal o profesional, más allá de la que se necesita para el puesto de trabajo, potenciando por tanto con esta iniciativa, además del desarrollo, también la experiencia del empleado.

Y por otro lado, la oferta formativa también responde a la necesidad de reforzar las Habilidades y Conocimientos necesarios para un objetivo común que es nuestra nueva estrategia GROW2025 para WEM, un objetivo común que sólo será posible con la colaboración de todos. Por ello, en 2020 hemos trabajado en reforzar esta oferta formativa con las habilidades necesarias de adaptación rápida a los nuevos entornos y la mentalidad de crecimiento a través de distintas acciones, que además también pretenden empoderar a los empleados y dotarles de una mirada optimista hacia el futuro en estos momentos de Covid y trabajo en remoto. Todo ello, transformando la oferta formativa a un formato virtual para seguir garantizado el desarrollo y aprendizaje desde casa.

Estos son ejemplos del despliegue de estas habilidades y competencias:

- Oferta formativa vinculada a herramientas digitales.
- Acciones formativas centradas en VUCA, Agile y Mentalidad de crecimiento.
- Charla motivacional "Convierte cada desafío en una oportunidad para crecer".

Adicional a esta oferta formativa, en 2020 también contamos con las herramientas de auto-consumo LinkedIn Learning y GetAbstract para mejorar nuestros conocimientos, gracias a la asociación realizada desde el equipo de GLLT (LM) con LinkedIn Learning y GetAbstract para ofrecer estas herramientas a todos los empleados de LM y que se tratan de complementos ideales de los otros formatos de formación y desarrollo, que ya tenemos en marcha en WEM.

LinkedIn Learning proporciona acceso a más de 13.000 cursos online impartidos por expertos de la industria y agrupados en pequeñas cápsulas, cubriendo así una amplia gama de temas técnicos y de gestión empresarial. GetAbstract consiste en una herramienta que proporciona resúmenes de los mejores libros de negocios, artículos, podcasts y charlas en video, y cuenta con un amplio catálogo que consta de más de 20.000 resúmenes de texto y audio en áreas como liderazgo, finanzas e innovación. Cada uno de documentos está diseñado utilizando la plantilla especial de GetAbstact, testeada para maximizar la retención de conocimientos. De este modo, cada resumen incluye una calificación, una recomendación, las mejores imágenes, un resumen completo, citas relevantes, una biografía del autor y un enlace al contenido original de la fuente. Todo ello, con el objetivo de que pueda ser interiorizado en menos de diez minutos.

Normalmente, el acceso a LinkedIn Learning y getAbstract solo estaría disponible mientras se está conectado a Liberty Mutual Network. Sin embargo, debido al COVID-19, esta restricción se levantó para permitir el libre acceso de todos los empleados.

El objetivo de esta iniciativa es ofrecer a los empleados acceso a herramientas para reforzar las habilidades necesarias para hoy y para el futuro. En este sentido, estas nuevas herramientas ayudarán a nuestros empleados a seguir creciendo impulsando su desarrollo y su carrera en Liberty. También serán de gran ayuda para identificar y construir las habilidades que se han de buscar en los planes de desarrollo o en sus propios intereses, abriendo oportunidades y contribuyendo a un entorno de aprendizaje y a una cultura de la innovación.

Desde la creación de WEM los idiomas siguen siendo una de las oportunidades de desarrollo más valoradas y algo que nos ha ayudado a impulsar nuestro desarrollo personal y profesional en un entorno cada vez más diverso. Un programa que supuso un éxito y en el que han participado en 2020 alrededor del 40% de los empleados de WEM.

Por eso, ligado a la marca de empleado de Be WEM, para mejorar la experiencia y el desarrollo, el programa de formación en idiomas siguió dando la oportunidad a todos los empleados de WEM de participar en clases de inglés, portugués o español aunque no lo necesitaran para su puesto. Entre las modalidades ofrecidas, estaban las clases presenciales, virtuales, telefónicas o digitales.

En 2020 también hemos apoyado la incorporación de un nuevo colectivo de ventas de UK a WEM como parte de su integración, desarrollando dos programas formativos específicos para ellos, con un total de 42 asistentes y cuyas valoraciones fueron muy positivas. El primero, dirigido a supervisores con el objetivo de apoyarles para las conversaciones de feedback con los agentes, facilitando la mejora de manera constante. El segundo, dirigido a los agentes con el objetivo de entrenar las conversaciones en las que manejamos las objeciones de los clientes, y reforzar su protagonismo y capacidad de persuasión para garantizar los objetivos de venta.

El total de horas de formación en 2020 fue de 172.264 horas.

Total de horas de formación[15]	
2020	**2019**
172.264	251.133

El apoyo de **LIEH** al desarrollo profesional y personal va más allá de la propia formación programada por la empresa, con políticas de apoyo al estudio y directrices de examen para determinados perfiles técnicos -actuariales, pricing y finanzas principalmente-, y también con el programa de Becas de formación.

Así, en WEM, con las políticas de apoyo al estudio y directrices de examen nos comprometemos a alentar y apoyarles activamente a perfiles fundamentalmente actuariales, pricing y de finanzas, en búsqueda de una calificación profesional. Estas directrices establecen el pago de honorarios a los organismos profesionales, así como ayudas para licencias de estudio y de examen. El programa se aplica de manera justa y transparente y tiene por objeto apoyar a los empleados en su camino de estudio hacia la calificación. En 2020 hemos otorgado un total de 110 pagos de certificaciones profesionales.

En cuanto a nuestro programa de Becas de formación exclusivo en WEM, se ayuda económicamente (entre el 30% y el 50% del coste total de la formación) a los empleados en sus necesidades individuales de formación (masters o cursos externos). Por ejemplo, en 2020 y a nivel España, se ha dado apoyo a todas las peticiones individuales (que ascienden a 73) referentes a las inquietudes de formación de los empleados, suponiendo un total de 15.174,40 euros en ayudas. Esto se escaló en 2019 a toda la organización WEM y existen programas similares en otros países como Ecuador, Colombia, y Chile. Este programa de becas en WEM dentro de la marca Be WEM mantiene el mismo foco de apostar por el desarrollo, la empleabilidad y la experiencia de las personas trabajando en un modelo de corresponsabilidad abierto para el 100% de los empleados.

Añadir a todo lo anterior, que en 2020 creamos un espacio interno especialmente para Learning & Development con acceso sencillo para todos los empleados WEM a través de la intranet y en los tres idiomas. Este espacio cuenta con toda la información relativa a Learning & Development en cuanto a recursos formativos, materiales de autodesarrollo, guías, así como otras recomendaciones de formación y acceso a nuestra oferta formativa, y ha contado con 3.600 visitas desde su lanzamiento el 11 de septiembre de 2020, y más de 100 visualizaciones de uno de los últimos contenidos publicados vinculado a la Netiqueta o normas de comportamiento en un entorno virtual.

El desarrollo profesional en **LIEH** es un proceso continuo que se apoya en un modelo de relación jefe-trabajador donde predomina la cercanía y la comunicación continua y bidireccional. En todo el grupo existe una figura denominada "gestores de personas", que son aquellos que tienen profesionales a su cargo. Los gestores de personas realizan anualmente un **Proceso Anual de Revisión de Talento**, a través del que evalúan a sus equipos y su desempeño.

Además, en WEM, en relación con el proceso anual de Performance & Talent Review, y vinculado a los distintos momentos del proceso (valoración del desempeño; compartir resultados; plan de desarrollo; etc.), a lo largo del año realizamos distintas comunicaciones y acciones como Workshops presenciales y compartir materiales para reforzar y apoyar el programa de evaluación del desempeño, dirigido tanto a gestores de personas como a colaboradores individuales con más de 350 participantes en total en 2020.

Este proceso anual de Performance & Talent Review, más allá de la medición del performance, está enfocado en identificar las áreas claves de desarrollo para incluir en el plan de desarrollo individual de cada empleado, que también será formalizado dentro de una herramienta denominada MCDC. Los managers, apoyarán a sus equipos, en sus reuniones "one to one" y en sus reuniones de seguimiento del desempeño formalizadas dos veces al año, en la puesta en marcha de este plan de desarrollo.

Este proceso de evaluación del desempeño se ha estandarizado a nivel Grupo Liberty Mutual, homogeneizando procedimientos y herramientas. El realizar este proceso a nivel de todo el Grupo Liberty amplía las posibilidades de carrera a nivel internacional, ya que toda la compañía cuenta con un mapa de talento global que apoya el desarrollo en diversos ámbitos a nivel transversal.

Para sustentar el proceso, internamente se cuenta con una herramienta común a todo el Grupo MCDC, a la que todos los trabajadores de **LIEH** tienen acceso a través de la Intranet del Grupo, en la que pueden seguir todo su proceso de Desarrollo de Talento.

[15] Liberty Specialty Markets Europe, S.a.r.l., Liberty Specialty Markets Two SARL y Liberty Specialty Markets Limited no ofrecen desglose por categoría.

En la herramienta se incluye una opción denominada "Mi Currículum", donde cada trabajador puede incorporar y actualizar de manera permanente sus datos curriculares e intereses profesionales que serán tenidos en cuenta, principalmente, de cara a posibles acciones englobadas dentro de talento: formaciones, promociones, cambios organizativos, participación en proyectos, etc.

En este sentido, se publican todas las ofertas y posiciones a nivel local y a nivel internacional, con el compromiso de generar el mayor número de oportunidades de desarrollo y prioridad a los intereses de trabajadores. Se fomenta la movilidad internacional, tanto con traslados permanentes como con assignments temporales en otros países, que facilitan el intercambio de conocimiento y de buenas prácticas dentro del Grupo, esta opción no ha podido llevarse a cabo en 2020 debido a las restricciones sanitarias. Por otro lado, existen programas internacionales diseñados como planes de carrera para crecer profesionalmente dentro del Grupo, asumiendo al final del mismo una responsabilidad senior en otras operaciones del Grupo.

▶ 4.7 Diversidad e igualdad de oportunidades

LIEH esta comprometida a desarrollar líderes de alto desempeño capaces de crear ambientes inclusivos e inspirar a sus equipos. Comprometidos con la diversidad e igualdad de oportunidades entre sus empleados, se defiende activamente la igualdad de trato a todos los trabajadores y la eliminación de cualquier tipo de discriminación, independientemente de la raza, color, etnia, cultura, nacionalidad, religión, orientación/identidad sexual, familia o estado civil, sexo, capacidad o edad.

La mayor parte de entidades de **LIEH** están cubiertas por una política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades. Además, en 2020 se impartió, a nivel Grupo, una formación específica en materia de Diversidad e inclusión a los managers (entendiendo managers como personas que gestionan personas) de todos los países de Liberty Mutual Group.

En WEM, tras los pilotos de la formación de Diversidad e Inclusión para managers en 2019, en 2020 se ha convocado al resto de managers y gestores de personas, en total 271 participantes en los tres países, con la particularidad de haber adaptado el programa a virtual tras la situación de pandemia que nos llevó a replanificar y trabajar en organizar la formación en un formato modular que permitiera avanzar con el despliegue del programa manteniendo los pilares básicos y los objetivos de aprendizaje para un Liderazgo Inclusivo. Además, dentro de la oferta formativa también incluimos nuevamente un módulo de Diversidad e Inclusión para el resto de empleados.

Tras sentar estas bases del liderazgo inclusivo con la formación de Diversidad e Inclusión y también después de un piloto en 2019, en 2020 empezamos a desplegar el programa Leading at Liberty, una experiencia fundamental de desarrollo para todos los gestores de personas a nivel global en la que los participantes exploran estrategias para liderarse a sí mismos, liderar a otros y liderar el cambio, todo a través de la óptica del liderazgo inclusivo. Este programa se seguirá extendiendo para el resto de gestores de personas en el primer semestre de 2021.

Vinculado también a la Gestión del Cambio y la Diversidad, aspectos que se han vuelto cada vez más relevantes en los últimos tiempos y que en WEM consideramos fundamentales para nuestro éxito, en 2020 lanzamos dos programas adicionales para nuestros managers y gestores de personas. En el mundo actual, siempre cambiante, nos enfrentamos a una serie de desafíos y nuestros líderes siguen desempeñando un papel importante en la dirección de los equipos a lo largo de este viaje de transformación. También están liderando a través de un entorno continuamente diverso, especialmente en estos momentos que nuestros equipos están trabajando a distancia, y la forma en que manejemos esto tendrá un impacto directo en la participación de los equipos a lo largo de este viaje.

A través del WEM Transformation Leaders Development Program, acompañamos a nuestros Senior Manager en la oportunidad de entender su nivel de desarrollo en los comportamientos deseables para el éxito futuro (su propia percepción de sí mismo vs. la de los demás) con el acompañamiento de sesiones de councelling para guiarles en la identificación de sus áreas de desarrollo, y afianzar sus fortalezas y potencial para construir su propósito, diseñando un plan para convertirse en un líder transformacional. Un total de 61 Senior Manager participaron en total.

Con la formación Change Management apoyamos al resto de managers y gestores de personas (212 participantes en total) para que cada uno de los participantes desde su área de influencia puedan valerse de los recursos y herramientas necesarias para desplegar mensajes clave y acciones impulsoras del cambio, conociendo cuáles son las implicaciones que tiene cada momento del cambio en la compañía, para asumir un papel como agentes de transformación que a su vez podrá ser extrapolado a sus equipos.

Durante 2020 en **LIEH** hubo en plantilla de 101 empleados con algún tipo de discapacidad. Según la legislación de cada país, y en algunos casos yendo más allá, las oficinas son adaptadas para facilitar el acceso a personas con discapacidad y su trabajo en éstas. En Brasil, en virtud de las leyes brasileñas, Liberty Seguros tiene que garantizar que su plantilla esté compuesta en al menos un 5% por empleados con algún tipo de handicap. La compañía invierte en preparar y contratar a personas con discapacidad y también brinda formación a éstos para que puedan desarrollarse. Los recursos, software, hardware y mobiliario se adaptan a las necesidades de la persona/handicap. Entre algunas de las adaptaciones para personas con discapacidad llevadas a cabo en Brasil se pueden destacar:

- Existe un sistema especial para empleados con discapacidad visual
- Baños accesibles
- Rampa de acceso
- Accesibilidad de edificios para sillas de ruedas (Edificio Matrix)
- Ascensor con accesibilidad (mensaje de voz)
- Piso táctil
- Aparcamiento para discapacitados

En Chile y Malasia, pese a no existir políticas concretas en materia de personas con discapacidad, no se pone ningún impedimento a la contratación de las mismas y se llevan a cabo todas aquellas acciones necesarias para proporcionarle un entorno y condiciones propicias para que realicen su trabajo. En Chile, ha habido empleados con dificultades auditivas, incluso en un centro de atención telefónica, y reciben equipos especiales para ayudarlos en el trabajo.

En cuanto a la promoción de la no discriminación por causas de género y fomento del talento femenino, se realizan iniciativas concretas a nivel sociedad. Por ejemplo en Singapur, se celebra el día de la mujer regalando flores o globos a los empleados. En 2020, se celebro el Women Leadership Symposium en el que participaron mujeres de la oficina de Singapur.

En Hong Kong (LSM), existe una política de igualdad de oportunidades de empleo que se encuentra establecida en el Manual del Empleado.

En Brasil, se proporciona formación a todos los líderes en Diversidad e Inclusión y existe una línea de atención telefónica local y global para que los empleados informen de cualquier incidente.

En el año 2020, en Brasil se patrocinó "Presença" Festival un proyecto destinado a reforzar el debate sobre la representación de género, las políticas de diversidad e inclusión, y a dar voz a las minorías artísticas.

En cuanto a la Diversidad, en 2020 se llevaron a cabo varias acciones de sensibilización y comunicación interna, como: el lanzamiento de una serie web especial con testimonios de empleados que hablaban de cuestiones raciales; promoción de charlas dirigidas por consultores expertos que abordaban cuestiones relacionadas con la orientación sexual, la equidad y la inclusión; además de abordar cuestiones esenciales para las personas con discapacidad.

En LSM, existe la figura de patrocinador/a ejecutivo/a de la agenda de "Diversity & Inclusion" y se cuenta con un recurso dedicado exclusivamente a ella con sede en el Reino Unido para apoyar a todas las regiones a desarrollar y ejecutar la estrategia de Diversidad e Inclusión. Para reforzar el compromiso de construir un entorno verdaderamente inclusivo, se han establecido 6 Redes dirigidas por empleados que representan cada una de las diferentes dimensiones de la diversidad, y que tienen como objetivo proporcionar a los compañeros / trabajadores un espacio para reunirse y conectar, aprender y participar. Esta red de "Asuntos de Género" está abierta a todos los empleados y tiene como objetivo concienciar y comprometer a los empleados en asuntos de inclusión. Una selección de mujeres senior ha asistido a programas de desarrollo específicos para mujeres, y se prevé que más candidatos asistan en un futuro. En 2020, LSM puso en marcha Springboard, nuestro programa de desarrollo de la mujer para colaboradores individuales de todos los equipos, con el objetivo de aumentar la diversidad de género de los talentos, con 50 participantes. LSM se adhiere, cuando es necesario, a los requisitos legales o reglamentarios de cualquier país local, por ejemplo, a los informes publicados sobre la brecha salarial de género en el Reino Unido.

La directora de la Oficina de Privacidad Global de LSM, ha sido la ganadora del premio Campeón de la Diversidad y la Inclusión del Año en los premios Reactions London Market 2020, incluida en la lista Empower 100 Ethnic Minority Role Model de Yahoo Finance".

En India, se ha lanzado WE@Liberty, que busca aumentar la concienciación, la educación, la diversidad y la inclusión, especialmente en torno a cuestiones de diversidad de género y empoderamiento de la mujer, y Pride@Liberty en Irlanda del Norte.

En España, en cumplimiento de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres Liberty Seguros cuenta con un Plan de Igualdad de aplicación a toda la plantilla. Dicho Plan, establece la preferencia de contratación de la mujer o género menos representado a los puestos en los que cuenta con menos representación siempre que se den los criterios de idoneidad, competencias y adecuación profesional.

En el marco de este Plan se ha incluido información sobre principios de igualdad de oportunidades en módulos formativos específicos para los que tienen responsabilidades en la dirección y gestión de equipos y se realizan acciones informativas para la plantilla en materia de igualdad de género para evitar discriminación. A través de este Plan se garantiza la igualdad retributiva respecto a un mismo puesto de trabajo y categoría profesional de hombres y mujeres. Esto también se garantiza en otros países como Perú, donde existe un protocolo específico para la igualdad de remuneración de personas en el mismo nivel de categoría profesional.

Por otra parte, Liberty Seguros cuenta con un Protocolo de Acoso donde se articula un modelo de actuación para la resolución de cualquier conflicto de este tipo, en el que además se informa a todos los empleados de qué hacer ante una situación de acoso. En India se cuenta con un "manual de prevención frente al acoso sexual".

Liberty Singapur firmó un compromiso de Prácticas Laborales Justas en el marco de la Alianza Tripartita para las Prácticas Laborales Justas y Progresivas (TAFEP). Como firmantes del compromiso, ayudamos a promover un lugar de trabajo inclusivo, basado en el mérito y en prácticas progresivas de RRHH.

5. Medio Ambiente

▶ 5.1 Cambio Climático: un reto sectorial

El Cambio Climático es uno de los mayores retos a los que se enfrenta la humanidad, y el sector asegurador no es ajeno a ello. Según análisis independientes de la NASA y la Administración Nacional Oceánica y Atmosférica (NOAA) 2020 ha sido un año difícil para el planeta. Ha sido el año más cálido de la historia, superando por poco el récord de 2016 por menos de una décima de grado, según el análisis de la NASA. Incendios forestales masivos calcinaron Australia, Siberia y la costa oeste de Estados Unidos, y muchos de los incendios seguían ardiendo durante la temporada de huracanes en el Atlántico más intensa de la que se tiene constancia.

Las emisiones de gases de efecto invernadero producidas por el hombre son las principales responsables del calentamiento de nuestro planeta. La quema de combustibles fósiles como el carbón, el petróleo y el gas natural libera gases de efecto invernadero -como el dióxido de carbono- a la atmósfera, donde actúan como una manta aislante y atrapan el calor cerca de la superficie de la Tierra.

Los niveles de dióxido de carbono han aumentado casi un 50% desde la Revolución Industrial hace 250 años. La cantidad de metano en la atmósfera se ha duplicado con creces. Como resultado, durante este periodo, la Tierra se ha calentado unos 2 grados Fahrenheit (algo más de 1 grado Celsius).

Los modelos climáticos han predicho que, a medida que el planeta se calienta, la Tierra experimentará olas de calor y sequías más graves, incendios forestales más grandes y extremos, y temporadas de huracanes más largas e intensas en promedio. Los acontecimientos de 2020 coinciden con lo que los modelos han predicho: los fenómenos climáticos extremos son más probables debido a las emisiones de gases de efecto invernadero.

El cambio climático ha provocado temporadas de incendios más largas, ya que la vegetación se seca antes y las altas temperaturas persistentes permiten que los incendios ardan durante más tiempo. Este año, las olas de calor y las sequías han añadido combustible a los incendios, preparando el terreno para incendios más intensos en 2020.

Los incendios forestales australianos que comenzaron en 2019 continuaron en 2020 debido a las altas temperaturas sostenidas, quemando vastas áreas boscosas y enviando humo a todo el mundo. La ola de calor ayudó a que los incendios crecieran rápidamente, quemando más del 20% del bioma forestal templado australiano. Las tormentas eléctricas inducidas por el fuego, llamadas pirocumulonimbos, dieron lugar a columnas de humo que alcanzaron una altura récord

de 18 millas (30 kilómetros), llegando a la estratosfera. El humo liberado por los incendios forestales dio la vuelta al mundo antes de volver a los cielos de Australia.

Cientos de incendios forestales ardieron en el oeste de Estados Unidos el año pasado, convirtiéndose en la temporada de incendios más activa de la que se tiene constancia. Los incendios en Colorado crecieron rápidamente debido a que las olas de calor permitieron que el fuego ardiera más rápido y más caliente. En California, más de 650 incendios ardían activamente a finales de agosto; el mayor de ellos, el August Complex Fire, quemó más de un millón de acres.

Este año no ha batido el récord de pérdida de hielo en el mar o en tierra. Pero el hielo desempeña un papel clave en la regulación de la temperatura de la Tierra, y las tendencias generales muestran que estamos perdiendo hielo continuamente en todo el mundo.

El planeta está perdiendo alrededor del 13,1% de la superficie de hielo marino del Ártico cada década, según los datos mínimos del hielo marino de la NASA y el Centro Nacional de Datos sobre la Nieve y el Hielo de Boulder, Colorado. Los estudios sobre el grosor del hielo marino también han demostrado que el hielo marino es mucho más delgado de lo que solía ser.

El hielo marino que flota en el Ártico actúa como una barrera aislante que impide que el océano caliente la atmósfera. Además, el hielo marino es tan brillante que refleja la energía térmica del Sol lejos de la Tierra. Sin el hielo marino, esa energía sería absorbida por las aguas oceánicas más oscuras, lo que provocaría un aumento de las temperaturas de la superficie del mar.

Este año se ha producido una de las temporadas de huracanes en el Atlántico más intensas de las que se tiene constancia, con 30 tormentas con nombre.

Este año, hemos experimentado de primera mano las formas en que se expresa el calor en nuestro planeta. Los grandes incendios forestales, los intensos huracanes y la pérdida de hielo que vimos en 2020 son consecuencias directas del cambio climático inducido por el hombre. Y se prevé que continúen y se intensifiquen en la próxima década, sobre todo si las emisiones de gases de efecto invernadero inducidas por el hombre continúan al ritmo actual.

El sector de los seguros soporta el impacto del cambio climático de primera mano, ya que los fenómenos meteorológicos extremos afectan a los asegurados en muchas partes del mundo. A través de nuestra evaluación de la materialidad de los grupos de interés, nuestras partes interesadas -desde los empleados hasta los inversores- dejaron claro que también se preocupan por el cambio climático y esperan que Liberty asuma un papel firme para acelerar la transición a la economía de bajas emisiones de carbono. Estamos comprometidos a servir como fuerza de progreso en la lucha contra el cambio climático y reconocemos que la adaptación al clima es fundamental para el éxito de nuestro negocio y de nuestros asegurados.

▶ 5.2 Uso sostenible de los recursos

La actividad de **LIEH** no genera un impacto ambiental directo significativo, ya que se concentra en oficinas ubicadas en zonas urbanas. El análisis de materialidad realizado concluye que no son materiales para la organización aspectos relacionados con la gestión de residuos y materiales, la biodiversidad y fuentes de captación de agua del entorno de sus instalaciones, así como tampoco la contaminación acústica y lumínica que sus instalaciones puedan generar, ni las emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO), óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones[16].

Liberty Mutual está promoviendo la resiliencia climática y apoyando una transición energética global, al tiempo que pone a las personas en primer lugar: nuestros clientes y asegurados, nuestros empleados, nuestros inversores y nuestras comunidades. Reconocemos que la transición energética es un viaje. Hemos hecho de esta transición una prioridad empresarial y estamos haciendo progresos constantes. Seguiremos comprometiéndonos y trabajando con socios y partes interesadas para encontrar formas efectivas de abordar los riesgos y las oportunidades climáticas en todos nuestros negocios y operaciones globales en el dinámico panorama de la transición energética.

Nuestro compromiso con una transición responsable

La economía y el sector energético se encuentran en el inicio de una transición masiva hacia fuentes de energía renovables. Abandonar rápidamente todos los proyectos e inversiones en combustibles fósiles podría causar más daño a nuestras

[16] Debido al bajo impacto medioambiental en la actividad, LIEH no tiene provisiones o garantías para incidentes medioambientales.

comunidades y al mundo. En el futuro inmediato, mientras la tecnología sigue evolucionando, el mundo necesita mantener cierto nivel de equilibrio entre los combustibles fósiles y las fuentes renovables, al tiempo que realiza la transición hacia un sistema totalmente descarbonizado.

Nuestro enfoque del cambio climático

Nuestro enfoque sobre el clima comienza en el Consejo de Administración y se extiende a toda la organización, incluyendo cada línea de negocio. Este año, en LMG se ha creado un Consejo del Clima para toda la compañía, encargado de garantizar que los riesgos y oportunidades relacionados con el clima se integren plenamente en la estrategia, la planificación financiera, las decisiones de suscripción e inversión y el desarrollo de productos.

Estrategia climática a nivel empresarial[17]

Nuestra estrategia climática a nivel empresarial consta de cuatro elementos estratégicos:

1. Comprender el impacto del cambio climático en nuestros clientes, empleados y la sociedad.
2. Adaptar nuestro negocio y nuestras operaciones para hacer frente a los retos que plantea el cambio climático
3. Desarrollar soluciones innovadoras para ayudar a nuestros clientes a afrontar los retos que plantea el cambio climático y apoyar a los clientes en su propio viaje de transición
4. Realizar inversiones que apoyen la transición a una economía baja en carbono.

El año pasado, establecimos cinco Aspiraciones Climáticas para guiar el programa de reducción de carbono en toda la empresa y la estrategia de transición climática, y para dar a los negocios una hoja de ruta concreta para adaptar e implementar dentro de sus operaciones. Dentro de los Principios Climáticos hay una filosofía basada en valores en lo que respecta a las cuestiones climáticas. Para nosotros, estar orientados a los valores significa adoptar de forma proactiva estrategias climáticas que emanan del propósito de Liberty Mutual: ayudar a las personas a abrazar el presente y perseguir con confianza el futuro, y apoyar de forma proactiva la transición responsable hacia una economía baja en carbono. Estamos a favor de este enfoque en lugar de uno que sea reactivo a las acciones de la competencia o del sector, o que se base en una filosofía de exclusión.

La estrategia a nivel de empresa proporciona orientación para que los negocios de suscripción e inversión de Liberty Mutual definan e implementen sus propios esfuerzos en materia de clima. Los negocios, a su vez, identifican las lecciones y las mejores prácticas de sus propios proyectos climáticos, y estas conclusiones se aplican a la estrategia a nivel empresarial y se comparten en toda la compañía.

Estrategia climática de suscripción

Nuestra estrategia de suscripción climática se centra en:

- Asociaciones sólidas: Trabajar con los asegurados para facilitar su transición a través de programas de incentivos (por ejemplo, ByMile) y educación.
- Cartera de suscripción sostenible: Identificar nuevos riesgos que necesitan ser valorados, nuevas ofertas de productos innovadores (por ejemplo, ofertas paramétricas más amplias) que se desarrollarán con el tiempo, y nuevos tipos de proyectos que necesitarán ser asegurados (por ejemplo, las energías renovables).
- Integración: Incorporación de las consideraciones climáticas en nuestros procesos de suscripción.

Estrategia de inversión en el clima

Seguimos una estrategia de inversión dividida en tres etapas para facilitar la transición a una economía baja en carbono:

- Desinversión: Reducir nuestra exposición a la energía tradicional y a los combustibles fósiles.
- Cartera de inversión sostenible: Invertir en recursos energéticos alternativos, nuevas tecnologías y empresas dedicadas a promover una transición energética responsable y la acción climática (por ejemplo, una inversión de 25 millones de dólares en 2020 en la empresa de energía solar Sunnova Energy).
- Integración: Integrar las consideraciones climáticas en todas las decisiones de inversión.

[17] Esta estrategia entrará en vigor en 2021.

Grupo de trabajo sobre divulgación de información relacionada con el clima

También estamos trabajando para avanzar en la aplicación de las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Información Financiera Relacionada con el Clima (TCFD). Este año **LMG** ha publicado nuestro primer informe sobre la TCFD. Nuestro informe TCFD contiene muchos más detalles sobre nuestro enfoque climático, incluyendo nuestra estructura de gobierno climático, estrategia, gestión de riesgos y métricas y objetivos.

Nuestra huella operativa

A la vez que trabajamos para conseguir una economía con menos emisiones de carbono a través de nuestras suscripciones e inversiones, también nos esforzamos por reducir nuestro propio impacto operativo.

COVID-19 cambió la forma en que operamos en 2020, lo que llevó a una reducción significativa de nuestra huella respecto a los niveles de 2019. Aunque los empleados de Liberty Mutual trabajaron a distancia durante la mayor parte del año, aprovechamos esta oportunidad para acelerar los cambios ecológicos en todas las oficinas, para garantizar un lugar de trabajo más sostenible cuando las oficinas vuelvan a abrir en todo el mundo. Por ejemplo, convertimos nuestra sede central de Boston a una iluminación totalmente LED tres años antes lo previsto, lo que ha supuesto una reducción prevista de la huella de carbono de 841 toneladas métricas anuales.

En el marco de COVID-19, seguimos adelante con otras iniciativas para mejorar nuestra huella operativa. Nos centramos especialmente en establecer una estrategia a nivel de toda la empresa para reducir las emisiones en todas las oficinas y operaciones, solidificando las relaciones y asociaciones en todos los mercados para ayudar a **Liberty Mutual** a reducir nuestra huella de carbono a largo plazo.

Como la mayoría de los empleados han pasado a trabajar desde casa, el grupo de sostenibilidad también ha compartido consejos en el portal interno de Liberty Mutual sobre cómo hacer que los hogares y los espacios personales sean más ecológicos.

A nivel **LIEH**, destacamos también otros ejemplos de iniciativas ambientales, como la principal oficina de Londres, 20 Fenchurch Street, que cuenta con un certificado Excelente como resultado de la evaluación BREEAM[18], utiliza tecnologías de baja emisión de carbono (LTC). Se prevé que los paneles solares fotovoltaicos montados en el tejado generen 27.300 kWh de electricidad al año. En otros países se están desarrollando estrategias y acciones para la reducción de consumos energéticos y mejora de la su eficiencia, como por ejemplo:

Hughes (Irlanda), donde uno de los objetivos a lo largo de 2019 y 2020 ha sido reducir el consumo de energía, para cuya consecución se ha establecido varias iniciativas, como:

- Conservar el consumo de energía a través de la reducción del calor/luz
- Zonas para la calefacción
- Modificación de los sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado para garantizar la calefacción sólo durante los meses de invierno.
- Reducción del correo: en 2020 eliminamos con éxito un 25% adicional de nuestra huella postal y más del 50% de los clientes recibieron comunicación electrónica siempre que fue posible.

En India entre las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética se encuentran:

- Se ha llevado a cabo una campaña de plantación verde en la oficina para garantizar un buen ambiente en el entorno de trabajo. Los empleados adoptan y mantienen las plantas. Mantener plantas de interior para mejorar la calidad del aire interior.
- Iluminación LED que sustituye a las bombillas CFL.
- Gestión de los residuos electrónicos, los cuales se recogerán y se procesarán sistemáticamente para minimizar el daño que puedan causar al medio ambiente.
- El equipo de sostenibilidad organiza regularmente concursos y envíos por correo, animando a los empleados a proponer ideas sostenibles.

[18] BREEAM® (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology) es el método de evaluación y certificación de la sostenibilidad en la edificación técnicamente más avanzado y líder a nivel mundial con +20 años en el mercado y +575.000 edificios certificados en 85 países desde su creación en 1990.

En Brasil se patrocinan festivales que promueven la sostenibilidad como el *"Virada Sustentável"* Festival que genera puestos de trabajo, recicla residuos, estimula nuevos talentos y contribuye a concienciar a la sociedad sobre el desarrollo sostenible.

También se patrocina "Big Heart Parade" en la que se expondrán esculturas personalizadas en forma de corazones gigantes en lugares importantes de la ciudad, llamando la atención sobre los problemas de sostenibilidad. Las obras se subastarán y el importe recaudado se destinará a una institución social.

En 2020, Liberty Brasil obtuvo:

1. El segundo puesto como compañía de seguros **más innovadora de Brasil** en el Premio Prêmo Valor de Inovação Brasil 2020,
2. El tercer puesto como compañía de seguros **más innovadora en el uso de las tecnologías de la información** en el Premio 100+ Innovadoras,
3. El 35º puesto entre las 100 **compañías más innovadoras** en el Premio 100+ Innovadoras y,
4. El 2º puesto en **Innovación** en **el Premio Negocios 360** y
5. El 1º en **Gestión de Personas** en **el Premio Negocios 360.**

En LSM, desde enero de 2019, Liberty dejó de utilizar vasos de plástico desechables en nuestros puntos de café. En su lugar, el personal recibió una botella de agua plegable y reutilizable, ofreciendo un resultado sostenible. Esta transición significa que en el año hemos ahorrado 320.000 vasos de plástico y alrededor de 14.000 libras.

Se cuenta también con gestores autorizados de residuos y otros colaboradores que aseguran el reciclaje y recuperación de los mismos.

No se han recibido multas o sanciones por incumplimientos de normativa medioambiental.

Desde **LMG**, se está trabajando en la consolidación y monitorización de indicadores ambientales que ayuden a la gestión, que fomenten la concienciación de los empleados, y que sirvan de ejemplo de transparencia hacia los grupos de interés. Así, durante 2018 se empezó a calcular el que se considera el mayor impacto ambiental de las actividades del Grupo: el consumo de electricidad a nivel global, cálculo que se ha realizado también en 2020, además este año se ha realizado una medición de todas las compañías que componen el Grupo Liberty Mutual, tanto en oficinas propias como en oficinas en alquiler. Estamos estableciendo objetivos de reducción de emisiones para nuestras operaciones. Dado que las emisiones de 2020 fueron un valor atípico debido a las operaciones de COVID-19, 2019 servirá de referencia para los futuros objetivos de reducción.

La metodología utilizada en el calculo está de acuerdo a las directrices establecidas por el Protocolo de GHG del Instituto de Recursos Mundiales, LM ha determinado que el método más práctico y significativo para consolidar sus emisiones corporativas es un enfoque de control operativo. El enfoque de control operativo es el que mejor se ajusta al acceso de LM a datos precisos y fiables, así como a la capacidad de influir en los programas de reducción de emisiones. Las principales fuentes de información utilizadas se basan en un proceso en parte apoyado por el software ENGIE Impact y en parte manual para recoger y procesar los datos de la actividad de emisiones desde sus fuentes originales hasta los datos finales introducidos en Carbon Manager.

Durante el año 2021 se incluirán emisiones de Scope 3, en particular las relativas a los viajes internacionales.

Consumos[19] significativos de la huella de carbono	Consumos	Emisiones (MTCO2e)
Consumo Combustible Scope 1 (MWh)	23.532	4.792
Consumo Eléctrico Scope 2 (MWh)	16.109	5.963
Total	**39.641**	**10.755**

[19] En cálculo se ha realizado por la matriz, con una metodología mas fiable, robusta, con procesos documentados y verificaciones externas e internas. LIEH ha adoptado este nuevo modelo al ser mas preciso, en el calculo se han incluido todas la entidades de LIEH. Durante 2020 no hay constancia del consumo de energía renovable en LIEH.

Se detallan a continuación los consumos y elementos significativos de la huella de carbono durante el año 2019, aunque no son equiparables al ejercicio 2020 ya que estos han sido calculados en millones de toneladas y se han incorporado todas las oficinas (incluso las alquiladas) que no habían sido incluidas en informes anteriores.

Consumo eléctrico y elementos significativos de la huella de carbono	2019
Consumo eléctrico (MWh)	20.479
Emisiones alcance (tCO2eq)	7.670

Adicionalmente, a nivel de algunas sociedades o países, se realiza un control de otros indicadores ambientales como por ejemplo el consumo de agua, el consumo de material de oficina y el consumo de combustible, este año y debido a la pandemia el consumo no es relevante ya que toda la plantilla trabajó en remoto al menos y dependiendo del país, desde el mes de marzo.

LIEH trabaja en el desarrollo de iniciativas para minimizar o compensar, a través de sus empleados, sus clientes y otros colaboradores, su impacto medio ambiental, y que suponen un ejemplo de concienciación y orientación a la protección del medio ambiente. Se incluyen a continuación algunos ejemplos:

- "En Bici al trabajo" es una iniciativa de Liberty Seguros que surgió en mayo de 2016 con el objetivo de implantar un programa para promocionar el uso de la bicicleta como medio de desplazamiento al centro de trabajo por parte de sus empleados. La iniciativa consta de incentivos económicos y de instalaciones para promocionar y facilitar el uso de la bicicleta. Este año solo se ha podido poner en práctica hasta marzo, pero se mantendrá en el futuro dentro de la nueva normalidad.

- En Tailandia, se han llevado a cabo medidas para reducir el consumo de Energía, como por ejemplo apagar siempre el aire acondicionado a partir de las 5.30 pm, así como separar el cuadro de mandos (conmutadores) de cada área, apagando la luz si el área particular no está en uso.

- En Colombia, se llevan a cabo iniciativas para ayudar al medio ambiente, tales como la reducción del uso de papel, eliminación de tóner, venta y destrucción certificada de papel reciclado a Kimberly Clrak, cambio de vehículos de gasolina por vehículos eléctricos.

- En India, se llevó a cabo una iniciativa de plantación verde en la oficina, de manera que se mejorara la atmósfera y el ambiente de trabajo. Las plantas son adoptadas y mantenidas por los empleados. Cerca de 100 kg de papel reciclado durante el último año. El equipo de sostenibilidad envía regularmente correos y concursos para animar a los empleados a proponer ideas sostenibles, además se han programado debates sobre el cambio climático.

- En Brasil, en 2019 se definió el "Liberty more Sustainable Plan" para establecer las directrices del Plan, se han tenido en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, establecidos en 2015. Se está trabajando en 10 temas que contribuirán al crecimiento sostenible de la empresa y de nuestro negocio para 2030. En 2020, anunció su nueva iniciativa de sostenibilidad, centrada en la compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) emitidas por las grúas en 2019 y amplía las acciones del Plan. En 2020 Liberty Brasil ha obtenido el 1er puesto en sustentabilidad en los Premios Negocios 360. Nos comprometimos a ayudar a la sociedad y al medio ambiente: compensamos la huella de carbono emitida por nuestra operación de grúas en 2019 de más de 6.000 toneladas de CO2 a través de créditos de carbono, apoyando un proyecto que reduce la deforestación en el Amazonas. Y también nuestro despliegue de peritaciones "self service" evitó la liberación de CO2 de 8 millones de kilómetros de conducción. Además, ayudó a mantener a los clientes y empleados más seguros durante la pandemia. En un año de trabajo implementamos 20 acciones de ecoeficiencia, tales como: grifos automáticos; sistema inteligente para las impresoras de papel; sistema de automatización con el objetivo de ahorrar energía; Jardín Vertical; depósito para el almacenamiento de agua.

6. Sociedad

6.1 Compromiso con el desarrollo sostenible

LIEH está comprometida con el desarrollo de las comunidades locales y de la sociedad del entorno de sus actividades. Este compromiso se materializa en distintos proyectos destinados a contribuir al progreso de las mismas, promoviendo programas tanto a través de la participación de sus empleados en distintas iniciativas como a nivel corporativo.

Dentro del primer grupo, destaca "**Serve with Liberty**" como la mayor iniciativa de voluntariado corporativo, impulsada por el **Grupo Liberty Mutual**, en la que participan de empleados de todos los países en proyectos con distintas entidades[20]. Esta iniciativa, en 2020 no ha podido llevarse a cabo dada la situación creada por la pandemia, sin embargo, las 772 organizaciones sin ánimo de lucro inscritas para participar recibieron una subvención de 1.000 dólares cada una y en cada una de las entidades se ha continuado con la labor de donación y ayuda a la comunidad.

Asimismo, como Compañía, **LIEH** busca generar un impacto positivo en la sociedad, realizando acciones relacionadas con su negocio o que den respuesta a las inquietudes de sus clientes y resto de grupos de interés, colaborando con otros agentes para conseguir dicho impacto positivo. A través de su Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), cada país integra este compromiso basándose en distintos aspectos.

En las distintas entidades de LIEH llevamos muchos años comprometidos socialmente, trabajando en distintos proyectos como nuestro programa de voluntariado corporativo, así en WEM existen cuatro grandes iniciativas que reflejan ese compromiso social; Serve with Liberty, la Carrera Liberty, #SeSalen y el Equipo Liberty Seguros de Promesas Paralímpicas de Atletismo.

Sabemos lo que una empresa puede hacer para ayudar, y ahora más que nunca, como empresa socialmente responsable, creemos que es nuestra obligación hacer un esfuerzo para apoyar a las personas que están ayudando a frenar esta crisis. De esta forma, hemos querido realizar una serie de donaciones a ONGs que están protegiendo a las personas ante el Covid 19 en los países donde desarrollamos nuestras operaciones[21].

LIEH desarrolla iniciativas, especialmente relacionadas con los siguientes ámbitos:

Formación: Las desigualdades educativas siguen siendo un problema crucial, y los cierres de escuelas resultantes de la COVID-19 han provocado retrocesos significativos, especialmente para los estudiantes con menos recursos. En 2020 apoyamos a las organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan para cerrar la brecha educativa, al tiempo que adoptaron nuevas formas de aprendizaje. Existen varios convenios de colaboración de LIEH con Universidades y Centros de Formación para dar oportunidades de formación y empleabilidad a jóvenes con pocos recursos. Por ejemplo, en Brasil, el programa de desarrollo juvenil, ha impactado a más de 5.500 estudiantes con acciones que promueven la importancia de los seguros y ha contribuido a la formación de 350 estudiantes en el curso de especialización en seguros.

En Malaysia, la compañía es miembro de la Asociación General de Seguros de Malasia ("PIAM"). Las funciones clave de la PIAM incluyen educar a los consumidores sobre los productos consistentes en seguros generales y fomentar confianza en el público, protegiendo los intereses de los consumidores. Además la Compañía apoya la "Beca de Seguros Generales para el Talento (GIIFT)" bajo la "General Insurance Association of Malaysia". GIIFT es un programa de concienciación, dirigido a mostrar y perfilar la industria a jóvenes talentos en las universidades. Muestra las ricas y diversas oportunidades de carrera en el mundo de los seguros generales, exponiendo a los estudiantes a las becas en las diferentes empresas miembro.

Integración de personas con discapacidad: LIEH mantiene un gran compromiso con el deporte y la integración de personas con discapacidad.

En España, existe un compromiso social definido en el Libro Blanco desde 2006, ligado a nuestra actividad y basado en 3 pilares: seguridad vial, medioambiente y discapacidad. Se trata de un compromiso que va asociado directamente a nuestro negocio.

Desde 2007, apoyamos el plan ADOP y somos patrocinadores del Comité Paralímpico Español. Además celebramos por primera vez nuestra Carrera Liberty, que en el 2020 cumplió su XIII Edición (en formato virtual). Y desde el año 2013 y en colaboración con el CPE, apoyamos al Equipo Liberty Seguros de Jóvenes Promesas de Atletismo, formado por jóvenes atletas que aún no han accedido al Plan ADOP, pero que en un futuro nos representarán en los Juegos Paralímpicos. Un

[20] Estos datos incluyen a todas las sociedades de LIEH y también a otras sociedades no dependientes de **LIEH**.

[21] Ver apartado 2 detalle contribuciones.

euro de cada inscripción en la Carrera Liberty se dona íntegramente al Equipo de Jóvenes Promesas, para que los atletas puedan entrenar y competir, tanto a nivel nacional como internacional, y adquirir así la experiencia necesaria para que un día nos puedan representar en unos Juegos Paralímpicos, en unos mundiales o en unos europeos.

En el año 2016 y con motivo de la celebración de los Juegos Paralímpicos de Río de Janeiro, pusimos en marcha el proyecto #SeSalen. Surge como una oportunidad de intentar dar a conocer el mundo paralímpico a nuestra sociedad. Actualmente contamos con 6 atletas que actúan como embajadores de Liberty Seguros. El proyecto tiene como principal objetivo destacar los valores del deporte paralímpico en nuestra sociedad y contribuir así a que la integración de la discapacidad en nuestra sociedad a través del deporte tome el peso que merece.

Hay que destacar que anualmente la cantidad aportada por Liberty Seguros a estos proyectos supera los 300 mil euros. Liberty Seguros se ha convertido en un referente como empresa socialmente responsable que apoya la discapacidad a través del deporte.

La Carrera Liberty, se celebró en 2020 bajo el lema "Juntos en la distancia", participaron 3.000 personas, recaudándose 6.333 euros para apoyar a deportistas del Equipo de Promesas Paralímpicas de Atletismo.

En 2020, se celebró de forma virtual debido a la pandemia. La donación acumulada en 12 años asciende a 300.000 euros.

Adicionalmente, cada país desarrolla **iniciativas más específicas** que se adaptan a la realidad de las necesidades de sus grupos de interés, como por ejemplo las iniciativas medioambientales detalladas en el apartado "5.3 Compensación del impacto medioambiental de LIEH".

En Hughes (Irlanda), uno de los objetivos es crear conciencia sobre la salud mental y el bienestar entre los empleados, para lo que las entidades se han asociado con organizaciones benéficas para recaudar fondos y apoyar a quienes sufren problemas de salud mental en la comunidad. Además, todos los empleados tienen derecho a tomar 2 días de vacaciones pagadas por año para dedicarse a iniciativas de voluntariado Hughes Insurance tiene una asociación con el Woodland Trust y se compromete de forma proactiva a animar a los clientes a pasar del papel a los documentos electrónicos. Por cada cliente que cambie sus preferencias de documentos, donamos 2 libras esterlinas a Woodland Trust(patrocina el programa de plantación de árboles autóctonos en toda Irlanda del Norte).

En Brasil, realizamos dos campañas de voluntariado y filantropía para apoyar a las ONG locales y, sobre todo, para movilizar los esfuerzos de prevención y apoyo a los impactos del COVID19. Además, a finales de año realizamos nuestra tradicional campaña de voluntariado Navidades Solidarias que recaudó dinero para proporcionar acceso a internet a 96 estudiantes en situación de vulnerabilidad social permitiéndoles completar sus estudios y para donar más de 4,6 mil comidas en beneficio de familias en situación de vulnerabilidad social.

Desde 2015, "Mulheres Seguras", nuestro programa que apoya el empoderamiento femenino y la actitud emprendedora ha impactado a más de 2,5 millones de personas con comunicación; 1,6 millones con contenido online y empoderado a más de 1.000 corredoras de seguros, además de promover acciones para nuestras empleadas y ferias con emprendedores sociales, contribuyendo a la generación de ingresos y apoyando a más de 400 mujeres a realizar proyectos sociales.

En Tailandia, la empresa y los empleados colaboraron en el proyecto Give with Liberty para donar equipos al hospital donde se encuentra el centro médico Covid de Bangkok. A mediados de mayo, donaron 10.000 dólares de la contribución de Liberty y de los empleados de Give with Liberty al Hospital Rajavithi, un centro médico de 1.200 camas que atiende a 40.000 pacientes internos y 1.000.000 de pacientes externos al año, es decir, una media diaria de 4.000 pacientes, con 200.000 pacientes derivados de todo el país. Liberty iguala al 100% las contribuciones de los empleados a todas las causas sin ánimo de lucro que cumplan los requisitos, y con nuestra ayuda podrán disponer inmediatamente del equipo necesario, como la sala de aislamiento de presión negativa, la cápsula de aislamiento de pacientes y EPIs.

En Colombia en el marco de "Serve with Liberty" y como ayuda frente al COVID, se realizaron donaciones en mercados a poblaciones vulnerables, contribuimos con clínicas y hospitales para brindar cuidados intermedios y respiradores artificiales, apoyo económico a la población desempleada, también contribuimos con animales vulnerables, ayudamos a los ancianos pobres y en la rehabilitación de personas con discapacidad.

En Vietnam, se ayudó a las víctimas de los desastres en Quang Nam (centro de Vietnam). Las actividades fueron (1) proporcionar ropa a los niños; (2) proporcionar dinero en efectivo para reconstruir una casa dañada para las víctimas; (3) poner el purificador de agua en la escuela.

En Portugal, hemos realizado una donación a CASA para la entrega de comida a personas necesitadas en zonas de cuarentena. También, gracias a otra donación APAMETAL, ha producido y entregado 500 mascarillas de protección para personal sanitario en el Hospital Sao José de Lisboa.

En LSM colaboran con WaterAid, una organización benéfica mundial asociada, cuyo objetivo es conseguir que el agua, los aseos y la higiene sean normales para todos, en cualquier lugar. Tras el éxito del proyecto de Madagascar, se lanzó un nuevo proyecto de tres años en Ruanda centrado en las escuelas y los niños en edad escolar, especialmente las niñas. Queremos construir aseos, establecer rutinas de higiene y mucho más para mejorar, en última instancia, el acceso al agua potable, a aseos decentes y a una buena higiene.

Las entidades de **LIEH** participan también en distintas asociaciones, formaciones técnicas y foros locales, como el Foro Internacional del Seguro e "Innovation & Fintech Forum" en España, que tiene como objetivo promover la digitalización en el sector asegurador. También en la mayor parte de los países, **LIEH**, a través de sus entidades, pertenece a la asociación sectorial nacional.

Otro ejemplo de asociación es **International Finance Corporation**, los seguros desempeñan un papel importante en la ayuda a las pequeñas y medianas empresas (PYME) y a las empresas dirigidas por mujeres en todo el mundo a través del ámbito de la financiación del desarrollo internacional. Trabajando en colaboración con la Corporación Financiera Internacional (CFI), la división Financial Risk Solutions (FRS) de Liberty está ayudando a reducir la brecha de financiación que obstaculiza a estas organizaciones a través de un programa de préstamos a largo plazo.

Desde que comenzó la asociación en 2017, se ha proporcionado seguros de crédito para los préstamos de la CFI a 30 bancos en 17 países, incluido un préstamo a un banco en México que se utilizará para apoyar a las PYME y a las empresas propiedad de mujeres, y otro en Brasil para apoyar un préstamo para automóviles inteligente desde el punto de vista climático.

Entre las asociaciones en las que las distintas entidades de **LIEH** se involucran, encontramos, entre otras:

- HACKTUDO (Brasil)
- Fundación Konecta (España)
- Children's Cancer Foundation (Singapur)
- National Senior Citizen Fund (Brasil)
- "Gol Nota 10" Project (Brasil)
- SPAAN (Brasil)
- IPPE (Institute for Reseach and Entrepreneurial Projects)
- Kids out (Londres)
- Rama foundation (Hospital) (Tailandia)
- Swimming Association (Singapur)
- Hong Kong Federation of Insurers (Hong Kong)
- General Insurance Association of Malaysia ("PIAM") and The General Insurance Internship for Talent (GIIFT (Malaysia)
- Business in the Community (Hughes)
- Associação das Mulheres do Mercado de Seguros (AMMS) (Brasil)
- General Insurance Council (India)
- Woodland Trust (North Ireland)
- Action Medical Research for Children (Londres)
- Towers Hamlets (Londres)
- The 20 Fenchurch Street legacy fund
- Lord´s Tavenrners (Londres)
- St. Mungo´s Action Medical Research for Children (Londres)
- Action Medical Research for Children

6.2 Subcontratación y proveedores

LIEH externaliza ciertos servicios a proveedores, que pueden ser internos o externos. Para proporcionar orientación sobre las actividades de subcontratación, el Consejo ha adoptado una Política de externalización.

La **Política de Externalización** establece los roles y responsabilidades necesarios para llevar a cabo la subcontratación de la empresa en cuestión y es supervisada por la Función de Cumplimiento. Se requiere que cada entidad de **LIEH** adopte una política de subcontratación coherente con la Política definida en **LIEH**.

A nivel local, las compañías que componen **LIEH** cuentan, en algunos casos, con su propia **Política de compras** que define y establece el proceso de contratación de proveedores externos y subcontratistas que van a llevar a cabo servicios externalizados dentro de la entidad. En algunas entidades (como en WEM) esta Política incluye exigencias para los proveedores sobre cuestiones sociales, ambientales de igualdad de género además de aspectos sobre cumplimiento normativo, protección de datos y compliance, todos los proveedores para poder trabajar con Liberty deben ser homologados a través de un cuestionario de recopilación de información acerca de la estructura, actividad, capacidad financiera y trayectoria profesional de las personas y entidades que realizarán servicios externalizados. Estos cuestionarios de recopilación suelen concretarse en el "proceso de Due Dilligence", y entre la información solicitada, se incluye la confirmación por parte del proveedor o subcontratista del cumplimiento de Aptitud y Honorabilidad de cada uno de sus Directivos, o relativa a la implementación de un Código Ético o programas de cumplimiento normativo. Además, se pide incluir información sobre aquellas medidas tomadas por el proveedor en materia de Responsabilidad Social Corporativa, y más concretamente, acerca de las iniciativas y actividades relacionadas con el medio ambiente, la discapacidad o la seguridad vial. Se incluye también un apartado de solicitud de medidas relativas a la lucha contra la prevención y detección de delitos financieros como la corrupción, cohecho o blanqueo de capitales.

En relación con lo anterior, y en función del tipo de servicio contratado, el equipo encargado del proceso de contratación de proveedores realiza un ejercicio de evaluación[22], demandando en los casos que apliquen, las respectivas certificaciones de calidad, procedimientos de disposición de materiales, la huella ecológica etc…

Adicionalmente, se solicita el Código Ético, Políticas Anticorrupción, Políticas RSC, Políticas de Riesgos y Política de Compliance.

Encontramos otras entidades con políticas propias relacionadas con estas cuestiones, como por ejemplo Hughes, donde los contratos de suministro se sacan regularmente a concurso y las alternativas son consideradas no solo desde un punto de vista económico, sino también desde el respeto al medio ambiente. Además, es preferida la elección de proveedores locales. En Colombia, si el proveedor propuesto no posee las certificaciones de calidad que garantizan su gestión ambiental y de responsabilidad, no se considerará su elección. En Brasil, solo se aceptan proveedores de material gráfico que ostenten el certificado FSC (https://br.fsc.org/en/faq), el cual garantiza un uso /explotación sostenible de los bosques.

En línea con las Políticas de compras, en determinadas geografías se han definido procedimientos de contratación de proveedores, que tienen como objetivo garantizar y asegurar un proceso transparente, eficiente y homogéneo de contratación de bienes y servicios, y hacer un seguimiento de los actuales proveedores como en Brasil, España, Ecuador o Malasia. También en Tailandia, donde el proceso de contratación de proveedores se realiza a través de licitaciones públicas de manera que el precio que se pague sea justo y razonable.

En algunos países de LIEH se realiza un seguimiento o control de los proveedores con los que la entidad trabaja. Por ejemplo, en Ecuador se realiza un monitoreo de los proveedores por parte del departamento de Compliance.

6.3 Clientes

2020 fue un año sin precedentes para nuestros clientes: El COVID-19, la crisis de los opioides, el aumento de las tensiones en torno a la injusticia racial, las condiciones meteorológicas extremas que provocaron inundaciones y sequías, pusieron a prueba a nuestros clientes y a todos los aspectos de nuestro negocio.

A pesar de estos acontecimientos, nuestra capacidad de recuperación nos ayudó a estar a la altura del desafío, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y manteniendo la continuidad del negocio.

Guiados por nuestra identidad y nuestros valores, y por la estrategia empresarial, encontramos nuevas formas de trabajar, conectar y servir a nuestros clientes.

[22] No existe información del volumen de Auditorías realizadas.

Las diferentes sociedades fomentan sus propias iniciativas para dar una cada vez mejor respuesta al cliente, así como para adaptarse a sus cambios de preferencias, involucrando directamente a los empleados (en contacto directo con el cliente).

En Brasil, En 2020, Liberty recibió un premio como la mejor compañía de seguros de Auto, Garantía de Alquiler, Enfermedades Graves, servicios educativos en el Prêmio Segurador Brasil. Centrado en alcanzar niveles cada vez más altos de excelencia en el servicio al cliente, Liberty Seguros Brasil ganó el top 3 del Premio Reclame, durante cinco años consecutivos, cuyo voto popular ha elegido la compañía de seguros como el mejor en su relación con los clientes.

Otro ejemplo de respuesta a nuestro clientes es Aliro, que significa "accesible" en portugués, está ayudando a cerrar la brecha de protección en Brasil al proporcionar una cobertura de vehículos asequible para muchos brasileños que de otro modo no estarían asegurados (el 63% de los clientes de Aliro no estaban asegurados anteriormente). En 2020, relanzamos parte de nuestro producto Aliro, Aliro P, para satisfacer mejor las necesidades de nuestros clientes, llegando a un número aún mayor de brasileños.

Así, en este año 2020 también centrándose en los clientes, WEM se ofreció a sus clientes una desinfección gratuita del vehículo tras cada reparación. La desinfección ha estado disponible en los más de 800 talleres de la red de Liberty en Europa, con el objetivo de proteger a sus clientes y de apoyar a las pymes de su red de talleres en los momentos más complicados de la pandemia.

En Irlanda, se procedió a la devolución de la prima de autos en los meses con más incidencia de la pandemia, el cliente podía recuperar el importe o bien donarlo a distintas fundaciones[23].

El proceso de gestión de reclamaciones es un proceso muy relacionado con el negocio de las entidades de **LIEH** y muy vinculado a la consecución de su estrategia y objetivos como compañía. Por ello, las distintas entidades de la organización trabajan su relación con el cliente de forma constante, lo que incluye la correcta recepción, gestión y respuesta de sus quejas y reclamaciones. Para ello, incluye varios canales que facilitan la recepción de quejas (correo electrónico, call center, regulador, etc), así como su gestión, que se deriva en la mayor parte de los casos a cada uno de los departamentos relacionados con la reclamación o queja.

En algunos países se ha definido un flujo de gestión de quejas y reclamaciones, con el objetivo de ofrecer un servicio al cliente más eficiente.

Por ejemplo, en Malasia, las quejas y reclamaciones se reciben en la oficina del CEO, por fax y electrónico y se recopilan por una persona encargada para ello por tipología de reclamación y por Departamento. Una vez recopiladas, se envía una copia a cada Departamento involucrado, a fin de gestionar individualmente cada una de las reclamaciones. Asimismo, se define un coordinador de reclamaciones, encargado de enviar recordatorios a los departamentos y de hacer seguimiento de cada caso, con el fin de llevar una gestión adecuada de las mismas. Una vez el Coordinador recibe una respuesta del resultado de la reclamación por parte de las áreas, se firma una copia de la misma, y se envía vía fax a los demandantes. En caso de dar la reclamación por satisfecha, se cierra el caso. Sin embargo, si no se da por satisfecha, se procede a apelar el caso al Panel de apelaciones y reclamaciones por parte del afectado.

En Hughes, se gestionan e investigan todas las quejas relativas al negocio, a través del Equipo de gestión de calidad, encargado de las quejas escritas y recibidas por carta, formulario web, e-mail. Todas las reclamaciones se registran en la GI abierta (plataforma comercial de Hughes). Todos los reclamantes reciben comunicaciones escritas de nuestra parte con una copia del procedimiento de reclamaciones de HISL. El contenido de la carta variará en función de las circunstancias y los plazos necesarios para la resolución.

Se identifican e implementan las mejoras, las necesidades de formación y los cambios en el sistema. Las principales tendencias identificadas para las reclamaciones en 2020 están relacionadas con los errores humanos, las tarifas y los gastos, los errores u omisiones de los clientes, las primas cobradas y las comunicaciones/documentación de los clientes. Se elaboran informes mensuales para su revisión en el Comité de Cumplimiento y Riesgo, en los que se describe el volumen de reclamaciones, las categorías de análisis de las causas fundamentales y las acciones asociadas.

Tailandia tiene establecido un centro de reclamaciones, que es gestionado y administrado por el departamento de reclamaciones. De esta manera, todas las quejas recibidas del cliente se envían a este departamento, quien las traspasa al departamento / unidad correspondiente para su respuesta.

Singapur se encuentra adherido a la Guía de Gestión de Reclamaciones, en línea con el Código de Prácticas de la industria y las Directrices de Gobierno Corporativo emitidas por el regulador local. Las quejas son registradas y rastreadas en Salesforce y monitoreadas por el departamento de Compliance. Un informe del estado de las reclamaciones se presenta al Comité de

[23] Ver apartado 2 Etica y Corrupción.

Gestión de Riesgos trimestralmente. Cuando se recibe una queja, se eleva al director correspondiente o al responsable de la protección de datos (para asuntos de privacidad de datos). La reclamación se investiga con la participación de las partes interesadas. Se informa al reclamante de los progresos realizados cada 14 días laborables desde la última comunicación hasta que se resuelve el asunto. Los consumidores pueden ponerse en contacto con el Centro de Resolución de Disputas de la Industria Financiera (FIDREC) si no están satisfechos con la gestión de sus quejas.

En Brasil, Liberty tiene un defensor del Pueblo implementado desde 2005 pero desde 2013 SUSEP estableció la RESOLUCIÓN Nº. 279/2013 para todo el mercado de seguros. Esta resolución regula la función del Ombudsman en las compañías de seguros, las entidades de pensiones privadas abiertas y las sociedades de capitalización. Actualmente, es obligatorio dentro de las Compañías de Seguros.

Este área se encarga de defender los derechos de los consumidores, aclarando, previniendo y resolviendo conflictos. Es el principal canal de comunicación entre la Compañía y los consumidores.

India cuenta con una política de reclamaciones aprobada por el Consejo, un sistema robusto de administración de reclamaciones integrado con IGMS (regulator's system), un sistema de administración de reclamaciones (IRDAI), y un departamento de servicio al cliente que actúa como interfaz de los clientes para la reparación de reclamaciones; además se realiza una revisión periódica de las reclamaciones por parte del Consejo y el CEO.

AM TRUST España tiene constituido un sistema único de reclamaciones y quejas establecido en la Cláusula 12 del Contrato de Condiciones Generales estándar. Se ofrece al cliente dos sistemas:

1. **Interno:** Dirigiendo cualquier queja o reclamación directamente a Liberty Mutual Surety (agencia de suscripción en España) o AmTrust Europe Limited (aseguradora en Reino Unido), o indirectamente a través del Corredor. En nuestra Cláusula damos toda la información (dirección, teléfonos...) a estos efectos.

2. **Externo:** Dirigir las cuestiones a la autoridad reguladora/de seguros correspondiente. En España "Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones" y el "Financial Ombudsman Service" en el Reino Unido.

Desde la constitución de la empresa en 2011, no ha recibido ninguna reclamación o queja de los clientes.

El equipo de reclamaciones de LSM tiene como objetivo resolver todas las reclamaciones planteadas por un cliente de forma justa y rápida y cree que siguiendo las siguientes promesas logrará este objetivo:

- Tratamos bien a nuestros clientes y respetamos sus necesidades.
- Investigamos todos los puntos de reclamación planteados por el consumidor y respondemos con prontitud teniendo al cliente como centro del proceso.
- Ofrecemos resultados claros, honestos y no engañosos.
- Somos coherentes con nuestro enfoque.
- Aprendemos de nuestras reclamaciones y comunicamos nuestras ideas a todas las áreas de la empresa para ayudar a mejorar nuestro servicio general.

En 2020, se produjeron las siguientes quejas o reclamaciones:

2020	Nº Reclamaciones recibidas	% Aceptadas	% Rechazadas	N/A	2019	% Aceptadas	% Rechazadas
Brasil	17.319	38,2%	61,8%				
Malasia	35	31%	69%				
LSM	847	23%	77%		372	42%	58%
España	9.002	63%	35%	159	1.497	41%	47%
India	524	100%	0%		376	100%	0%
Tailandia	950	89%	11%		788	100%	0%
Irlanda	1.440	31%	69%	42	1.883	31%	69%
Portugal	595	30%	70%		609	22%	76%

▶ 6.4 Información Fiscal

En materia fiscal, **LIEH** contribuye a las comunidades en las que está presente a través de su contribución tributaria, en cumplimiento de la normativa local. A continuación, se muestran los datos de beneficios, impuestos pagados y subvenciones recibidas por país en el ejercicio 2020:

Beneficios por país 2020 (miles de euros)	
Bermudas	640
Brasil	41.627
Chile	-15.583
Colombia	16.637
Ecuador	2.311
EEUU	569
Emiratos Árabes	3.585
Gran Bretaña	-18.340
Hong Kong	10.391
India	5.973
Luxemburgo	8.769
Malasia	10.236
Rusia	74.979
Singapur	70.895
España	12.585
Tailandia	4.211
Vietnam	-3.126
Países Bajos	154
Ajustes Consolidación	-34.460
TOTAL	**192.053**

Beneficios por país 2019 (miles de euros)	
Bermudas	-2.220
Brasil	36.471
Chile	-474
Colombia	44.664
Ecuador	196
EEUU	12.033
Emiratos Árabes	3.435
Gran Bretaña	-37.393
Hong Kong	9.456
India	-20.273
Luxemburgo	-66.267
Malasia	6.980
Rusia	-879
Singapur	36.964
España	1.508
Tailandia	5.333
Vietnam	2.891
Países Bajos	2.260
Ajustes Consolidación	82.673
TOTAL	**-47.989**

Impuestos sobre Beneficios por país 2020 (miles de euros)	
Bermudas	-730
Brasil	-21.019
Chile	4.614
Colombia	-11.695
Ecuador	-429
EEUU	17
Emiratos Árabes	0
Gran Bretaña	7.667
Hong Kong	-2.682
India	-113
Luxemburgo	310
Malasia	-4.177
Rusia	-5.505
Singapur	-8.489
España	-3.254
Tailandia	-1.110
Vietnam	0
Países Bajos	-64
Ajustes de consolidación	19.396
TOTAL	**-27.264**

Impuestos sobre Beneficios por país 2019 (miles de euros)	
Bermudas	-5.614
Brasil	-16.803
Chile	1.473
Colombia	-11.997
Ecuador	-149
EEUU	-20
Emiratos Árabes	0
Gran Bretaña	-547
Hong Kong	-1.055
India	58
Luxemburgo	1.998
Malasia	-2.284
Rusia	-189
Singapur	-1.988
España	5.213
Tailandia	-1.283
Vietnam	-712
Países Bajos	-766
Ajustes de consolidación	4.367
TOTAL	**-39.033**

Subvenciones recibidas por país 2020 (miles de euros)	
Brasil	0
Colombia	0
Ecuador	0
España	0
Irlanda	11
Portugal	0
Rusia	0
Hong Kong	0
Singapur	1.995
Tailandia	0
Vietnam	0
India	0
Hughes	0
Malasia	0
LSM	0
Perú	0
Chile	0
TOTAL	**2.007**

Subvenciones recibidas por país 2019 (miles de euros)	
Brasil	231
Colombia	0
Ecuador	0
España	0
Irlanda	0
Portugal	0
Rusia	0
Hong Kong	0
Singapur	215
Tailandia	578
Vietnam	0
India	0
Hughes	0
Malasia	0
LSM	0
Perú	0
Chile	0
TOTAL	**1.024**

Anexo 1. Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de este informe

El presente informe responde a la obligación que se contiene en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, de elaborar un estado de información no financiera que incluya la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal.

El presente informe incluye la información no financiera más relevante de conformidad con el correspondiente análisis de materialidad realizado, y comprende el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, coincidente con el ejercicio social de la compañía.

Si bien el estado de información no financiera se emite en un informe separado, este Informe forma parte del informe de gestión consolidado de **LIEH**, y será sometido a los mismos criterios de formulación, aprobación, depósito y publicación que el informe de gestión, siendo publicado según lo determinado en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Perímetro de la información

En el presente EINF se ha incluido información sobre el desempeño económico, ambiental y social de **LIEH** en 2020.

El alcance de las sociedades consideradas por el grupo a efectos de la elaboración del presente informe no financiero coincide con la definición de Grupo a efectos de la elaboración de los estados financieros consolidados, aunque en estos, las compañías que ya no pertenecen al grupo se encuentran en la línea de operaciones discontinuadas, existen otras particularidades, que en su caso se hacen constar en cada uno de los apartados del informe.

Estándares utilizados y principios de elaboración

El desarrollo del EINF se ha llevado a cabo en conformidad con los Estándares GRI. En la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI" se establecen una serie de principios que se han tenido en cuenta en el desarrollo del EINF y que son los siguientes:

- **Participación de los grupos de interés.** El EINF se ha elaborado teniendo presente las expectativas y preocupaciones de los grupos de interés (GdI) en relación con el funcionamiento y desempeño de la Compañía. A través de los responsables de **LIEH** que mantienen contacto con ellos se han tenido en cuenta estas expectativas.
- **Contexto.** Se ha llevado a cabo una evaluación sobre cómo las actividades y servicios prestados por la Compañía interactúan con el contexto social, económico y ambiental en el que ejerce su actividad.
- **Materialidad.** Se ha llevado a cabo un análisis de materialidad cuya meta ha sido definir los aspectos más relevantes para **LIEH**.
- **Exhaustividad.** A partir de la identificación de los aspectos materiales se han diseñado los contenidos del EINF con objeto de poder incluir información suficiente sobre ellos de modo que los grupos de interés puedan evaluar y comprender el desempeño económico, ambiental y social de **LIEH**.

Para la elaboración del EINF se han seguido los principios establecidos por GRI que buscan garantizar la calidad de la información:

- **Equilibrio.** Este principio indica que los EINF deben ser capaces de reflejar tanto aspectos positivos como negativos en relación con el desempeño de la Compañía. Con la aplicación de este principio se ha logrado una visión amplia y objetiva del desempeño global de LIEH.
- **Comparabilidad.** La Compañía ha recopilado información que ha sido incluida en los contenidos con el fin de que los grupos de interés sean capaces de analizar cómo el desempeño de la Compañía ha ido evolucionando en los últimos años, facilitando su contraste con el de otras organizaciones.
- **Precisión.** Se ha buscado que la información reflejada en el presente EINF incluya suficiente detalle para satisfacer las expectativas manifestadas por los grupos de interés de la Compañía.

- **Puntualidad.** El objetivo de **LIEH** es llevar a cabo anualmente una actualización de los contenidos incluidos en el presente EINF, facilitando a sus grupos de interés el acceso periódico a información sobre el desempeño de la Compañía.
- **Claridad. LIEH** trabaja para hacer llegar la información sobre su desempeño de forma accesible y clara para todos sus grupos de interés.
- **Fiabilidad. LIEH** ha detallado en el presente EINF el proceso seguido para su elaboración, garantizando que el contenido reflejado pueda ser sometido a una evaluación externa que permita valorar la calidad y el grado de materialidad de la información incluida.

Análisis de materialidad

Siguiendo las recomendaciones de la guía GRI el presente documento incluye información de los indicadores asociados a aquellos aspectos que han sido determinados como materiales.

En el 2020, **LMG** ha llevado a cabo el primer ejercicio de evaluación de materialidad con múltiples partes interesadas para comprender mejor cómo priorizan nuestros grupos de interés los temas ambientales, sociales y de gobernanza que sustentan nuestro enfoque ESG.

El propósito de las evaluaciones de materialidad ha evolucionado significativamente desde que fueron publicadas por Global Reporting Initiative hace casi una década. Entonces, el objetivo de realizar una evaluación de materialidad era comprender qué temas ESG eran importantes para el negocio o el sector de una empresa. En los últimos cinco años, se ha ido comprendiendo cada vez mejor qué temas ESG son importantes para una empresa y las partes interesadas. Los organismos de normalización y los organismos de calificación de ESG están convergiendo ahora en los temas de importancia por sector y están haciendo que las empresas elaboren programas en torno a esos temas mediante requisitos de divulgación e información. Dada esta evolución, consideramos que debíamos adaptar nuestro proceso de evaluación de la materialidad como se describe a continuación.

Identificación de los temas materiales

Al comenzar nuestro ejercicio de evaluación de la materialidad, nos propusimos identificar los temas de materialidad que se consideran importantes para el sector de los seguros de daños y accidentes. Revisamos:

- Múltiples marcos y directrices de información ESG, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, la Iniciativa de Información Global, el Consejo de Normas de Contabilidad de la Sostenibilidad, el Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera Relacionada con el Clima y el CDP;
- Requisitos/expectativas normativas;
- Metodologías de calificación y clasificación ESG; y
- La información obtenida a partir de la comparativa de las evaluaciones de materialidad de cinco empresas del sector financiero.

Mediante el examen y la revisión interna de estas aportaciones, definimos una lista de 15 temas ESG importantes:

Tema	Descripción	Alineación con los Objetivos de Desarrollo de la ONU*	Normas GRE correspondientes con la materia
TEMAS MEDIOAMBIENTALES			
Cambio Climático	Liberty identifica y mitiga los riesgos que el cambio climático supone para su negocio y busca oportunidades de mejora	4 Energía asequible y no contaminante 11 Ciudades y comunidades sostenibles 12 Producción y consumo responsable 13 Acción por el clima	Energía; Emisiones

Tema	Descripción	Alineación con los Objetivos de Desarrollo de la Onu*	Normas GRE correspondientes con la materia
Gestión medioambiental	Liberty reduce el impacto que tiene en el medio ambiente a través de sus operaciones y actividades (por ejemplo, reduciendo el consumo de energía y el reciclaje en sus instalaciones o proporcionando la opción de no usar papel a los clientes)	7 Energía asequible y no contaminante 12 Producción y consumo responsable 13 Acción por el clima	Energía; Emisiones
TEMAS SOCIALES			
Diversidad e inclusión	Liberty desarrolla y mantiene una plantilla diversa e inclusiva en la que se valoran las diferentes perspectivas en la toma de decisiones de la empresa	5 Igualdad de genero 10 Reducción de las desigualdades 17 Alianzas para lograr los Objetivos	Diversidad e Igualdad de Oportunidades
Gestión del capital humano	Liberty atrae a los mejores talentos y crea un ambiente que fomenta y ayuda a los empleados a desarrollarse para lograr el éxito y la retención a largo plazo	3 Salud y bienestar	Empleo
Compromiso de los empleados	Liberty crea una experiencia excepcional para los empleados que les motiva e inspira a dar lo mejor de sí mismos	3 Salud y bienestar	Empleo: Formación y educación
Salud y bienestar	Liberty ofrece recursos y programas para apoyar la salud y el bienestar general de los empleados	3 Salud y bienestar	Salud y seguridad en el trabajo
Ciudadanía corporativa y filantropía	Liberty retribuye a las comunidades en las que opera a través de las donaciones corporativas y el apoyo al compromiso de los empleados con la comunidad	10 Reducción de las desigualdades 11 Ciudades y comunidades sostenibles	Comunidades locales
TEMAS DE GOBIERNO			
Propósito y cultura corporativa	Liberty tiene, y cumple, una misión empresarial claramente definida que se guía por una cultura corporativa basada en valores	3 Salud y bienestar 10 Reducción de las Desigualdades	Divulgación general
Cumplimiento global y ética	Liberty garantiza el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos en todas las jurisdicciones en las que desarrolla su actividad	3 Salud y bienestar 17 Alianzas para lograr los Objetivos	Anticorrupción
Seguros e inversiones responsables	Liberty alinea los procesos de seguros e inversión con principios y prácticas globalmente responsables (por ejemplo, comparando e incorporando las mejores prácticas desarrolladas por la industria)	3 Salud y bienestar 10 Reducción de las desigualdades	Este tema no se corresponde directamente con un tema de las normas GRI. Se incorporan elementos del Estándar GRI sobre Desempeño Económico y hay información adicional disponible a lo largo del informe para discutir este tema material
Informes y divulgación	Liberty proporciona información sobre sus prácticas empresariales en la divulgación a sus grupos de interés (por ejemplo, cómo considera los impactos ambientales y sociales de sus prácticas empresariales)	17 Alianzas para lograr los Objetivos	Divulgación General

Gestión de riesgos y crisis	Liberty garantiza que las operaciones y el valor de la empresa están protegidos y preparados para los riesgos y posibles interrupciones	3 Salud y bienestar 17 Alianzas para lograr los Objetivos	Divulgación General
Ciberseguridad	Liberty protege su infraestructura de TI junto con la privacidad y seguridad de los datos de empleados y clientes	17 Alianzas para lograr los Objetivos	Privacidad del cliente
Satisfacción del cliente	Liberty ofrece un alto nivel de valor y satisfacción al cliente y logra un alto nivel de compromiso con el cliente	3 Salud y bienestar 10 Reducción de las desigualdades	Marketing y etiquetado
Innovación	Liberty fomenta la innovación para mejorar continuamente el desarrollo de productos y la experiencia del cliente	3 Salud y bienestar 10 Reducción de las desigualdades	Este tema no se corresponde directamente con un tema de los Estándares GRI. La información sobre este tema se discute a lo largo del informe

Opiniones de los grupos de interés

Para entender cómo cada grupo de interesados priorizó los 15 temas que habíamos identificado, aplicamos el siguiente proceso.

- **Paso 1 - Adoptar una metodología de encuesta conjunta para obtener resultados diferenciados**

A diferencia de la mayoría de las encuestas sobre materialidad a los grupos de interés, que utilizan una clasificación forzada o una escala numérica, nosotros optamos por una metodología de encuesta conjunta. Pensamos que esta metodología, que pide a los encuestados que elijan entre prioridades opuestas, permitiría a los encuestados hacer distinciones más finas entre los 15 temas materiales. La hipótesis del equipo de diseño era que esta metodología produciría información más útil, mostrando una visión más rica y sofisticada de cómo piensan los interesados en cada tema.

- **Paso 2 - Realización de una encuesta de materialidad con múltiples partes interesadas que proporciona descriptores para establecer una comprensión de los temas ESG**

Llevamos a cabo la encuesta con múltiples grupos de partes interesadas, incluyendo empleados globales, ejecutivos, consumidores, agentes de bolsa, inversores, ONGs y grupos académicos. Los participantes en la encuesta recibieron descripciones de cada uno de los temas materiales para garantizar una comprensión común de los mismos.

Además de la encuesta conjunta, algunos grupos de interesados tuvieron la oportunidad de ampliar sus puntos de vista a través de preguntas abiertas, lo que les permitió profundizar en sus razones y puntos de vista.

- **Paso 3 - Analizar las respuestas y priorizar la importancia de los temas**

Tras el ejercicio, realizamos un análisis tanto de los resultados generales como de los resultados por grupo de interés para comprender sus respectivas prioridades y cómo podríamos comprometernos mejor con cada grupo en el futuro.

Resultados de la evaluación de la materialidad de las partes interesadas

La encuesta conjunta, tal y como se preveía, arrojó resultados más sofisticados e información útil para la toma de decisiones. Las principales conclusiones son las siguientes:

Surgieron tres agrupaciones de temas:

- **Alta importancia y máxima prioridad (parte superior derecha de la matriz):** Casi todas las partes interesadas estuvieron de acuerdo en que estos temas eran importantes, lo que significa que son fundamentales para nuestro enfoque ESG.

- **Importancia y prioridad moderadas (centro de la matriz):** Estos temas presentaban una mayor variación entre la importancia relativa de los temas, pero esta variación se explicaba a menudo por la relevancia directa que tenían los temas para los grupos de interés (por ejemplo, la satisfacción del cliente es más importante para los clientes; la experiencia del empleado es más importante para los empleados).

- **Menor importancia y prioridad (parte inferior izquierda de la matriz):** Casi todos los grupos de interés coincidieron en la menor prioridad de estos temas, aunque sabemos, por los datos proporcionados por otras fuentes, que esto no indica el deseo de los grupos de interés de que Liberty Mutual reduzca sus esfuerzos en estas áreas. Por ejemplo, aunque la filantropía obtuvo una puntuación más baja, en las encuestas a los empleados se identifica sistemáticamente como una de las principales fuentes de orgullo de los empleados.

El cambio climático es una de las principales prioridades

Aunque el cambio climático aparecía en el grupo de prioridades intermedias de la matriz, el interés de las partes interesadas en este ámbito se manifestó con fuerza en las respuestas abiertas, lo que indica tanto la necesidad de continuar nuestro trabajo en este ámbito como de aumentar nuestro compromiso con las partes interesadas y la comunicación con ellas sobre este tema.

Nuestros temas ESG están interconectados

Temas como la filantropía y la salud y el bienestar, ambos identificados como poco importantes y prioritarios, son parte integrante de la experiencia de nuestros empleados y de nuestra cultura, ambos clasificados como más prioritarios. Interpretamos los resultados en el sentido de que tenemos que seguir construyendo esos programas, al tiempo que comunicamos eficazmente a las partes interesadas las interdependencias y sus contribuciones a otras áreas prioritarias.

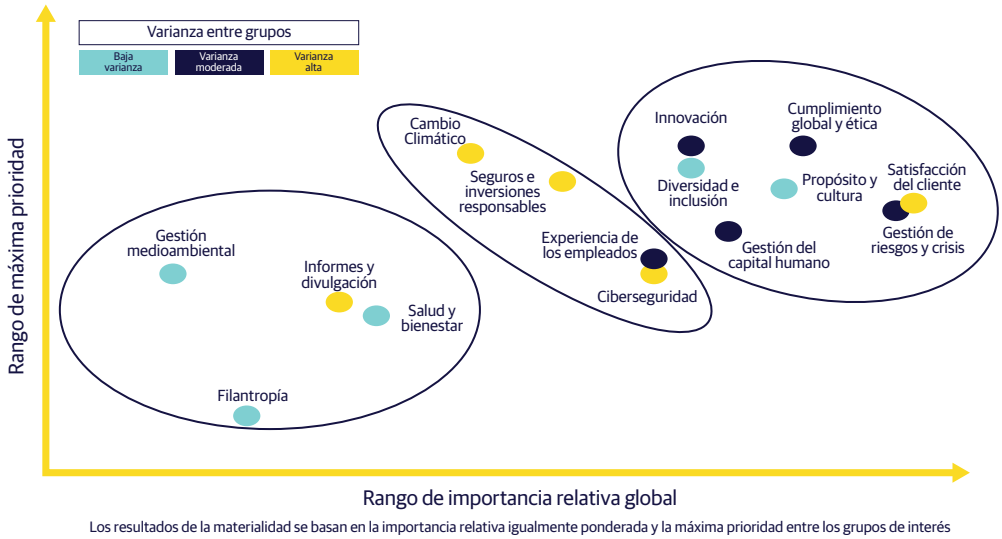

Gráfico 10: Resultados materialidad

En la tabla de contenidos que se ha incluido en la siguiente sección, se indica a los lectores en qué apartados pueden encontrar la información relativa a cada uno de los indicadores que la Ley 11/2018 requiere.

Para aquellos casos en los que no ha sido posible cubrir todos los requisitos de la guía GRI a la hora de reportar un indicador específico se ha puesto de manifiesto este hecho en la mencionada tabla. **LIEH** se compromete a mejorar sus sistemas de información con el objetivo de incluir los datos demandados en próximas ediciones del EINF.

Datos de contacto

Para cualquier aclaración sobre la información reflejada en el presente EINF o sobre cualquier aspecto del desempeño de la Compañía, puede ponerse en contacto con LIEH en la siguiente dirección: EINF@libertyseguros.es.

Anexo 2. Información sobre empleo

- **Número total y distribución de empleados por género, edad, país y clasificación profesional (31/12/20)**

2020	
Desglose por género	
Mujeres	6.127
Hombres	5.373
TOTAL	**11.500**
Desglose por edad	
<30	2.177
30-50	7.349
>50	1.974
TOTAL	**11.500**
Desglose por país	
España	1.003
Luxemburgo	20
UK	1.076
Países Bajos	101
Francia	100
Chile	754
Ecuador	140
Colombia	806
Hong Kong	178
Singapur	335
Vietnam	317
Tailandia	898
Emiratos Árabes Unidos	33
Alemania	91
Irlanda	604
Italia	42
Suiza	19
Portugal	391
Perú	14
Malasia	449
India	1.143
Brasil	2.986
TOTAL	**11.500**

2019	
Desglose por género	
Mujeres	6.356
Hombres	5.655
TOTAL	**12.011**
Desglose por edad	
<30	2.418
30-50	7.999
>50	1.594
TOTAL	**12.011**
Desglose por país	
Colombia	821
Ecuador	155
Brasil	2.845
Chile	846
Hong Kong	176
Singapur	326
Malasia	457
Rusia	668
India	1.222
Tailandia	910
Vietnam	328
UK	1.067
Francia	65
Alemania	277
Irlanda	999
Italia	31
Luxemburgo	419
Países Bajos	386
España	13
Suiza	
Dubái	
Portugal	
TOTAL	**12.011**

2020	
Desglose por categoría profesional	
Categoría 1	56
Categoría 2	107
Categoría 3	1.503
Categoría 4	8.565
Categoría 5	1.269
TOTAL	**11.500**

2019	
Desglose por categoría profesional	
Categoría 1	57
Categoría 2	132
Categoría 3	1.894
Categoría 4	8.572
Categoría 5	1.356
TOTAL	**12.011**

- **Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo (31/12/2020)**

2019	
Contratos permanentes	
Contratos a tiempo parcial	Contratos a tiempo completo
134	10.967
Contratos temporales	
Contratos a tiempo parcial	Contratos a tiempo completo
15	384

2019	
Contratos permanentes	
Contratos a tiempo parcial	Contratos a tiempo completo
320	11.496
Contratos temporales	
Contratos a tiempo parcial	Contratos a tiempo completo
14	181

- **Promedio[24] anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por género, edad y clasificación profesional**

2020	
Desglose por género	
Contratos permanentes	
Mujeres	5.902
Hombres	5.199
TOTAL	**11.101**
Contratos temporales	
Mujeres	231
Hombres	167
TOTAL	**399**

2019	
Desglose por género	
Contratos permanentes	
Mujeres	5.961
Hombres	5.535
TOTAL	**11.496**
Contratos temporales	
Mujeres	114
Hombres	67
TOTAL	**181**

2020	
Desglose por edad	
<30	2.177
30-50	7.409
>50	1.914
TOTAL	**11.500**

2019	
Desglose por edad	
<30	2.285
30-50	7.700
>50	1.512
TOTAL	**11.496**

2020	
Contratos permanentes	
Categoría 1	56
Categoría 2	437
Categoría 3	2.152
Categoría 4	7.586
Categoría 5	1.269
TOTAL	**11.500**

2019	
Contratos permanentes	
Categoría 1	191
Categoría 2	132
Categoría 3	1.829
Categoría 4	7.988
Categoría 5	1.356
TOTAL	**11.496**

[24] El dato del número de contratos es el correspondiente al cierre del ejercicio, ya que en la actualidad no se dispone de información para todas la entidades y al no existir una estacionalidad en el sector se considera representativo.

- **Número de despidos por género, edad y categoría profesional (31/12/2020)**

2020	
Por género	
Mujeres	427
Hombres	643
TOTAL	**1.070**
Por edad	
<30	316
30-50	662
>50	92
TOTAL	**1.070**
Por categoría profesional	
Categoría 1	4
Categoría 2	6
Categoría 3	61
Categoría 4	725
Categoría 5	274
TOTAL	**1.070**

2019	
Por género	
Mujeres	922
Hombres	913
TOTAL	**1.835**
Por edad	
<30	578
30-50	1.058
>50	199
TOTAL	**1.835**
Por categoría profesional	
Categoría 1	4
Categoría 2	14
Categoría 3	164
Categoría 4	1.337
Categoría 5	316
TOTAL	**1.835**

- **Remuneración media por género, edad y categoría profesional (€)**

2020	
Desglose por género	
Mujeres	28.114
Hombres	43.466
Desglose por edad	
<30	14.942
30-50	36.062
>50	52.796
Desglose por categoría profesional	
Categoría 1	358.460
Categoría 2	157.412
Categoría 3	81.571
Categoría 4	26.062
Categoría 5	9.046

2019	
Desglose por género	
Mujeres	35.646
Hombres	53.398
Desglose por edad	
<30	20.806
30-50	43.125
>50	78.857
Desglose por categoría profesional	
Categoría 1	424.422
Categoría 2	141.810
Categoría 3	74.730
Categoría 4	29.664
Categoría 5	7.212

- **Remuneración media por género Top Management (€)[25]**

	Salario medio	
	Mujeres	**Hombres**
Consejo de Administración, Alta Dirección y Directivos	118.781	154.931

- **Brecha salarial por categoría profesional (basado en la remuneración media)[26]**

Categoría 1	0,59
Categoría 2	0,33
Categoría 3	0,55
Categoría 4	0,23
Categoría 5	-0,09

- **Empleados cubiertos por convenio colectivo por país (31/12/20)**

2020	
% de empleados cubiertos bajo convenio colectivo por país	
Colombia	0%
Ecuador	0%
Brasil	100%
Chile	99%
Hong Kong	0%
Singapur	14%
Malasia	5%
Francia	0%
India	0%
Thailandia	0%
Vietnam	93%
UK	0%
Países Bajos	79%
Luxemburgo	59%
España	73%
Dubái (MENA)	0%
Perú	0%
TOTAL	**50%**

2019	
% de empleados cubiertos bajo convenio colectivo por país	
Colombia	0%
Ecuador	0%
Brasil (Liberty Seguros SA, Agrega, Lib International)	100%
Chile (International, Compañía Seg, LMG)	61%
Hong Kong (LIIL, LIU)	0%
Singapore (LIU, LIPL, Solaria Lab)	33%
Malaysia (LIU, Liberty Insurance)	6%
Rusia	0%
India	0%
Thailand	0%
Vietnam	92%
UK (LSML,Hughes, LMAL)	0%
Netherlands (Waarb,LM Surety)	81%
Luxemburgo (LSME)	0%
España (LIB SEGUROS, AM Trust)	100%
Dubái (MENA)	0%
Portugal	97%
Irlanda	0%
Perú	0%
TOTAL	**44%**

[25] No todas las entidades de LIEH cuentan con estas categorías.

[26] Las brechas salariales han sido calculadas como la ratio entre la remuneración media de los hombres respecto a la remuneración media de las mujeres, para cada categoría profesional considerada.

- **Número total de horas de formación de los empleados por categorías profesionales (31/12/2020)**

Categoría	Número de horas de formación
Categoría 1	725
Categoría 2	1.779
Categoría 3	35.984
Categoría 4	118.413
Categoría 5	7.637
Entidades que no ofrecen desglose por categorías	7.727
TOTAL	**172.264**

Anexo 3. Sociedades y países

Sociedad	Países que incluye
E18500 - LI Colombia Holdings	Bermudas
E18550 - LILA Colombia Holdings	
E21100 - Liberty International Brasil LTDA	Brasil
E21200 - Liberty Seguros (Brazil)	
E21300 - Brazil - Indiana	
E21810 - Liberty Agrega Servicos de Atendimento LTDA	
E21820 - Fácil Assist Serviços e Assistência 24 horas Ltda	
E19000 - Liberty International Chile S.A.	Chile
E19100 - Liberty Chile	
E19300 - LMG Chile SpA	
E18620 - Liberty Seguros (Colombia)	Colombia
E18630 - Liberty Seguros de Vida	
E18640 - La Libertad (Colombia)	
E18700 - Liberty Seguros, S.A.	Ecuador
E10913 - Liberty Specialty Markets MENA Limited	Emiratos Árabes Unidos
E10907 - Liberty International European Holdings, SLU	España
E10920 - Liberty Specialty Markets HoldCo S.L.	
E10922 - LSME Insurance Spain SLU	
E15300 - LMIE Spain S.L.	
E41000 - Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.	
E10927 - AmTrust Insurance Spain SLU	

E10908 - Liberty International US European Holdings LLC	Estados Unidos
E18000 - Liberty Intl Latin America Holding LLC	
E23400 - Liberty International Asia Pacific Holding LLC	
E40001 - Liberty Spain Holding LLC	
E10909 - Liberty UK and Europe Holdings Limited	Gran Bretaña
E10912 - Liberty Specialty Markets LTD	
E10914 - Wausau Insurance Company (UK) Limited	
E14320 - Hughes Insurance Services Limited	
E17300 - Liberty Managing Agency Limited	
E15170 - LSM Hong Kong Ltd	Hong Kong
E23123 - Liberty International Insurance Limited (HK)	
E24000 - Liberty Videocon General Insurance Company Limited	India
E24001 - Liberty Data Analytics Private Limited	
E14000 - Liberty Mutual Ireland Investments Holdings Limited	Irlanda
E10918 - LLIC S.a.r.l.	Luxemburgo
E10919 - Liberty Specialty Markets Europe Sarl	
E10924 - Liberty Specialty Services Limited (LSSL UK)	
E10925 - Liberty Specialty Markets Two SARL	
E15130 - Liberty Mutual Insurance Europe Limited	
E30000 - Liberty Insurance Berhad	Malasia
E10926 - Liberty Mutual Surety Europe BV	Países Bajos
E10928 - Nationale Waarborg BV	
E10930 - AM Trust Perú	Perú
E16170 - LSM Singapore Pte Ltd	Singapore
E23121 - Liberty Insurance Pte Ltd	
E23126 - LMG Singapore Holdings Pte Ltd	
E23127 - Solaria Labs Singapore Pte Ltd	
E23300 - Liberty CityState Holdings Pte Ltd	
E23210 - Kritaya Tun Co. Ltd	Tailandia
E23211 - Tun Kaoklai Co. Ltd	
E23212 - LMG Insurance Co Limited	
E65255 - Liberty Vietnam	Vietnam

Otras agrupaciones: Western European Markets: se refiere a Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros (España), S.A., Liberty Seguros S.A. (Portugal) y Liberty Insurance (Irlanda).

Anexo 4. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

▶ Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Modelo de negocio	Descripción del **modelo de negocio:** • Entorno empresarial • Organización y estructura • Mercados en los que opera • Objetivos y estrategias • Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-4 Ubicación de las operaciones GRI 102-6 Mercados servidos	3-15	–
Riesgos	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados con las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en estos ámbitos, y: 1) cómo el grupo gestiona dichos riesgos, 2) explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. 3) Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades	17,18	–

▶ Cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Gestión medioambiental	**Efectos actuales y previsibles** de las actividades de la empresa	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	47,48	–
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental			
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales			
	Aplicación del **principio de precaución**			
	Cantidad de **provisiones y garantías** para riesgos ambientales			
Contaminación	**Medidas** para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	103: Emisiones Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) GRI 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	48-52	–
Economía circular y prevención y gestión de residuos	**Medidas** de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	103: Efluentes y residuos GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	–	Aspecto no material para Liberty
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		–	
Uso sostenible de los recursos	**Consumo** de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	103: Agua GRI 303-1 Extracción de agua por fuente	–	Aspecto no material para Liberty
	Consumo de materias primas	103: Materiales GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	–	Aspecto no material para Liberty
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	103: Materiales	–	Aspecto no material para Liberty
	Consumo, directo e indirecto, de energía	103: Energía GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	53	–
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 302-4 Reducción del consumo energético GRI 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	54,55	–
	Uso de energías renovables	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	54,55	–

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Cambio climático	**Elementos** importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	103: Emisiones GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) GRI 305- 3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	53	–
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	54,55	–
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	–	–
Protección de la biodiversidad	**Medidas** tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	103: Biodiversidad GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados	–	Aspecto no material para Liberty
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		Aspecto no material para Liberty

▶ Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Empleo	**Número** total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-4 Ubicación de las operaciones GRI 102-6 Mercados servidos	75	–
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo		75	–
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	75	–
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	77	–
	Brecha salarial	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	30	–
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	77	–
	Remuneración media de los consejeros por sexo		77	–
	Remuneración media de los directivos por sexo		77	–
	Implantación de políticas de desconexión laboral	103: Empleo	29,32	–
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	44	–

Organización del trabajo	**Organización** del tiempo de trabajo	103: Empleo	30-34	–
	Número de horas de absentismo	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	34	–
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	103: Empleo	30-33	–
Salud y seguridad	**Condiciones** de salud y seguridad en el trabajo	103: Salud y Seguridad en el trabajo	34-38	–
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	37	–
Relaciones sociales	**Organización** del diálogo social	103: Relaciones trabajador empresa	38,39	–
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	39	–
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4 Temas de Salud y Seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	38,39	–

Formación	**Políticas** implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición 103: Formación y enseñanza	39-43	–
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	41	–
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		103: Diversidad e igualdad de oportunidades	43-46	–
Igualdad	**Medidas** adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	103: Diversidad e igualdad de oportunidades		–
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo			–
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad			–
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad			–

▶ Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas GRI 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	25	–
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, **medidas** para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas GRI 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		–
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		–
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		–

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	25	–
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		–
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		–

Información sobre la sociedad

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	**Impacto** de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	56-60	–
	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local			
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos			–
	Acciones de asociación o patrocinio			–

Subcontratación y proveedores	**Inclusión** en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales GRI 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	60,61	–
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental			–
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas			–
Consumidores	**Medidas** para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios GRI 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	–	Aspecto no material para Liberty
	Sistemas de reclamación			
	Quejas recibidas y resolución de las mismas			
Información fiscal	**Beneficios** obtenidos país por país	103: Desempeño económico	65,66	–
	Impuestos sobre beneficios pagados	103: Desempeño económico		–
	Subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		–
Otras cuestiones	**Gobierno corporativo**	GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23	16	–

El presente Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio 2020, consta de 70 páginas, en su versión en castellano, incluida esta, ha sido formulado por el Consejo de Administración de LIBERTY INTERNATIONAL EUROPEAN HOLDINGS, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL el día 26 de marzo de 2021.

Cecil Hayes (Presidente)	Juan Miguel Estallo (Vicepresidente)
Pablo Barahona (Consejero)	James Czapla (Consejero)
Antonio Greño (Consejero)	Graham Brady (Consejero)
Virginie Lagrange (Consejera)	Dirk Billemon (Consejero)
Lara Sojka (Consejera)	Ana Barbadillo (Secretaria del Consejo)

DILIGENCIA para hacer constar que el Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio 2020, ha sido formulado con la conformidad de todos los miembros del Consejo de Administración pero no ha sido firmado por ninguno de ellos, ni de forma manuscrita ni mediante firma electrónica, en todos los casos, por imposibilidad material, dado que la reunión del Consejo en la que se ha aprobado el Estado de Información No Financiera se ha celebrado por videoconferencia, con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre, y normativa posterior de desarrollo.