



Estado de Información no Financiera 2019

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	6
1.3. Gobierno corporativo	9
1.4. Gestión de Riesgos	10
2. Ética y corrupción	11
3. Derechos Humanos	12
4. Recursos Humanos	12
4.1. Descripción de la plantilla	13
4.2. Remuneración y beneficios para empleados	14
4.3. Organización del trabajo	15
4.4. Salud y bienestar de empleados	18
4.5. Relaciones sociales	20
4.6. Formación y desarrollo	21
4.7. Diversidad e igualdad de oportunidades	23
5. Medio Ambiente	24
5.1. Cambio Climático: un reto sectorial	24
5.2. Uso sostenible de los recursos	26
6. Sociedad	29
6.1. Compromiso con el desarrollo sostenible	29
6.2. Subcontratación y proveedores	31
6.3. Clientes	32
6.4. Información Fiscal	33
Anexo 1. Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de este informe	36
Anexo 2. Información sobre empleo	38
Anexo 3. Sociedades y países	45
Anexo 4. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	48

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, con casi 45.000 empleados en más de 800 oficinas en los cinco continentes.

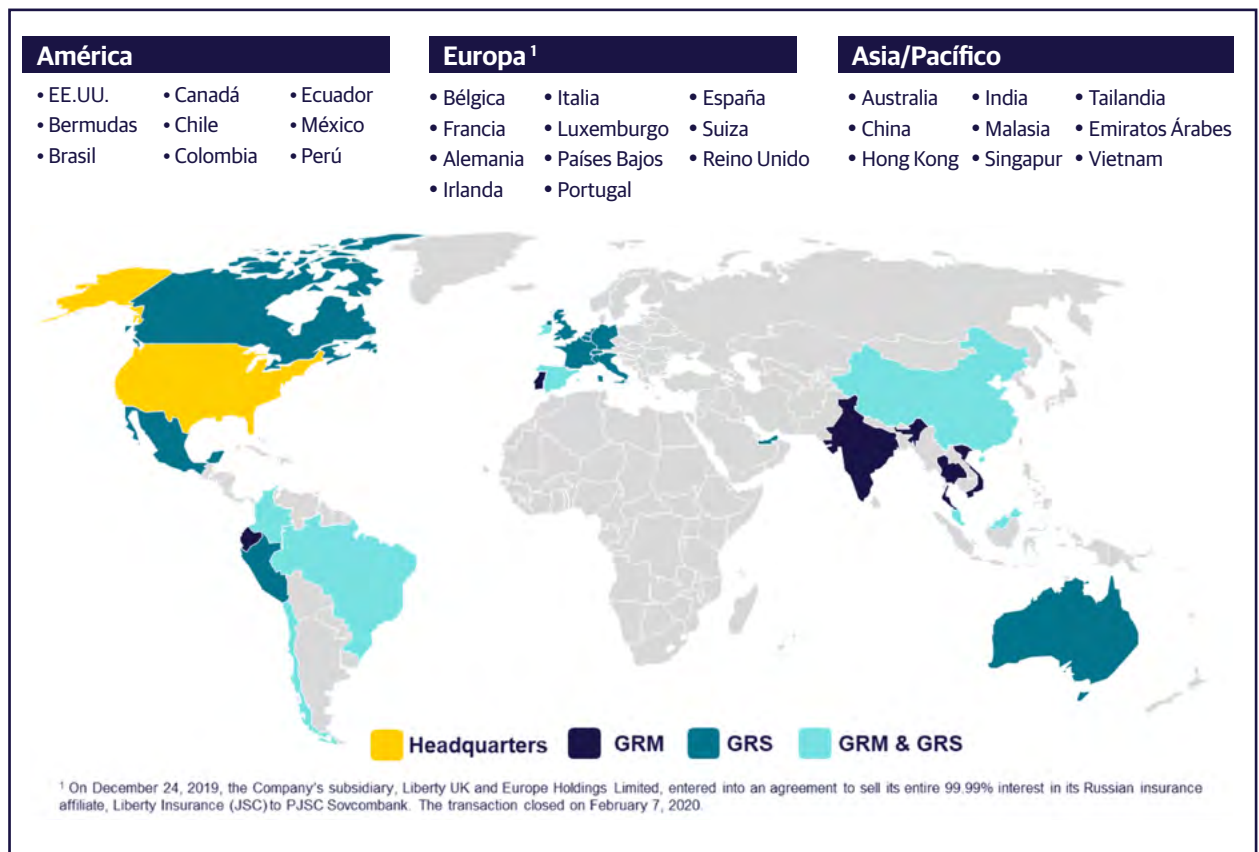


Gráfico 1: Países que componen LMG

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>

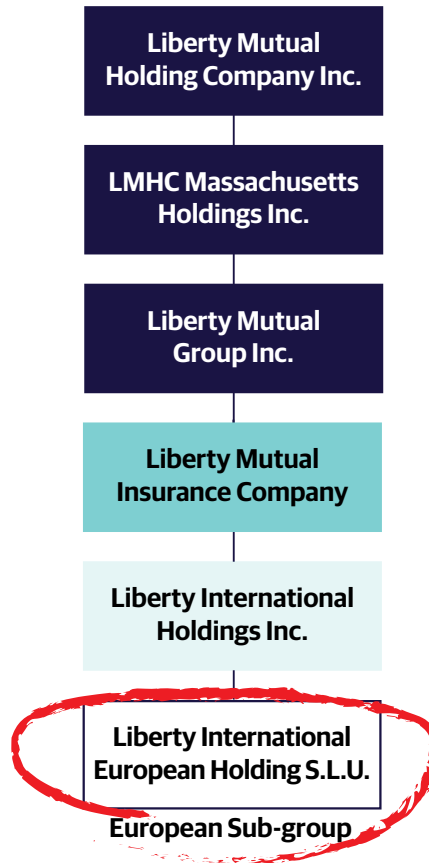


Gráfico 2: Estructura organizativa LMG (Abreviado con fines ilustrativos)

LIEH con sede en España, está 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, Rusia¹, India, Singapur, Tailandia, Vietnam, UK, Francia, Alemania, Italia, Holanda y Suiza, configurando su negocio en tres áreas geográficas diferenciadas: Europa, Asia Pacífico y Latinoamérica.

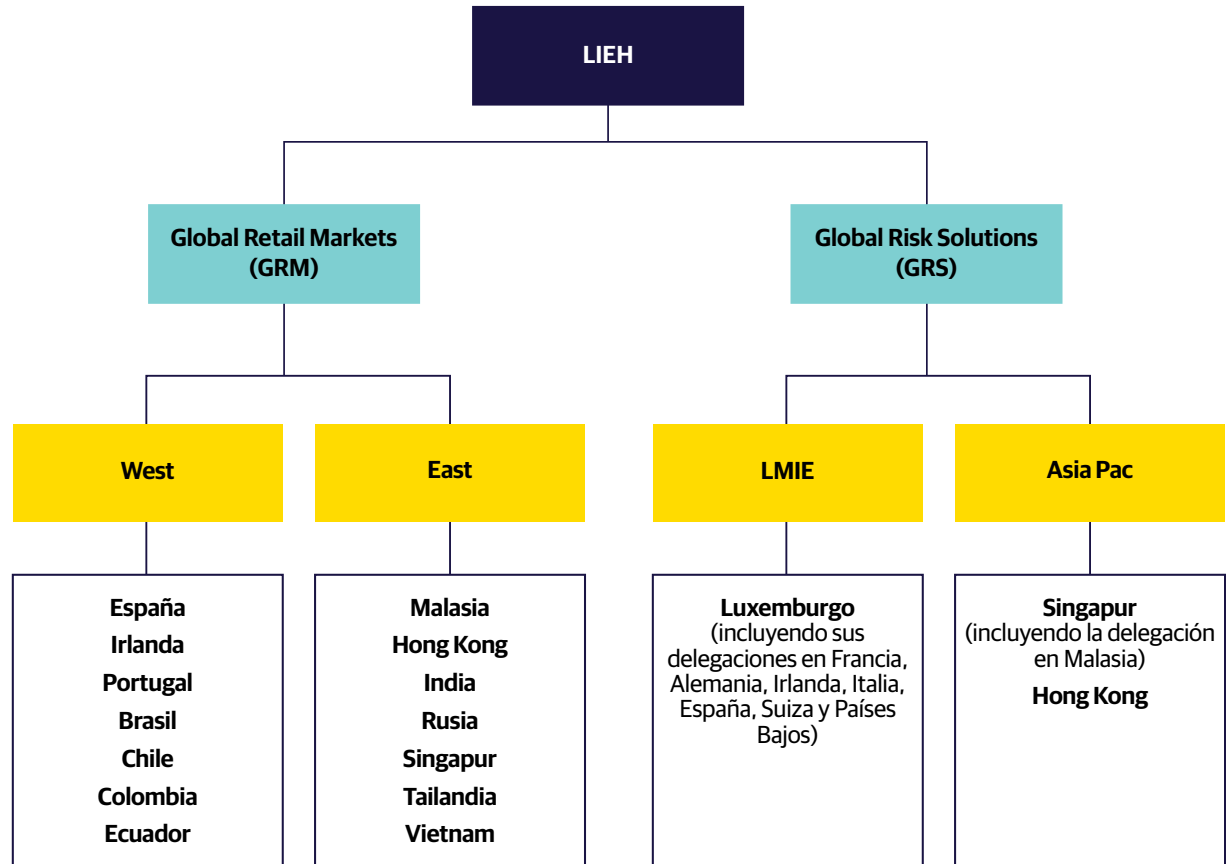


Gráfico 3: Estructura Geográfica LIEH

El enfoque histórico de **LMG** a una gestión de capital eficiente de sus entidades legales internacionales, ha derivado en la estructura actual de **LIEH**. Con anterioridad a 2010, las entidades internacionales se gestionaban a través de una única SBU, con Liberty International Holdings Inc. (LIHI) como principal holding.

Las reorganizaciones posteriores de SBUs orientadas a alinear la estrategia del grupo y servir a las necesidades de los clientes y empresas han derivado en la existencia de dos SBUs responsables de gestionar los negocios contenidos en la estructura legal de **LIEH**.

Desde un punto de vista operativo, **LIEH** opera su negocio asegurador a través de dos SBUs, 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)**: Ofrece a sus clientes y distribuidores una amplia gama de productos orientados especialmente a particulares y pequeños comercios. 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.
- GRM Este, con presencia en Asia y Rusia, centrándose principalmente en Patrimoniales, Accidentes y Salud.

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

• **Global Risk Solutions (GRS²):** Centrándose en grandes y medianas empresas, así como en el sector reasegurador. GRS se compone de:

- 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 (LSM), representando a la SBU de Global Risk Solutions en el mercado de Londres, junto con Liberty Syndicate 447 en Lloyd's.
- 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.
- Global Surety, El 2 de octubre de 2019, Liberty Mutual completó la adquisición del negocio y las operaciones de Nationale Borg, Nationale Borg Reinsurance y AmTrust Insurance España para fortalecer la experiencia global en seguros y reaseguros, el liderazgo del mercado y el ámbito geográfico.

Global Surety se dirige a empresas y grupos empresariales, nacionales o multinacionales, en sectores como la construcción, la ingeniería, la fabricación, el juego y los servicios.

1.2 Modelo de Negocio y Estrategia

Análisis del entorno empresarial y tendencias³

a. Entorno empresarial

Europa

A nivel europeo, se prevé que el crecimiento económico seguirá siendo moderado, con pocas perspectivas de recuperación en los próximos dos años. El crecimiento modesto de la demanda externa, las tensiones del comercio mundial y la incertidumbre en materia de políticas limitarán el repunte de las exportaciones y la inversión empresarial. Se prevé que el ahorro de los hogares siga aumentando, lo que debilitará aún más las perspectivas de crecimiento de la demanda. La inflación seguirá siendo baja.

La economía de la zona del euro se ha ralentizado aún más en el transcurso de 2019. El continuo deterioro de la demanda externa, la persistencia de las tensiones en el comercio mundial y la incertidumbre que ha rodeado al Brexit han obstaculizado gravemente las exportaciones. La debilidad de las inversiones también ha tendido a empeorar. El mercado de trabajo se ha mantenido robusto, con nuevas reducciones del desempleo y la continuación del dinamismo moderado de los salarios, que se ha traducido en aumentos del poder adquisitivo, dada la moderada inflación. Sin embargo, el crecimiento del consumo privado ha disminuido un poco, lo que refleja un mayor ahorro de los hogares, probablemente relacionado con el ahorro preventivo en un contexto de crecientes incertidumbres. El sector manufacturero ha sido el más afectado por la desaceleración, pero la confianza en los servicios también ha mostrado signos de flaqueza.

Las presiones inflacionistas moderadas y la ralentización de la actividad económica en muchos países europeos exigen que la política monetaria siga siendo acomodaticia. El crecimiento de los salarios ha superado los aumentos de la productividad. La inflación de la zona del euro para 2019 ha sido de alrededor del 1,3%, debido en parte a la disminución de los precios del petróleo.

LATAM

Aunque algunas tendencias económicas son comunes en América Latina (LATAM), las perspectivas económicas, políticas y demográficas de los países son heterogéneas. En consecuencia, la región ha sido analizada con un enfoque especial en los países que están dentro del alcance de las operaciones de LIEH (Brasil, Chile, Colombia y Ecuador).

Esperamos que 2020 sea otro año de bajo crecimiento para América Latina, ya que muchas economías experimentan algunas de sus tasas de crecimiento más bajas desde la crisis financiera mundial. Vemos que la región crece menos del 2% por séptimo año consecutivo. La razón principal son los bajos niveles de inversión: en la mayoría de los casos, debida a una dinámica política interna incierta, cuyo impacto se ha visto amplificado por las preocupaciones sobre la trayectoria del comercio mundial y el crecimiento en los últimos años. Los principales riesgos que amenazan la recuperación económica incluyen la inestabilidad política, la incertidumbre de la política económica y las interrupciones del mercado financiero.

Las bajas tasas de interés persistirán en 2020. Por otra parte, los recientes episodios de disturbios sociales en varios

² Existen entidades dentro de GRS que no se encuentran bajo control operacional de LIEH.

³ Estas previsiones fueron realizadas en Enero 2020 a la fecha del informe y debido a la crisis sanitaria provocada por el Covid 19, estas previsiones no son fiables. A la fecha del informe no existen previsiones certeras sobre el impacto de la pandemia.

países de América Latina, especialmente en Chile, dificultan hacer suposiciones sobre la dirección de las políticas en los próximos años, lo que también podría continuar desalentando, o al menos posponiendo, la inversión en la región.

Asia-Pacífico (APAC)

El crecimiento económico de Asia y el Pacífico (APAC) ha experimentado un repunte, impulsado por la aceleración de la economía global, la política monetaria acomodaticia y la mejora de las condiciones financieras. De manera similar a LATAM, APAC se caracteriza por la heterogeneidad existente entre los países en términos de crecimiento en la región.

La prolongada incertidumbre en la política global, las medidas comerciales distorsionantes y la desaceleración del crecimiento en las economías de importantes socios comerciales están influyendo en el crecimiento económico de Asia y el Pacífico. Aunque APAC sigue siendo la región de más rápido crecimiento en el mundo, las perspectivas a corto plazo se han deteriorado notablemente desde el Panorama Económico Mundial de abril de 2019, con riesgos sesgados a la baja.

La desaceleración en el comercio y la inversión de mercancías, impulsada por medidas comerciales distorsionadoras y un entorno político incierto, está afectando la actividad, particularmente en el sector manufacturero. El relajamiento de la política monetaria en las economías avanzadas clave y, en consecuencia, la relajación de las condiciones financieras, están mitigando el impacto de un crecimiento más lento en las economías asiáticas, pero podrían aumentar las vulnerabilidades financieras en la región. Los riesgos externos se derivan de una posible profundización de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, un crecimiento más débil de lo esperado de socios comerciales clave, precios más altos del petróleo y un Brexit desordenado.

Teniendo en cuenta la desaceleración esperada en el crecimiento, las políticas macroeconómicas deberían utilizar el espacio existente de política fiscal y monetaria para suavizar la demanda interna donde se justifique. Las políticas del sector financiero deben ajustarse de manera proactiva para garantizar que la relajación de las condiciones financieras no alimente una mayor acumulación de riesgos de estabilidad financiera. La reducción del apalancamiento de las empresas y los hogares debería ser una prioridad en los países donde las exposiciones en estos sectores son motivo de preocupación.

b. Tendencias

El mercado global asegurador se ha visto impactado por varias tendencias que tienen origen en la evolución de las necesidades del consumidor y al avance imparable de las nuevas tecnologías. En este contexto, se han identificado varias tendencias con impacto en Europa, LATAM y APAC.

Durante los últimos años se ha producido un evidente cambio en las **expectativas y en el comportamiento del consumidor**. Las nuevas generaciones de clientes comienzan a demandar productos de seguros diferenciales y personalizados, solicitando un nivel cada vez mayor de información de los productos, a través un asesoramiento interactivo.

El **cambio climático** es otra de las preocupaciones crecientes en el sector. El seguro se ha visto impactado, incluyendo inmuebles, Salud, Vida, por el cambio climático y la creciente probabilidad de ocurrencia de eventos catastróficos naturales.

La **digitalización** del negocio asegurador es otro de los retos a los que se enfrenta el sector, incrementándose la competencia en el mercado, al incorporarse nuevos actores ajenos al sector financiero y asegurador, y a la vez impulsados por el avance de Big Data.

En este sentido, la **innovación tecnológica** se presenta como otro de los retos. En los últimos años, las Compañías han aumentado su inversión en Automatización de procesos, Robótica e Inteligencia Artificial y se espera que, en los próximos años, continúe esta tendencia.

Por otro lado, la exposición a **riesgos informáticos**, se ha convertido en una de las mayores amenazas tanto de los Estados como de las Compañías. La fuga de datos o los ataques a infraestructuras críticas pueden afectar a la estabilidad económica mundial.

Además, la creación de valor a partir de fuentes de información nuevas y/o no explotadas aprovechando nuevas capacidades y talentos, un **análisis de datos mejorado**, innovación en procesos tales como suscripción, siniestros, precios e investigación de fraude suponen otra tendencia.

Los **cambios regulatorios** y el foco del supervisor sobre la conducta del riesgo producirán en los próximos años un cambio con respecto al ciclo de vida del producto. La regulación sigue impulsando la convergencia en el organismo supervisor, particularmente en Europa, impulsada por la intención de la AESPJ⁴ de impulsar la estabilidad en todo el mercado y lograr

mejores resultados para los clientes. Esta intención requerirá mayores exigencias en el modelo de gestión de riesgos de las entidades de seguros.

En 2020, las aseguradoras deberían revisar los cambios resultantes en sus perfiles de **impuestos** y pensar estratégicamente en las oportunidades de planificación fiscal, incluidos los cambios potenciales en las estructuras u operaciones que pueden aumentar la eficiencia fiscal.

Además el Brexit, el proceso por el cual el Reino Unido se ha retirado de la Unión Europea, tendrá numerosas implicaciones para las empresas europeas y la economía en su conjunto.

c. Modelo de Negocio y Estrategia

LIEH aspira a ser un Grupo líder en los mercados en los que opera utilizando un modelo de gestión propio.

La visión de **LIEH**, establecida por su accionista el Grupo Liberty Mutual, es construir un negocio rentable, creciente y enfocado al cliente para "Ayudar a las personas a disfrutar el presente y mirar con confianza al futuro" y 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, consistentes con la estrategia global del Grupo y la de las diferentes entidades individuales controladas. La estrategia de **LIEH** se basa en los siguientes pilares:

- **Rentabilidad:** mejora de las eficiencias globales reduciendo gastos e incrementando productividad a nivel global, regional y local.
- **Crecimiento:** expansión y crecimiento eficiente a través de la mejora de oferta de productos y distribución de canales. Incentivar economías de escala para crear mayor valor a través de una presencia global.
- **Experiencia del cliente:** mejora de la habilidad para superar las expectativas del cliente y de este modo facilitar la expansión del negocio a través de los mercados.
- **Experiencia del empleado:** mejora de la experiencia del cliente mediante el desarrollo de talento, ofreciendo oportunidades con proyección profesional y creando un "Best place to work".

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 2019 se ilustra a continuación:

⁴ Autoridad Europea Supervisión de Pensiones y Seguros de Jubilación.

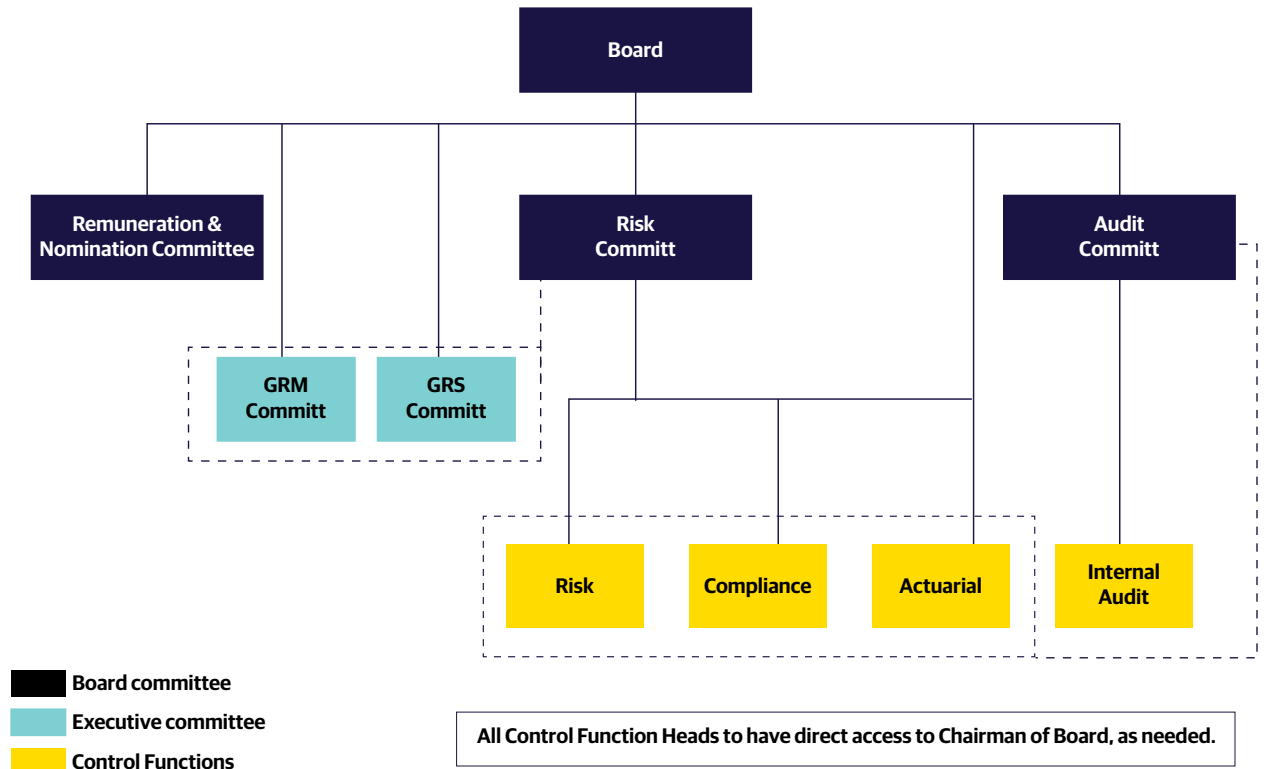


Gráfico 4: Estructura de gobierno LIEH

El Consejo de Administración es el eje fundamental del sistema de gobierno de LIEH y, en última instancia, es responsable del cumplimiento de **LIEH** con 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. Los Comités Ejecutivos de Seguimiento de **GRM** y **GRS** serán reemplazados en 2020 por un Comité Ejecutivo de supervisión, que se encargará de apoyar la supervisión y orientación a nivel de subgrupo sobre la gobernanza y la gestión de riesgos para LIEH y sus entidades controladas. 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 y la Función de Gestión de Riesgos. 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 como el Brexit 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.

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. Supervisar el programa de cumplimiento de cada Entidad de **LIEH** para asegurar el cumplimiento de todas las leyes y reglamentos aplicables;
2. Establecer y mantener un sistema eficaz de gestión y control de riesgos de cumplimiento; y
3. Asesorar sobre los cambios aplicables en el entorno de cumplimiento para garantizar una comprensión adecuada de los requisitos normativos y legislativos en toda la Compañía.

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 de la Junta Directiva 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 Global.

Durante 2109, se han llevado a cabo, una serie de donaciones a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro. Así, por ejemplo, en LSM, entre las principales organizaciones que recibieron donaciones se encuentran;

- **The Lord Mayor's Appeal** (27.441 €), Entre otras actividades, recauda fondos para apoyar organizaciones benéficas y proporcionar a las empresas herramientas e iniciativas que les permitan abordar temas específicos de diversidad.
- **WaterAid** (138.797 €): Se trata de una organización internacional no gubernamental, enfocada en agua, saneamiento e higiene. Fue creada en 1981 como respuesta a la década internacional de agua potable de la ONU, y su objetivo es hacer que el agua limpia, los inodoros confiables y la buena higiene sean accesibles y normales para todos.

En Brasil, las principales aportaciones se destinaron a:

- **Instituto Techmail** (28.269,64 €): 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** (64.299,54 €): 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.

Durante 2019, **LIEH** destinó **674.392 €** euros a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro.

DONACIONES		DONACIONES	
	2019		2018
Fundaciones	82.751 €	Fundaciones	328.853 €
Organizaciones sin ánimo de lucro	591.641 €	Organizaciones sin ánimo de lucro	638.227 €
Total	674.392 €	Total	967.080 €

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.

Liberty Mutual Group también ha sido elegida entre los “Best Places to Work 2020” publicado por Human Rights Campaign, por lo que en este sentido, no realizamos auditorías en materia de Derechos Humanos al no considerarlo un aspecto de riesgo en la compañía.

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** ha recibido quejas ni denuncias durante el año 2019 relacionadas con los aspectos anteriores.

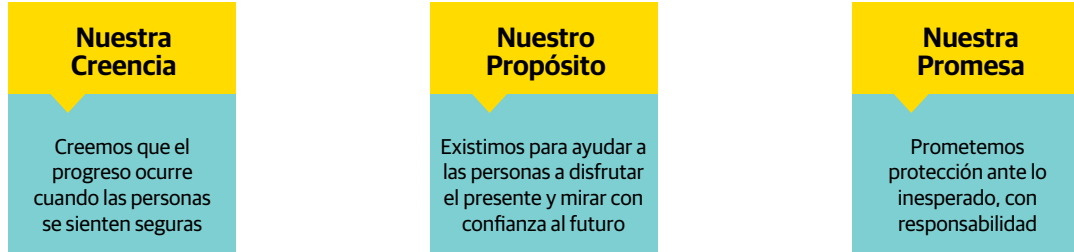
4. Recursos Humanos

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.

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 que hacemos lo que hacemos



Nuestros valores

Como trabajamos, como tratamos a nuestros compañeros y que nos hace únicos.

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

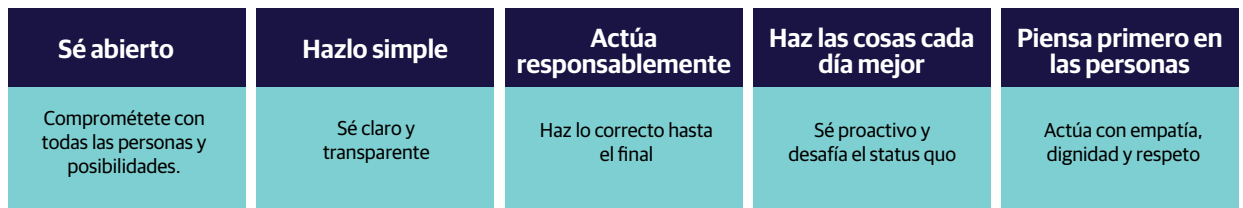


Gráfico 5: Identidad y Valores del Grupo Liberty Mutual

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.

4.1 Descripción de la plantilla

LIEH contaba, a fecha 31 de diciembre de 2019, con una plantilla de 12.011 trabajadores, a nivel mundial. Los países más relevantes en cuanto a volumen de empleados son Brasil (24% del total de la plantilla), WEM (16%) e India (11%).

De éstos, aproximadamente el 53% son mujeres, el 97% son empleados fijos y el 20% tienen menos de 30 años. El 97% de los contratos son a tiempo completo, de los cuales un 52% son mujeres.

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 2019 fue 1.835 (50% hombres, 58% con edades comprendidas de 30 a 50 años, y 73% pertenecientes a la categoría de Individual Contributors).

Despidos		
	2019	2018
nº total despidos	1.835	1.115

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. 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 2019, fue de 44.522 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. Se está trabajando en la consolidación de criterios por parte de LIEH para realizar un cálculo homogéneo en las distintas categorías y poder establecer cifras comparables entre distintos ejercicios.

Por ejemplo, en Brasil y España existen plataformas con descuentos a empleados ("Liberty Club"). En Western European Market (sociedad que agrupa España, Portugal e Irlanda), los empleados tienen a su disposición un programa de retribución flexible que permite destinar parte del salario a seguros de salud, guarderías, equipos informáticos, transporte, etc., con un descuento y unas ventajas que el empleado elige según sus necesidades para maximizar el valor de su salario. En Colombia y Ecuador, existen bonus que se reparten cuando el empleado cumple determinados años en la empresa, así como otros beneficios como seguros de vida o de accidentes en vuelo.

En España existe la denominada "Política del Plan de Referencias de Personal", por la que se recompensa a cualquier empleado en el caso de 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 €.

En Chile, como uno de los principales beneficios ofrecidos a los empleados, se ofrece "Te Acompaño", un servicio de consultoría vía telefónica de la Fundación Chile Unido, dirigido a todos los empleados de Liberty Seguros y sus familiares directos (cónyuge o pareja, padres e hijos mayores de 18 años). El servicio contempla orientación en tres ámbitos: psicológico, social y legal. Las consultas son atendidas por profesionales de la Fundación Chile Unido, organización que a través de diversas iniciativas y programas sociales apoya a las empresas a promover prácticas de conciliación trabajo y familia. Este tipo de beneficios se está empezando a implementar en otras sociedades y geografías, como por ejemplo Brasil. También en Chile, existen otros beneficios como clases de yoga, además del reciente lanzamiento del protocolo "primer día de clase", beneficio que permite que el empleado pueda tener algunas horas libres para acompañar a los hijos en su primer día de escuela.

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

⁵ WEM Incluye España, Irlanda y Portugal.

with Liberty”, que ofrece un paquete de acciones basado en tres pilares: eficiencia, venta, conocimiento. En 2019, aproximadamente 32.000 agentes recibieron formación a través de la plataforma en línea, más de 5.000 fueron premiados por medio de las campañas de incentivo, se distribuyeron casi 60.000 regalos y 1.100 empleados participaron en reuniones regionales.

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 salarial⁶ en LIEH durante 2019 fue de 1,5.

Remuneración del Consejo de Administración

En 2019, se incluyeron en el Consejo de Administración 2 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 del Grupo en otras empresas fuera del Subgrupo LIEH.

Respecto al resto de las entidades de LIEH, el sueldo medio de la categoría Top Management es de 145.498 euros.

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.

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.

En Liberty Seguros, la organización del tiempo de trabajo se encuentra recogida en los artículos 27 y 28 del Convenio Colectivo.

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 las horas. 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 un “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 España se otorga un día de libre disposición con motivo del cumpleaños de un empleado. 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.

⁶ Las brechas salariales han sido calculadas como el ratio entre la remuneración media de los hombres respecto a la remuneración media de las mujeres, para cada categoría profesional considerada.

- **Posibilidad de teletrabajo:** existe un proyecto que implica a toda la Organización WEM (que incluye a España, Portugal e Irlanda) para apostar por el teletrabajo, empezando por el área de Producto y de Operaciones, se espera que durante el próximo 2020 el teletrabajo sea una realidad para todos los empleados de WEM. La posibilidad de teletrabajo también se ofrece en otras geografías, como Reino Unido, Brasil, Hong Kong o Singapur (“working from home policy”).
 - **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. 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 de edad. 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 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. Por su parte, Rusia ha adoptado las llamadas “Reglas del Horario de Trabajo Interno” que establece los requisitos para la jornada laboral. En virtud de estas reglas, se no requiere al empleado que trabaje (incluso a través de conexión digital) fuera del horario de trabajo del empleado.
- 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 se lanzó el año pasado 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 una de los aspectos que abarca.



Gráfico 6: Valores Be WEM



Gráfico 7: 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", En 2019, en WEM, 1.611 empleados (46%) participaron en diferentes actividades de voluntariado, consistentes en jardinería, mantenimiento general, tiendas caritativas, limpieza de playas y parques, asistencia a talleres para personas con discapacidad, etc. Entre las organizaciones / asociaciones con quien se colaboró para la realización de estas actividades se encuentran : ARC Cancer Care, National Council of the Blind, Associação Portuguesa de Deficientes, Down Syndrome Foundation, Esclerosys Móstoles Association.

En WEM, aparte de también ofrecer a los empleados la oportunidad de participar en Serve with Liberty, se potencian otras acciones de voluntariado vinculados 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 es nuestro mercadillo y rifa solidaria navideña o las campañas de donación de sangre.

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.

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 y Malasia.

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 2019 fue, incluyendo bajas por enfermedad, de 393.948 horas⁷.

Absentismo	2019	2018
Total horas de absentismo	393.948h	1.268.323h

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 España, la compañía dispone de un Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad de los empleados certificados bajo OSHAS 18001 desde el año 2013 en sus principales oficinas en Madrid, Bilbao y Barcelona, con la última renovación de dicha certificación en 2019. En el caso de Irlanda, Colombia y Ecuador, existe una política específica de seguridad y salud, mientras que por ejemplo 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. En Colombia, se financian spa y actividades deportivas, y en Chile y España se ofrecen clases de yoga gratuitas a los empleados.

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 el contexto de esta reunión se lleva a cabo un entrenamiento en RCP (reanimación cardio pulmonar) y primeros auxilios. En 2019, se realizó un curso de introducción a los primeros auxilios y a la reanimación cardiopulmonar para todo el personal.

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 externo (en el caso de España, sin embargo, si se cuenta con un servicio de Prevención propio). 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.

⁷ No todas la entidades de LIEH tienen mecanismos para la medición del absentismo (Entidades LSM y Surety, aprox. 13% of LIEH).

En 2019, en el grupo LIEH, se han producido 24 accidentes⁸, de los cuales el 23 han sido sufridos por mujeres y 1 por hombres. Los índices de frecuencia y gravedad por género se encuentran recogidos en la siguiente tabla:

2019		2018	
Índice de frecuencia		Índice de frecuencia	
Mujer	2,09	Mujer	3,36
Hombre	0,10	Hombre	1,93
Índice de gravedad		Índice de gravedad	
Mujer	0,0021	Mujer	0,032
Hombre	0,0001	Hombre	0,035

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

- Índice de Frecuencia: Número de accidentes * 106 / Número de horas programadas al año
- Índice de Gravedad: Número de días perdidos * 103 / Número de horas programadas al año

Durante el año 2019 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 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.

Así, en Chile, por ejemplo, el Convenio Colectivo contiene cláusulas 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.

⁸ En la actualidad el 32.7% de las entidades de LIEH llevan un registro de accidentes.

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, contamos con más de 100 embajadores que apoyan a las funciones a la construcción de estos planes, nos 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 Western European Market (sociedad que agrupa España, Portugal e Irlanda) mediante workshops internos y entrevistas periódicas para conseguir un mapa de experiencia. Entre las acciones llevadas a cabo gracias a esta metodología se encuentran:

- Refuerzo de los canales de comunicación de algunas áreas mediante reuniones de equipos adicionales, newsletters complementarias a las globales; también muchas han implementado, revisado o reforzados, como fruto de sus planes de acción, sus huddle meetings o "one to ones". A veces las acciones se han enfocado en clarificar y comunicar mejor algunos aspectos en los que los equipos tenían dudas en diversos ámbitos (como los planes de carrera, los beneficios disponibles, las estructuras, etc.).
- Teambuildings, destinadas a potenciar los lazos entre los equipos.
- Algunos equipos han enfocado sus acciones en mejorar la organización el trabajo o la revisión de algunos procesos, mientras que otros han implementado acciones enfocadas al desarrollo de los equipos (trabajando los planes de desarrollo o realizando algunas formaciones para el equipo).
- También hay acciones enfocadas a reducir las barreras en relación a los idiomas, incorporando reglas en sus comunicaciones que favorecieran el entendimiento o potenciando la formación en idiomas.

Entre las herramientas y metodologías que facilitan la constante comunicación de los empleados con **LIEH**, destacan la red social interna MyConnections, las "reuniones de buenos días", y las comunicaciones periódicas mediante newsletters, 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 Recursos Humanos (paralelo al soporte que puedan dar los departamentos de Recursos Humanos 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 44% en porcentaje de empleados sujetos a convenio en 2019.

Trabajadores sujetos a convenio colectivo	
2019	2018
44%	34%

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. Además, el año pasado se hizo un piloto incorporando técnicas como la neurociencia para impulsar el desarrollo de los managers de este equipo, incrementando sus habilidades comunicativas en entornos de cambios.

Así, por ejemplo, en WEM las políticas de formación y desarrollo se articulan en:

- Programas de formación abiertos: el año pasado se lanzó para los tres países (España, Irlanda y Portugal) un catálogo de oferta formativa en abierto por la que, cada persona, podía elegir hasta 8 horas (dentro del horario laboral) de formación para asistir a uno o varios de los cursos incluidos en ese catálogo. Esta iniciativa surgió en base a la petición de los empleados de poder elegir parte de la formación para el crecimiento personal o profesional, más allá de la que se necesitara para el puesto de trabajo. Con esta iniciativa se pretendía, además de potenciar el desarrollo, también potenciar la experiencia del empleado.

Se lanzó el año pasado, ligado a la marca de empleado de Be WEM, y para mejorar la experiencia y el desarrollo, el programa de formación en idiomas, en virtud del cual se ofreció, a todos los empleados de WEM la posibilidad de participar en clases de inglés, portugués o español, independientemente de que fuera necesario para su puesto de trabajo. Entre las modalidades ofrecidas, se incluían clases presenciales, virtuales, telefónicas o digitales. Este programa, que supuso un éxito, y en el que participaron en 2019 alrededor del 45% de los empleados de WEM, se complementó con intercambios de idiomas entre compañeros de los diferentes países, intercambios en los que participaron alrededor del 10% de los empleados de WEM.

A la oferta formativa en abierto más presencial, se suma la oferta digital en línea con una de nuestras iniciativas estratégicas. En ese sentido, desde el equipo de GLLT (LM) en asociación con LinkedIn Learning, se lanzó un herramienta a todos los empleados de LM que será un complemento de otros formatos de formación y desarrollo, que ya tenemos en marcha en WEM. LinkedIn Learning proporciona acceso a más de 13.000 cursos en línea impartidos por expertos de la industria y divididos en segmentos de tamaño de mordida, que cubren una amplia gama de temas empresariales y técnicos. 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.

- Campus e-Liberty: es un campus para todos los empleados con una herramienta que apoya el desarrollo. E-Liberty es un campus donde el empleado puede acceder fácilmente a sus programas y permite hacer un seguimiento de los entrenamientos que se han impartido y también medir la experiencia. Además, incluimos comunidades de aprendizaje abiertas para todos y algunas comunidades específicas para algunos roles.
- Becas: Constituyen una manera forma de apoyar las iniciativas individuales. Liberty Seguros apoya el desarrollo profesional y personal, por eso, con este programa, se otorga una ayuda económica para potenciar el crecimiento personal y profesional. Está íntimamente relacionado con los idiomas, el conocimiento técnico relacionado y necesario para el rol concreto y estudios universitarios. Una forma adicional de apoyar el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados.

El total de horas de formación en 2019 fue de 251.133 horas.

Total de horas de formación	
2019	2018
251.133	207.594

El apoyo de **LIEH** al desarrollo profesional y personal va más allá de la propia formación programada por la empresa, y por ello, se ayuda económicamente (entre el 30% y el 50% del coste total de la formación y máximo 500 euros por empleado) a los empleados en sus necesidades individuales de formación (masters o cursos externos). Además, es normal que se proporcione permisos para el estudio y para la realización de exámenes en programas patrocinados por la empresa. Por ejemplo, en 2019 y a nivel España, se ha dado apoyo a todas las peticiones individuales (que ascienden a 47) referentes a las inquietudes de formación de los empleados, suponiendo un total de 26.530 euros en ayudas. Esto se ha escalado a toda la organización **WEM** (que incluye, además de España, a Irlanda y Portugal), y existen programas similares en otros países como Ecuador, Colombia y Chile.

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, entre julio y octubre 2019 se realizaron 14 Workshops previos al Performance & Potential Assessment, con la asistencia de 120 Manager y gestores de personas en los 3 países. También realizamos 9 Workshops adicionales para colaboradores individuales con un total de 88 asistentes, siendo las valoraciones en ambos casos muy positivas.

Importante reforzar de ese proceso, que, más allá de la medición del performance, el proceso 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 llamada 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.

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 recursos humanos: 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. 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 está comprometida con la diversidad e igualdad de oportunidades entre sus empleados, y se defiende activamente la igualdad de trato a todos los trabajadores y la eliminación de cualquier tipo de discriminación, independientemente de la raza, el 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 2019 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 se realizaron los pilotos de la formación de diversidad e inclusión para los managers, y este año se ha convocado al resto en estas formaciones. Además, el año pasado, dentro de la oferta formativa en abierto, se incluyó un módulo de diversidad e inclusión que este año se adaptará para hacerlo obligatorio para todos los empleados.

Durante 2019 hubo en plantilla 84 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 handycap. 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/ handycap. 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, más de 40 líderes femeninas de toda nuestra compañía participaron en la "Simmons International Leadership Conference" en Dublín, conferencia que fue patrocinada bajo la perspectiva de considerarla una oportunidad de desarrollo y para demostrar nuestro compromiso continuo el liderazgo de las mujeres.

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 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 (se está reclutando personal para reemplazarlo tras la renuncia del anterior titular del cargo en noviembre de 2019) 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 abiertas a todos los empleados y tiene como objetivo concienciar y comprometer a los empleados en asuntos de inclusión. A través de ella, se programan una serie de eventos que promueven e informan a

los empleados y líderes sobre temas de diversidad e inclusión. En los últimos 18 meses, una selección de mujeres senior ha asistido a programas de desarrollo específicos para mujeres, y se prevé que más candidatos asistan en un futuro. Durante el primer trimestre de 2020, LSM tiene programado lanzar su propio programa de “desarrollo de la mujer” para colaboradores individuales de todos los equipos, con el objetivo de aumentar la reserva de talentos con mayor diversidad de género. 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.

En España, en cumplimiento de la Ley 3/2007, 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” En Portugal, también se está en curso de elaborar el Código de Buena Conducta para la Prevención y la lucha contra el acoso en el trabajo.

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 un informe de 2019 de PriceWaterhouseCoopers, en la última década el 80% de los desastres naturales han estado relacionados con el clima, y se prevé que el cambio climático aumente la frecuencia y la intensidad de los fenómenos meteorológicos extremos⁹. Según análisis independientes de la NASA y la Administración Nacional Oceánica y Atmosférica (NOAA), las temperaturas de la superficie global de la Tierra en 2019 fueron las segundas más cálidas desde que comenzó el mantenimiento de registros moderno en 1880¹⁰. A nivel mundial, las temperaturas de 2019 solo han sido superadas por las de 2016, y continuaron la tendencia de calentamiento a largo plazo del planeta: los últimos cinco años han sido los más cálidos de los últimos 140 años. Con el aumento global de las temperaturas, es más probable que ocurran eventos climáticos extremos de forma más frecuente y peligrosa. En 2019, los desastres naturales relacionados con el clima se han dejado sentir en todas las regiones del planeta: Inundaciones en Filipinas como consecuencia de la depresión tropical en enero, los tornados que alcanzaron a varias localidades de Alabama (EE.UU.) en marzo, la ola de calor en Europa en julio, el huracán Dorian en Bahamas a principios de septiembre, el poderoso tifón Hagibis que llegó a Japón la segunda semana de octubre, o los inmensos incendios de Australia, son sólo algunos ejemplos.

Para las compañías del sector asegurador, que históricamente ofrecen protección contra este tipo de riesgo, el Cambio Climático tiene un impacto material. En particular, el hecho de que los eventos extremos aumenten significativamente en escala y frecuencia puede hacer que los costes de la protección financiera sean poco asequibles. Sin embargo, es importante asumir la responsabilidad de responder a la creciente demanda de cobertura, ajustando la oferta y evitando la concentración de riesgos en zonas más expuestas, para evitar la no asegurabilidad.

Con el aumento de los costes asociados con el riesgo climático se da un cambio de paradigma en los enfoques de los gobiernos y grandes instituciones que afectará, sin duda, al futuro del sector asegurador, cobrando un creciente interés las medidas preventivas de reducción, financiación y transferencia de riesgo, respaldadas por la identificación y cuantificación del riesgo. El reconocimiento de las repercusiones financieras del Cambio Climático y la necesidad de integrar estas medidas preventivas en la planificación y presupuestación a nivel nacional, empresarial e individual empuja a que gobiernos, empresas y la sociedad en general tenga incrementalmente en consideración los beneficios de una industria aseguradora basada en el mercado, en la asunción, y en la transferencia de riesgos. Los países, empresas, y particulares con una cobertura de seguros adecuada se recuperarán más rápidamente de los efectos financieros del Cambio Climático. Sin embargo, existe una gran brecha de protección, que en algunos lugares se está ampliando, lo que

⁹ Fuente: PwC Report (LIEH Non-Financial Report)

¹⁰ Fuente: NASA y National Oceanic and Atmospheric Administration (NOAA)

indica que los beneficios de las medidas de transferencia del riesgo no se están aprovechando al máximo.

Para el sector asegurador, el Cambio Climático tiene importantes implicaciones en cuanto a demanda, asegurabilidad de los activos y cambios asociados en los flujos de primas de las aseguradoras. La descarbonización también presenta una serie de oportunidades y desafíos para las asignaciones de las inversiones del sector. La industria aseguradora, desempeña un papel fundamental en el fomento de la resiliencia socioeconómica y la habilitación de vías de desarrollo económico y empresarial, de forma que se alcancen los objetivos y metas en materia de Cambio Climático¹¹.

El programa de ERM de Liberty Mutual incluye elementos para abordar los riesgos derivados del cambio climático. Un componente esencial del programa de Liberty Mutual es su Comité de Riesgos Emergentes, que lleva a cabo evaluaciones de riesgos que son difíciles de cuantificar, siguen evolucionando y podrían tener un impacto financiero y/u operativo importante. Los riesgos de responsabilidad civil relacionados con el cambio climático son uno de los principales riesgos emergentes supervisados por este Comité. Liberty Mutual también cuenta con un equipo de investigación y desarrollo de modelos de catástrofes dentro de su departamento de ERM, se encarga de identificar oportunidades para mejorar la precisión de los instrumentos de modelización de catástrofes utilizados por la Compañía para la gestión de la exposición a las catástrofes naturales. Este equipo participa en varias organizaciones de la industria que son fundamentales para llevar a cabo investigaciones relacionadas con el cambio climático y los desastres naturales relacionados con el clima.

La Compañía es miembro del Instituto de Finanzas Internacionales y patrocinador del Centro Wharton de Gestión de Riesgos y Toma de Decisiones de la Universidad de Pensilvania, y miembro del Instituto de Seguros para Empresas y Seguridad en el Hogar (IBHS).

Liberty Mutual siempre ha tenido presente las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno (ESG), y para reforzar aún más el enfoque en estas áreas, Liberty Mutual ha creado la figura del Chief Sustainability Officer (CSO), cuya función es dirigir el compromiso de la empresa con el ESG, colaborando con el resto de áreas de la compañía y asegurando que Liberty Mutual continúe ejerciendo un efecto positivo en la sociedad, mientras mantenemos nuestra capacidad financiera para cumplir las promesas hechas a nuestros clientes.

Liberty Mutual ha adoptado una serie de medidas para ayudar a los asegurados a mitigar las pérdidas ocasionadas por catástrofes naturales de origen meteorológico grave. Además, la Compañía también ha tomado medidas para ayudar a los asegurados a reducir su huella de CO2 e incorporar la eficiencia energética en sus propiedades. Estas iniciativas incluyen:

- Se ofrecen descuentos a los asegurados / tomadores de póliza que han tomado medidas específicas para reducir su susceptibilidad a los fenómenos meteorológicos extremos por medio de modificaciones estructurales de sus propiedades. De esta manera, se incentiva a los asegurados a reducir sus emisiones de CO2 a través de productos que cubren las modificaciones estructurales, tales como paneles solares instalados con garantías de reemplazo total, y descuentos para vehículos híbridos.
- El producto "ByMile" de la compañía incentiva a conducir menos kilómetros variando la cantidad a cobrar a los clientes en función del uso del coche.

La Compañía ha emprendido diversas iniciativas para reducir el uso de energía y realizar actividades sostenibles. Esas iniciativas se resumen a continuación.

Certificación LEED en los Edificios

- En las instalaciones de la compañía en Dover, NH, Liberty Mutual reemplazó todas las luces del parking de haluro metálico de 1.000 vatios por luces LED de 288 vatios para un ahorro de 712 vatios por aparato y una reducción de costes de 458 dólares por luz. En general, las luces LED han mostrado un ahorro del 60% al 70% en comparación con los antiguos halogenuros metálicos. Debido al éxito del proyecto de reemplazo de luces en NH, Liberty Mutual instaló recientemente 28 luces LED en el parking de su oficina en Weston.
- A medida que la Compañía construye nuevos edificios y moderniza los existentes según las normas LEED, Liberty Mutual obliga a que todos los contratistas de construcción en sus lugares de trabajo sigan las directrices y prácticas de calidad del aire interior. Los ejemplos incluyen el uso de alfombras recicladas/reciclables, adhesivos de bajo VOC (compuestos orgánicos volátiles), selladores y pinturas. El edificio de oficinas de 22 pisos de Liberty Mutual en Boston, inaugurado en 2013, fue diseñado para ser más eficiente en cuanto a energía que un típico edificio de oficinas grande y moderno.
- Liberty Mutual trabaja de acuerdo con las mejores prácticas establecidas a través del Consejo de Edificios Ecológicos de los Estados Unidos (USGBC) en relación con la eficiencia del agua (por ejemplo, instalaciones de bajo flujo), materiales y recursos (productos y selladores aprobados por el USGBC), energía (movimiento, luces LED) y calidad del aire interior.

¹¹ Otras fuentes: Sustainable Insurance Forum (2017). Sustainable insurance: the emerging agenda for supervisors and regulators; The Geneva Association (2018). Climate Change and the Insurance Industry: Taking Action as Risk Managers and Investors Perspectives from C-level executives in the insurance industry; Ceres (2016). Insurer Climate Risk Disclosure Survey Report & Scorecard.

Liberty Mutual también se asegura de que estas áreas cumplan con las directrices establecidas por los municipios locales y los propietarios.

- Liberty Mutual tiene cinco edificios con certificación LEED, uno bajo recertificación y etiquetas ENERGY STAR¹² para ocho edificios.
- Liberty Mutual identifica oportunidades para introducir sus “Valores Aspiracionales” en todas las oficinas de Liberty Mutual a través de un diseño cuidadoso y la consideración de la experiencia de los empleados; los elementos incluyen:
 - Acceso a la luz del día: tener menos oficinas y salas de conferencia en el perímetro de las instalaciones para permitir que los empleados tengan acceso y trabajen junto a la luz natural del día.
 - Circulación y conectividad: rutas activas que dan lugar a la interacción de los empleados; espacios diseñados para la conectividad visual y física a fin de fomentar la interacción entre los empleados; y zonas centrales donde los empleados pueden reunirse y comer opciones de alimentos saludables.

Cafetería y Catering

Liberty Mutual tiene dos programas de reciclaje para el exceso de comida en sus instalaciones de Boston e implementó los mismos programas en sus instalaciones de Plano, TX y otras en 2018. Los programas son:

- Las instalaciones de Boston tienen un compostador en el que van todos los residuos de comida no utilizados. En 2018, se produjeron y reciclaron 169 toneladas de residuos orgánicos. El abono es donado a una granja local donde es embolsado y vendido como fertilizante.
- Se implementó el programa “Trae tu propio vaso” para reducir el uso de vasos desechables; la Compañía también cambió sus vasos desechables de espuma a papel.
- Liberty Mutual ha implementado el uso de vajillas compostables y reutilizables en la nueva cafetería de Plano; la Compañía continúa aprendiendo y, cuando es apropiado, aplica esta política a otras cafeterías durante las remodelaciones importantes o cuando se abren nuevos locales.
- El socio de la cafetería de la Compañía, Eurest, tiene un programa de sostenibilidad que incluye la obtención de pescado de una cadena de suministro sostenible, el ajuste de las opciones del menú para que sean más sostenibles (por ejemplo: menos carne de vacuno, más producción), el uso de productos imperfectos (productos que se desecharían en el campo porque no son cosméticamente perfectos), huevos sin jaula, la reducción de la cantidad de alimentos desperdiciados durante la preparación, la obtención de ingredientes localmente si es posible, etc.

Estas iniciativas, aunque corresponden al grupo **LMG**, se proyectarán en las distintas entidades del grupo como se describe en la sección 5.2 del presente informe.

Por otra parte, algunos países en **LIEH** ya están tomando conciencia de la necesidad de incorporar medidas, controles y políticas medioambientales, como por ejemplo India, donde para 2020 se ha programado un debate y discusión sobre el cambio climático, y se está redactando una política medioambiental con la intención de que se encuentre completa a mediados de año; o Brasil, donde a la hora de establecer relaciones con terceros, se asegura que éstos, la empresa, los proveedores y los socios, cumplan los requisitos de rendimiento / desempeño ambiental y cambio climático (Neutralización de carbono / Análisis de desastres naturales).

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.

¹² Energy Star es un programa de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos creado en 1992 para promover los productos eléctricos con consumo eficiente de electricidad, reduciendo de esta forma la emisión de gas de efecto invernadero por parte de las centrales eléctricas

A pesar de esto, Liberty contribuye al cuidado del medio ambiente y dedica recursos económicos a la gestión de sus actividades de forma sostenible, con el objetivo de minimizar los posibles impactos ambientales derivados sus propios procesos operativos, instalaciones o servicios que contrata. Para ello, las diferentes sociedades de **LIBERTY** se esfuerzan en reducir sus consumos energéticos, de agua y de material de oficina, en sus edificios. Así, es común que en las oficinas se realicen mejoras que ayuden a incrementar la eficiencia energética, apostando por el uso de energías renovables en oficinas, instalando sensores de movimiento y de luminosidad, cambiando las luminarias por luminarias eficientes y los sistemas de climatización por equipos con un menor consumo energético. También en materia de agua se apuesta por la instalación de perlizadores y difusores en grifos y cisternas de doble descarga en los baños. Se está procediendo a la medición del consumo de agua en sitios cuya propiedad corresponde a la compañía y se está evaluando el impacto de la huella de carbono y programas de reciclaje propios.

En relación al progreso relativo a las iniciativas ambientales, cabe destacar que la principal oficina de Londres, 20 Fenchurch Street, tiene un certificado Excelente como resultado de la evaluación BREEAM¹³, así como que 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 2018 y 2019 ha sido reducir el consumo de energía, para cuya consecución se ha establecido varias iniciativas, como:
 - Reemplazo del CRT y de la antigua iluminación por LED en el 60% de la sede.
 - Reemplazo del CRT y de la antigua iluminación en todas las sucursales mediante enfoque gradual y por fases (20% completado en 2019).
 - Modificaciones de tiempo en los sistemas de HVAC para asegurar la calefacción sólo cuando sea necesario.
- Aunque no se dispone de un Sistema de Gestión Ambiental Certificado, en India se llevó a cabo una "Eco-Audit" por "Youth of Earth"¹⁴ el 17 de diciembre de 2019 midiendo los diversos consumos y usos cualitativos y cuantitativos de los recursos.

Después de la "eco- auditoria" se han llevado a cabo las rectificaciones necesarias y se ha adoptado un enfoque respetuoso con el medio ambiente. Entre las medidas adoptadas se encuentran:

- Instalación de aireadores en los grifos de los lavabos conservando el agua hasta un 65% a 70%.
- La reducción del uso de tejidos mediante la promoción del uso de toallas y secadores de manos tiene como objetivo la reducción de la huella de carbono.
- Iluminación LED que sustituye a las bombillas CFL.
- Uso de bolsas biodegradables para la basura, productos químicos ecológicos.
- El 70% de los empleados toman el tren/metro local público y evitan usar el coche, lo que resulta en una menor huella de carbono.
- El equipo de sostenibilidad organiza regularmente concursos y envíos por correo, animando a los empleados a proponer ideas sostenibles (se adjuntan los correos)".

Asimismo, se tienen en cuenta criterios de sostenibilidad y responsabilidad ambiental en la compra de materiales (como, por ejemplo, papel con certificado de sostenibilidad) y selección de proveedores, siendo necesario en algunos países, como Colombia, que éstos últimos cuenten con certificaciones de calidad que garanticen una gestión medioambiental responsable / responsable medioambientalmente.

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.

¹³ 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

¹⁴ Youth for Earth Action's Eco-Audit Program trains youth above the age of 14 years to conduct sustainability audits of offices in their communities. Participating businesses get simple tips to become green, and save operating costs as an added benefit.

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 2019, mostrando los siguientes resultados.

Consumo eléctrico y elementos¹⁵ significativos de la huella de carbono	2019	2018
Consumo eléctrico (MWh)	20.479	21.601
Emisiones alcance (tCO ₂ eq)	7.670	8.578

(*) en 2018 se estimó para algunos países el consumo energético en base al personal.

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. Durante 2019 se han incorporado más países en la medición del consumo de combustibles.

	Consumo combustible y emisión de gases de efecto invernadero asociada¹⁶	Emisión gases efecto invernadero asociada (tCO₂eq)
Consumo Gas Natural (MWh)	3.181	659.902
Consumo Gasoil (Litros)	314.598	918.305
Consumo Gasoil (Km)	50.780	8.811

Debido al escaso impacto del sector asegurador en la emisión de gases efecto invernadero, en la actualidad, no se disponen de objetivos como tal para su reducción, aunque no se descarta, que según se vayan incorporando nuevas entidades y parámetros a dicho cálculo se establezcan en un futuro. Aunque no exista objetivos medibles, las entidades ya cuentan con iniciativas de este tipo, detalladas en este epígrafe.

Adicionalmente **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.
- 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 dispone de 6 coches eléctricos para las inspecciones como proyecto de reducción del impacto del combustible. Para reducir el consumo de energía en las oficinas se está produciendo la sustitución de las luces tradicionales por luces LED. Los empleados, a lo largo de 2019, participaron en actividades de plantación de árboles.
- 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. Actualmente, se usan bolsas biodegradables para la basura y productos químicos ecológicos. Además, el 70% de los empleados toman el tren/metro local público, evitando usar el coche, lo que resulta en una menor huella de carbono.

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

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

- En Brasil, en 2019 se definió el "Liberty more Sustainable Plan". Se está trabajando en 10 temas que contribuirán al crecimiento sostenible de la empresa y de nuestro negocio para 2030. El plan se centra en la cuestión ambiental, destacando los siguientes temas y sus KPIs:
 - Productos Sostenibles: Revisar la actual cartera de productos bajo el punto de vista ESG (Environmental, Social, Governance) y asegurar que los nuevos productos y servicios se consideren ESGs como un diferenciador
 - Medio ambiental y Gestión de residuos: Asegurar que una empresa, nuestros proveedores y socios cumplan con los requisitos de desempeño ambiental y cambio climático.
 - Gestión de riesgo: Introducir el punto de vista ESG en la evaluación de nuestra cartera de inversiones y considerar los puntos ESGs más activos en las evaluaciones de clientes, proveedores y socios.

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 en 2019, participaron el 50% de empleados de 23 países en 2.538 proyectos con 1.111 entidades¹⁷. Esta iniciativa, y engloba acciones de diversa índole, desde la donación de desayunos y leche para familias en situación precaria, a la compra de estanterías y libros para escuelas locales en Vietnam o ayuda para la construcción de casas en Ecuador, rehabilitación de espacios, etc.

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. Por ejemplo, en España, ésta se centra en tres ejes: buen gobierno, buenas prácticas y acción social. A su vez, dichos ejes se concretan en tres pilares de acción que aúnan el compromiso social de la Compañía con la actividad de su negocio: **la integración social, el compromiso con el medioambiente y la seguridad vial.**

Con esta política como marco de actuación, LIEH desarrolla iniciativas, especialmente relacionadas con los siguientes ámbitos:

- Formación: 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, desde Colombia se han obtenido becas para que varios estudiantes puedan cursar Ingeniería Informática en la Universidad Europea del Atlántico, situada en Santander, España. Rusia también otorga becas a estudiantes para aprendizaje y formación y recluta/ contrata recién graduados y jóvenes profesionales, en Portugal existe la iniciativa "O Copo ou a Vida", que tiene por objetivo concienciar por una conducción sin alcohol.
- Integración de personas con discapacidad: LIEH mantiene un gran compromiso con el deporte y la integración de personas con discapacidad, vinculado también con la representatividad de su negocio de auto.

Esta línea de trabajo es particularmente relevante en España, donde Liberty es uno de los patrocinadores del Equipo Paralímpico Español desde el año 2007, al que ha aportado durante 2019 más de 300.000 euros entre patrocinios, donaciones y convenios de colaboración. De los diez atletas que forman el equipo en el 2019, ocho compiten con discapacidad visual.

La novena atleta compete con parálisis cerebral, mientras que la más veterana del grupo y que ya formó parte del equipo la temporada pasada, presenta una discapacidad física en una de sus piernas. Destacar que el miembro más joven del equipo, en esta ocasión, es un atleta de 13 años que tiene un prometedor futuro.

Asimismo, realiza otras iniciativas de patrocinio para dar visibilidad al deporte paralímpico como por ejemplo la iniciativa

¹⁷ Estos datos incluyen a todas las sociedades de LIEH y también a otras sociedades no dependientes de LIEH.

#SeSalen o la Carrera Liberty, que dona parte de su recaudación al equipo paralímpico español. En 2019 la carrera contó con una participación de 10.000 corredores, 500 con algún tipo de discapacidad y en la que se logró una recaudación de 28.300 euros.

También, en Portugal, se llevó a cabo en 2019 la llamada "Liberty Seguros São Silvestre do Porto" que ha celebrado este año su 26ª edición, y en la que participaron 20 empleados de Liberty.

El compromiso de Liberty España con las personas con discapacidad incluye además otras iniciativas como por ejemplo el proyecto "Liberty Responde", un servicio de información y asesoramiento en materia de accesibilidad universal y ayudas técnicas para personas que padecen una discapacidad sobrevenida reciente, impulsado a través de una alianza con la Fundación Konecta.

Adicionalmente, cada país desarrolla iniciativas más específicas que se adaptan a la realidad de las necesidades de sus grupos de interés, como por ejemplo:

Iniciativas medioambientales detalladas en el apartado "5.3 Compensación del impacto medioambiental de LIEH".

En Hughes, 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. La pasada Navidad, se asociaron con la estación de radio local en su campaña #MissionChristmas con el objetivo de recaudar regalos para los niños y que ninguno se perdiera la "mañana de Navidad".

En Brasil, sólo en 2019 se apoyó a diversas ONGs y se movilizó al 89% de los empleados en acciones sociales. Entre las acciones que ya han sido promovidas están: la renovación de los espacios comunitarios, la construcción de bibliotecas y la creación de jardines y espacios de ocio. Diferentes iniciativas y acciones realizadas en materia de formación y empleabilidad, como por ejemplo la donación de fondos para formar a trabajadores locales, de cara a fomentar la especialización de los trabajadores en sus respectivos campos.

En Tailandia, existe un compromiso desde 2015 de realización de contribuciones significativas para desarrollar la conciencia sobre seguridad y Salud para niños y apoyar su educación. Se consiguió desarrollar el proyecto a nivel nacional a 20 escuelas con un total de 3,000 niños en 5 años (ahora hay 1,512 estudiantes atendidos). En 2019, con casi 300 empleados y voluntarios, se ha continuado con esta iniciativa en la escuela Wat Saisophon, una escuela rural pequeña y pobre ubicada en la provincia de Ayutthaya.

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.

Desarrollo de iniciativas destinadas a la protección de los valores de la vida, como por ejemplo en Portugal la colaboración en la Carrera por la Paz, las donaciones realizadas a la Asociación para la Promoción de la Seguridad Infantil (APSI) o el Proyecto Verano Azul, destinado a dar acogida en vacaciones a un grupo de niños afectados por el accidente nuclear de Chernóbil.

En Rio de Janeiro, Brasil, un voluntario de las oficinas de Liberty lleva a cabo el proyecto Rocinha Favela Summer Camp, ofreciendo a los niños un día de actividades fuera del ambiente violento en el que viven normalmente.

En LSM participaron en "Relay of Life", apoyando el Centro de Salud y Cáncer de Bermuda, y recaudando más de 67.000 euros. Además, siete voluntarios de LSM Bermuda sirvieron desayuno caliente a estudiantes de la Escuela Primaria West Pembroke, en colaboración con la Coalición para la Protección de los Niños (CPC).

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.¹⁸

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

- Road Victims Protection Fund (Tailandia)
- Fundación TECHO (Colombia) y Ecuador
- HACKTUDO (Brasil)
- Fundación Konecta (España)
- Children's Cancer Foundation (Singapur)
- National Senior Citizen Fund (Brasil)
- 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)

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 subcontratación nombrando a una persona **responsable de Outsourcing**, que debe ajustarse a las normas de aptitud y honorabilidad y poseer conocimientos suficientes para supervisar la externalización de funciones.

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 Legal. Se requiere que cada entidad **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 España) esta Política incluye exigencias para los proveedores sobre cuestiones sociales, ambientales y de igualdad de género. 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, el cual garantiza un uso /explotación sostenible de los bosques. En Rusia, todo el equipo que se compra debe cumplir con las leyes ambientales locales y poseer certificación ambiental, incluidos los requisitos sanitarios y epidemiológicos.

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 este sentido, algunas entidades, como Liberty España, cuentan con cuestionarios de recopilación de información acerca de la estructura, actividad, capacidad financiera y trayectoria profesional de las personas y entidades que

¹⁸ Información basada en la información proporcionada por España, Tailandia, Malasia, Chile e India.

realizarán servicios externalizados dentro de **LIEH**. 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 a lo anterior, y en función del tipo de servicio contratado, el equipo encargado del proceso de contratación de proveedores, realiza un ejercicio de evaluación¹⁹, demandando en los casos que apliquen, las respectivas certificaciones de calidad, procedimientos de disposición de materiales, la huella ecológica, etc.

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

Mejorar la experiencia del cliente está en el centro de la visión del grupo, y esto, debido a que el crecimiento y la rentabilidad sólo pueden tener lugar sobre una base de clientes leales que confíen en Liberty y sus diferentes marcas. Para ello, **LIEH** pretende superar las expectativas de los clientes en cada uno de los mercados minoristas en los que opera, con el objetivo de convertirse en una de las 3 primeras empresas en términos de Net Promoter Score (NPS) en sus territorios, mercados y líneas de negocio.

Por el tipo de negocio que desarrolla **LIEH**, centrado en la prestación de servicios, el trato con el cliente es un elemento fundamental. En este sentido, las entidades que componen **LIEH** han definido a nivel local un proceso de registro y gestión de reclamaciones y quejas de cara a fortalecer la protección y seguridad del consumidor y ofrecer un servicio de confianza.

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).

Por ejemplo, a nivel organización WEM (que incluye España, Portugal e Irlanda, se dispone de un “Mapa de Valor del Cliente”, una herramienta que permite tener una representación visual de todos los pasos necesarios de inicio a fin para crear y entregar valor al cliente, implicando así a los empleados para detectar ineficiencias en los procesos y oportunidades de mejora.

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, por un lado, a través de la gestión por parte de los gerentes de las quejas recibidas verbalmente, y por otro, a través del Equipo de gestión de calidad, encargado de las quejas escritas y recibidas por carta, formulario web y correo electrónico.

¹⁹ No existe información del volumen de Auditorías realizadas

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 Gestión de Riesgos trimestralmente.

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 de la Junta 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.

En 2019, se produjeron las siguientes quejas o reclamaciones:

2019	Nº Reclamaciones recibidas	% Aceptadas	% Rechazadas
LSM	372	42%	58%
España	1.497	41%	47%
India	376	100%	0%
Tailandia	788	100%	0%
Irlanda	1.883	31%	69%
Portugal	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 2019.

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

Beneficios por país 2018 (miles de euros)	
Brasil	48.364
Chile	2.195
Colombia	31.248
Ecuador	-3.861
España	26.170
Irlanda	-5.099
Rusia	301
Hong Kong	22.321
Singapur	34.091
Tailandia	5.144
Vietnam	2.646
India	-11.609
UK	-36.524
Malasia	3.386
TOTAL	-47.989

Impuestos sobre Beneficios por país 2019 (miles de euros)		Impuestos sobre Beneficios por país 2018 (miles de euros)	
Bermudas	-5.614	Brasil	26.277
Brasil	-16.803	Colombia	12.187
Chile	1.473	Ecuador	428
Colombia	-11.997	España	17.243
Ecuador	-149	Irlanda	293
EEUU	-20	Portugal	102
Emiratos Árabes	0	Rusia	506
Gran Bretaña	-547	Hong Kong	1.639
Hong Kong	-1.055	Singapur	1.285
India	58	Tailandia	1.097
Luxemburgo	1.998	Vietnam	697
Malasia	-2.284	India	0
Rusia	-189	Hughes	0
Singapur	-1.988	Malasia	1.397
España	5.213	LMIE	9.520
Tailandia	-1.283	TOTAL	72.671
Vietnam	-712		
Países Bajos	-766		
Ajustes de consolidacion	4.367		
TOTAL	-39.033		

Tabla 4: Información fiscal (2019)²⁰²⁰ Datos reportados en miles de €.

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 2019, 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 2019.

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, con las 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 al 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

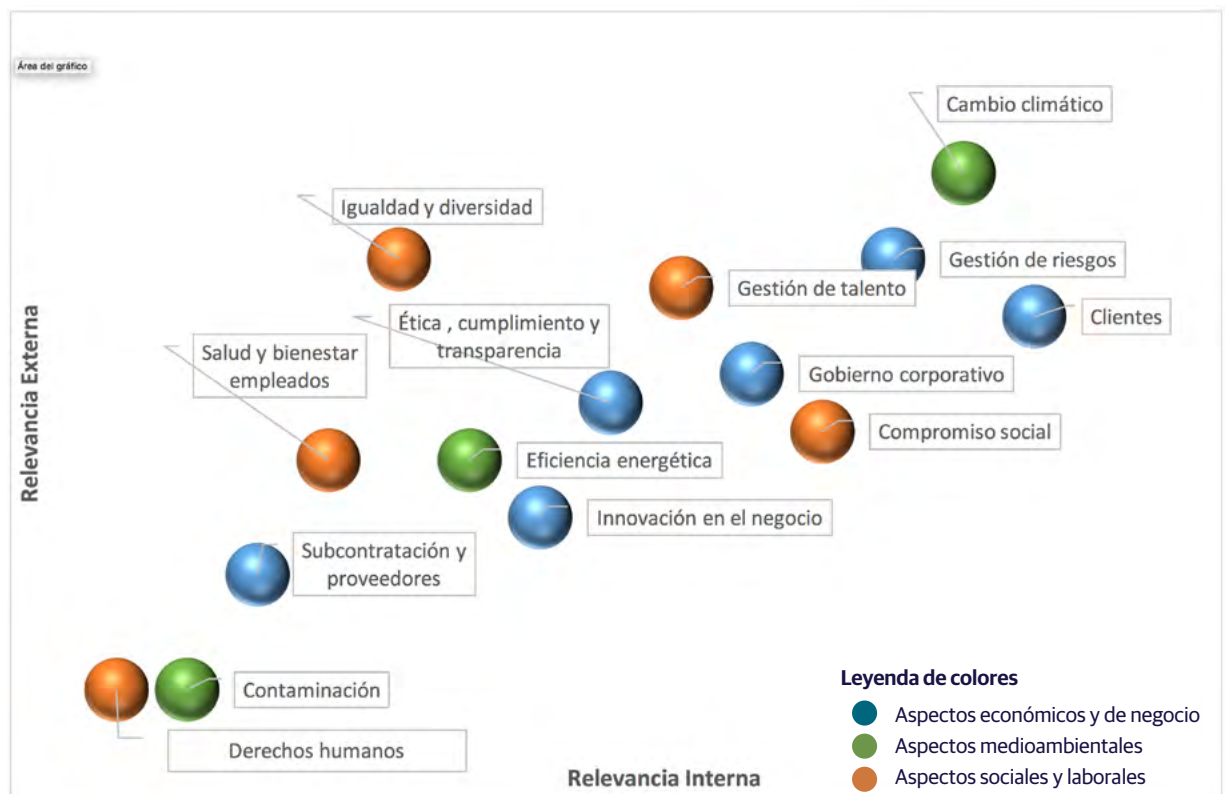
Siguiendo las recomendaciones de la guía GRI el presente documento incluye información de los indicadores asociados a aquellos aspectos que han sido determinados como materiales.

Para alcanzar este objetivo se ha elaborado un análisis específico que ha valorado las cuestiones clave, bien por su influencia sobre las valoraciones y percepciones de los grupos de interés o bien porque tienen un impacto directo sobre el éxito a medio y largo plazo de la estrategia de **LIEH**.

En concreto las principales actividades llevadas a cabo para este análisis de materialidad han sido las siguientes:

- Reuniones con los responsables y directivos de las áreas clave de la Compañía.
- Aspectos materiales para el sector en base a un análisis de la información reportada por compañías de similares características en términos de impactos sociales, ambientales, laborales, etc.
- Identificación de requerimientos de prescriptores sectoriales (GRI, SAASB, etc.).
- Análisis de noticias sobre la Compañía y sobre su sector en el último ejercicio fiscal.

Como resultado de estas acciones se ha elaborado la siguiente matriz de materialidad:



Tras la identificación de los aspectos materiales (incluyendo su cobertura) se ha realizado la recopilación de información necesaria para la elaboración del EINF en base a entrevistas con los responsables de las principales áreas de la Compañía y a la revisión de documentación corporativa.

Una vez recibidos estos datos, y recopilada la información de contexto necesaria para el análisis de materialidad, **LIEH** ha elaborado la versión definitiva de este EINF. 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 (31/12/19)

2019		2018	
Desglose por género		Desglose por género	
Mujeres	6.356	Mujeres	5.869
Hombres	5.655	Hombres	5.306
TOTAL	12.011	TOTAL	11.175
Desglose por edad		Desglose por edad	
<30	2.418	<30	2.089
30-50	7.999	30-50	7.528
>50	1.594	>50	1.558
TOTAL	12.011	TOTAL	11.175
Desglose por país		Desglose por país	
Colombia	821	Colombia	1.065
Ecuador	155	Ecuador	166
Brasil (Liberty Seguros SA, Agrega, Lib International)	2.845	Brasil	1.850
Chile (International, Compañía Seg, LMG)	846	Chile	985
Hong Kong (LILL, LIU)	176	Hong Kong	160
Singapore (LIU, LIPL, Solaria Lab)	326	Singapur	289
Malaysia (LIU, Liberty Insurance)	457	Malasia	521
Rusia	668	Rusia	678
India	1.222	India	1.083
Thailand	910	Tailandia	909
Vietnam	328	Vietnam	309
UK (LSML, Hughes, LMAL)	1.067	UK	714
Netherlands (Waarb, LM Surety)	65	Francia	76
Luxemburgo (LSME)	277	Alemania	65
España (LIB SEGUROS, AM Trust)	999	Irlanda	633
Dubai (MENA)	31	Italia	34
Portugal	419	Luxemburgo	1
Irlanda	386	Países Bajos	25
Peru	13	España	1.066
TOTAL	12.011	Suiza	19

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

Dubái	30
Portugal	497
TOTAL	11.175
Desglose por categoría profesional	
Categoría 1	88
Categoría 2	284
Categoría 3	1.538
Categoría 4	920
Categoría 5	8.345
TOTAL	11.175

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo (31/12/2019)

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

2018	
Contratos Permanentes	
Contratos a tiempo parcial	Contratos a tiempo completo
293	10.467
Contratos temporales	
Contratos a tiempo parcial	Contratos a tiempo completo
17	398

Promedio²¹ anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por género, edad y clasificación profesional

2019		2018	
Desglose por género		Desglose por género	
Contratos permanentes		Contratos permanentes	
Mujeres	5.961	Mujeres	5.610
Hombres	5.535	Hombres	5.150
TOTAL	11.496	TOTAL	10.760
Contratos temporales		Contratos temporales	
Mujeres	114	Mujeres	259
Hombres	67	Hombres	156
TOTAL	181	TOTAL	415
Contratos a tiempo parcial		Contratos a tiempo parcial	
Mujeres	313	Mujeres	296
Hombres	21	Hombres	14
TOTAL	334	TOTAL	310
Desglose por edad		Desglose por edad	
Contratos permanentes		Contratos permanentes	
<30	2.285	<30	1.902
30-50	7.700	30-50	7.328
>50	1.512	>50	1.530
TOTAL	11.496	TOTAL	10.760
Contratos temporales		Contratos temporales	
<30	113	<30	185
30-50	55	30-50	203
>50	13	>50	27
TOTAL	181	TOTAL	415
Contratos a tiempo parcial		Contratos a tiempo parcial	
<30	10	<30	12
30-50	271	30-50	268
>50	53	>50	30
TOTAL	334	TOTAL	310

²¹ 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 las entidades y al no existir una estacionalidad en el sector se considera representativo aunque se trabajara para incorporarlo en futuros ejercicios.

2019		2018	
Contratos permanentes		Contratos permanentes	
Categoría 1	191	Categoría 1	89
Categoría 2	132	Categoría 2	284
Categoría 3	1.829	Categoría 3	1.533
Categoría 4	7.988	Categoría 4	904
Categoría 5	1.356	Categoría 5	7.950
TOTAL	11.496	TOTAL	10.760
Contratos temporales		Contratos temporales	
Categoría 1	0	Categoría 1	0
Categoría 2	0	Categoría 2	0
Categoría 3	6	Categoría 3	7
Categoría 4	175	Categoría 4	16
Categoría 5	0	Categoría 5	392
TOTAL	181	TOTAL	415
Contratos a tiempo parcial		Contratos a tiempo parcial	
Categoría 1	0	Categoría 1	0
Categoría 2	1	Categoría 2	1
Categoría 3	25	Categoría 3	22
Categoría 4	308	Categoría 4	71
Categoría 5	0	Categoría 5	216
TOTAL	334	TOTAL	310

Número de despidos por género, edad y categoría profesional (31/12/2019)

2019		2018	
Por género		Por género	
Mujeres	922	Mujeres	488
Hombres	913	Hombres	627
TOTAL	1.835	TOTAL	1.115
Por edad		Por edad	
<30	578	<30	283
30-50	1.058	30-50	701
>50	199	>50	131
TOTAL	1.835	TOTAL	1.115
Por categoría profesional		Por categoría profesional	
Categoría 1	4	Categoría 1	11
Categoría 2	14	Categoría 2	17
Categoría 3	164	Categoría 3	96
Categoría 4	1.337	Categoría 4	51
Categoría 5	316	Categoría 5	924
TOTAL	1.835	Sin categorizar ²²	16
		TOTAL	1.115

²² Existen 16 despidos en Colombia cuya información sobre categoría profesional no está disponible y, por tanto, se han añadido en esta nueva fila denominada "sin categorizar".

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

2019		2018	
Desglose por género		Desglose por género	
Mujeres	35.646	Mujeres	29.010
Hombres	53.398	Hombres	42.656
Desglose por edad		Desglose por edad	
<30	20.806	<30	15.066
30-50	43.125	30-50	31.593
>50	78.857	>50	54.137
Desglose por categoría profesional		Desglose por categoría profesional²³	
Categoría 1	424.422	Categoría 1	243.659
Categoría 2	141.810	Categoría 2	108.887
Categoría 3	74.730	Categoría 3	70.084
Categoría 4	29.664	Categoría 4	37.268
Categoría 5	7.212	Categoría 5	23.013

Remuneración media por género Top Management²⁴(€)

Top Management	
Mujeres	105.764
Hombres	185.232

Brecha salarial por categoría profesional (basado en la remuneración media)²⁵

Categoría profesional	Brecha mínima	Brecha máxima
Categoría 1	0.95	2.43
Categoría 2	0.59	3.06
Categoría 3	0.77	4.32
Categoría 4	0.56	3.83
Categoría 5	1.01	1.05

²³ El dato no es comparable ya que en 2018 existía otra clasificación de categorías. La diferencia de metodología reside en nuevas instrucciones enviadas en 2019 de cómo reportar la información que están explicadas en el apartado 4.1 Descripción de la plantilla

²⁴ Se incluye el 76% de la plantilla de LIEH

²⁵ 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.

Empleados cubiertos por convenio colectivo por país (31/12/19)

2019		2018	
% de empleados cubiertos bajo convenio colectivo por país		% de empleados cubiertos bajo convenio colectivo por país	
Colombia	0%	Colombia	0%
Ecuador	0%	Ecuador	0%
Brasil (Liberty Seguros SA, Agrega, Lib International)	100%	Brasil	100%
Chile (International, Compañía Seg, LMG)	61%	Chile	57%
Hong Kong (LILL, LIU)	0%	Hong Kong	0%
Singapore (LIU, LIPL, Solaria Lab)	33%	Singapur	36%
Malaysia (LIU, Liberty Insurance)	6%	Malasia	60%
Rusia	0%	Rusia	0%
India	0%	India	0%
Thailand	0%	Tailandia	0%
Vietnam	92%	Vietnam	84%
UK (LSML, Hughes, LMAL)	0%	UK	0%
Netherlands (Waarb, LM Surety)	81%	Francia	0%
Luxemburgo (LSME)	0%	Alemania	0%
España (LIB SEGUROS, AM Trust)	100%	Irlanda	0%
Dubai (MENA)	0%	Italia	0%
Portugal	97%	Luxemburgo	0%
Irlanda	0%	Países Bajos	0%
Peru	0%	España	24%
TOTAL	44%	Suiza	0%
		Dubái	0%
		Portugal	0%
		TOTAL	34%

Número total de horas de formación de los empleados por categorías profesionales (31/12/2019) ²⁶

Horas totales de formación por categoría profesional			
Categoría	Número de horas de formación	Número de horas de formación (estimadas)	Número de horas de formación (total)
Categoría 1	915	46	961
Categoría 2	3.451	663	4.113
Categoría 3	55.229	1.936	57.165
Categoría 4	169.576	0	169.576
TOTAL	248.489	2.644	251.133

²⁶ Los datos de las anteriores tablas de LSML, LSME y LMAL, al no disponer de desglose de horas de formación por categoría profesional, este se ha estimado en base al número medio de horas de formación por empleado y al número de empleados en cada categoría profesional.

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 Servicios de Atendimento LTDA	
E21820 - Facil Assist Serviços e Assistência 24 horas Ltda	Chile
E19000 - Liberty International Chile S.A.	
E19100 - Liberty Chile	
E19300 - LMG Chile SpA	Colombia
E18620 - Liberty Seguros (Colombia)	
E18630 - Liberty Seguros de Vida	
E18640 - La Libertad (Colombia)	Ecuador
E18700 - Liberty Seguros, S.A.	
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 Insurance Group - EUR	Gran Bretaña
E10909 - Liberty UK and Europe Holdings Limited	
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 General Insurance Limited (India)	India
E24001 - Liberty Data Analytics Private Limited	
E14000 - Liberty Mutual Ireland Investments Holdings Limited	
E10918 - LLIC S.a.r.l.	
E10919 - Liberty Specialty Markets Europe Sarl	
E10923 - LSM Lux PLC SA (LUX)	Luxemburgo
E10924 - Liberty Specialty Services Limited (LSSL UK)	
E10925 - Liberty Specialty Markets Europe 2	
E15130 - Liberty Mutual Insurance Europe Limited	
E30000 - Liberty Insurance Berhad	Malasia
E10926 - Liberty Mutual Surety Europe BV	
E10928 - Nationale Waarborg BV	
AM Trust Peru	Peru
E29000 - Liberty Insurance (Russia)	Rusia
E16170 - LSM Singapore Pte Ltd	
E23121 - Liberty Insurance Pte Ltd	
E23126 - LMG Singapore Holdings Pte Ltd	Singapore
E23127 - Solaria Labs Singapore Pte Ltd	
E23300 - Liberty CityState Holdings Pte Ltd	
E23210 - Kritaya Tun Co. Ltd	
E23211 - Tun Kaoklai Co. Ltd	Tailandia
E23212 - LMG Insurance Co Limited	
E65255 - Liberty Vietnam	Vietnam

Otras agrupaciones: Western European Markets: se refiere a Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (España), 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	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
<p>Descripción del modelo de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entorno empresarial • Organización y estructura • Mercados en los que opera • Objetivos y estrategias • Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución 	<p>GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios</p> <p>GRI 102-4 Ubicación de las operaciones</p> <p>GRI 102-6 Mercados servidos</p>	5,6,7,8	
Riesgos	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	10,11
Gestión medioambiental	<p>Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa</p> <hr/> <p>Procedimientos de evaluación o certificación ambiental</p> <hr/> <p>Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales</p> <hr/> <p>Aplicación del principio de precaución</p> <hr/> <p>Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales</p>	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	30,31,32

Cuestiones medioambientales

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Contaminación	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	33,34	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	103: Efluentes y residuos GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	33,34	Aspecto no material para Liberty
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	35 Aspecto no material para Liberty
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	103: Materiales GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	33, 34, 35, 36 Aspecto no material para Liberty
	Consumo , directo e indirecto, de energía	103: Energía GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	35
	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	35
	Uso de energías renovables	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	35

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)	35	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	33,34,35,36	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	33,34,35,36	
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
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	16,48	
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	16,48	
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	16,49	
Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	16,50	
Brecha salarial	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	17,51	
Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional		16,51	
Remuneración media de los consejeros por sexo	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	51	
Remuneración media de los directivos por sexo		16,51	
Implantación de políticas de desconexión laboral	103: Empleo	19	
Empleados con discapacidad	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	27,28	

	Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	103: Empleo	18,19,20,21	
	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	21	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	103: Empleo	18,19,20,21	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103: Salud y Seguridad en el trabajo	21,22	
	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	22	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social	103: Relaciones trabajador empresa	22,23	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	23,24	
	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	24,25	
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	24,25,26,27	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	26,5	
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103: Diversidad e igualdad de oportunidades		
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres			
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	103: Diversidad e igualdad de oportunidades	27,28,29	
	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	14	
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	14	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	14	
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	14	

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	12,13	
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	12,13	
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	12,13	

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	37, 38, 39	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio			
	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	40	
	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	41, 42	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	43, 44	
	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	9	