

A man with a beard and a woman in business attire are looking at a document together. The man is on the left, looking down at the document. The woman is on the right, looking towards the man. They are both wearing blue blazers over white shirts. The background is a blurred office setting.

## **Estado de Información no Financiera 2018**

**Liberty International  
European Holdings, S.L.U**

# Índice

<b>1. Sobre la Compañía</b>	<b>3</b>
1.1. Perfil de la Compañía	3
1.2. Modelo de Negocio y Estrategia	5
1.3. Gobierno corporativo	7
1.4. Gestión de Riesgos	9
<b>2. Ética y corrupción</b>	<b>9</b>
<b>3. Derechos Humanos</b>	<b>10</b>
<b>4. Recursos Humanos</b>	<b>11</b>
4.1. Descripción de la plantilla	11
4.2. Remuneración y beneficios para empleados	12
4.3. Organización del trabajo	13
4.4. Salud y bienestar de empleados	14
4.5. Relaciones sociales	15
4.6. Formación y desarrollo	15
4.7. Diversidad e igualdad de oportunidades	16
<b>5. Medio Ambiente</b>	<b>17</b>
5.1. Cambio Climático: un reto sectorial	17
5.2. Uso sostenible de los recursos	18
<b>6. Sociedad</b>	<b>19</b>
6.1. Compromiso con el desarrollo sostenible	19
6.2. Subcontratación y proveedores	21
6.3. Clientes	22
6.4. Información Fiscal	22
<b>Anexo 1. Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de este informe</b>	<b>24</b>
<b>Anexo 2. Información sobre empleo</b>	<b>27</b>
<b>Anexo 3. Sociedades y países</b>	<b>32</b>
<b>Anexo 4. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018     en materia de información no financiera y diversidad</b>	<b>34</b>

# 1. Sobre la Compañía

## 1.1. Perfil de la Compañía

### Perfil de LIEH

Liberty International European Holding, S.L.U. (“**LIEH**” o la “Sociedad”) es una sociedad holding de seguros con sede en España de un subgrupo de entidades (junto con la Sociedad, el “Subgrupo”) que forma parte de un grupo asegurador global.

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 a la propiedad y accidentes en Estados Unidos, con casi 50.000 empleados en más de 800 oficinas en los cinco continentes.

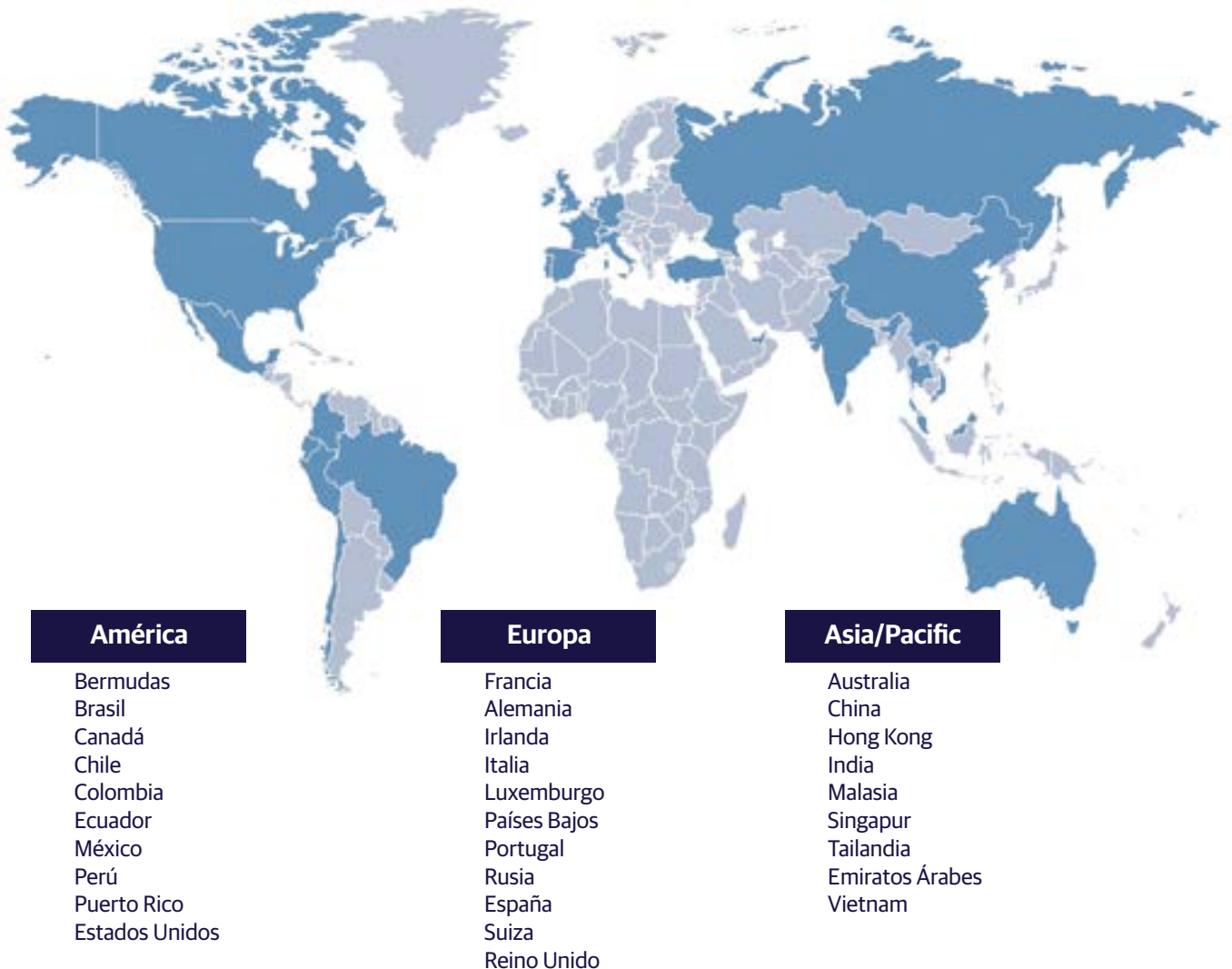


Gráfico 1: Países que componen LMG

## Estructura Societaria y composición accionarial

Durante los años 2001 y 2002, **LMG**, estableció una estructura de compañías Mutual Holding a través 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 en compañías de seguros con capital independiente, contando cada una de ellas con recursos propios dedicados a ventas, suscripción, reclamaciones, áreas actuariales, financieras y otros recursos de tecnologías de la información.

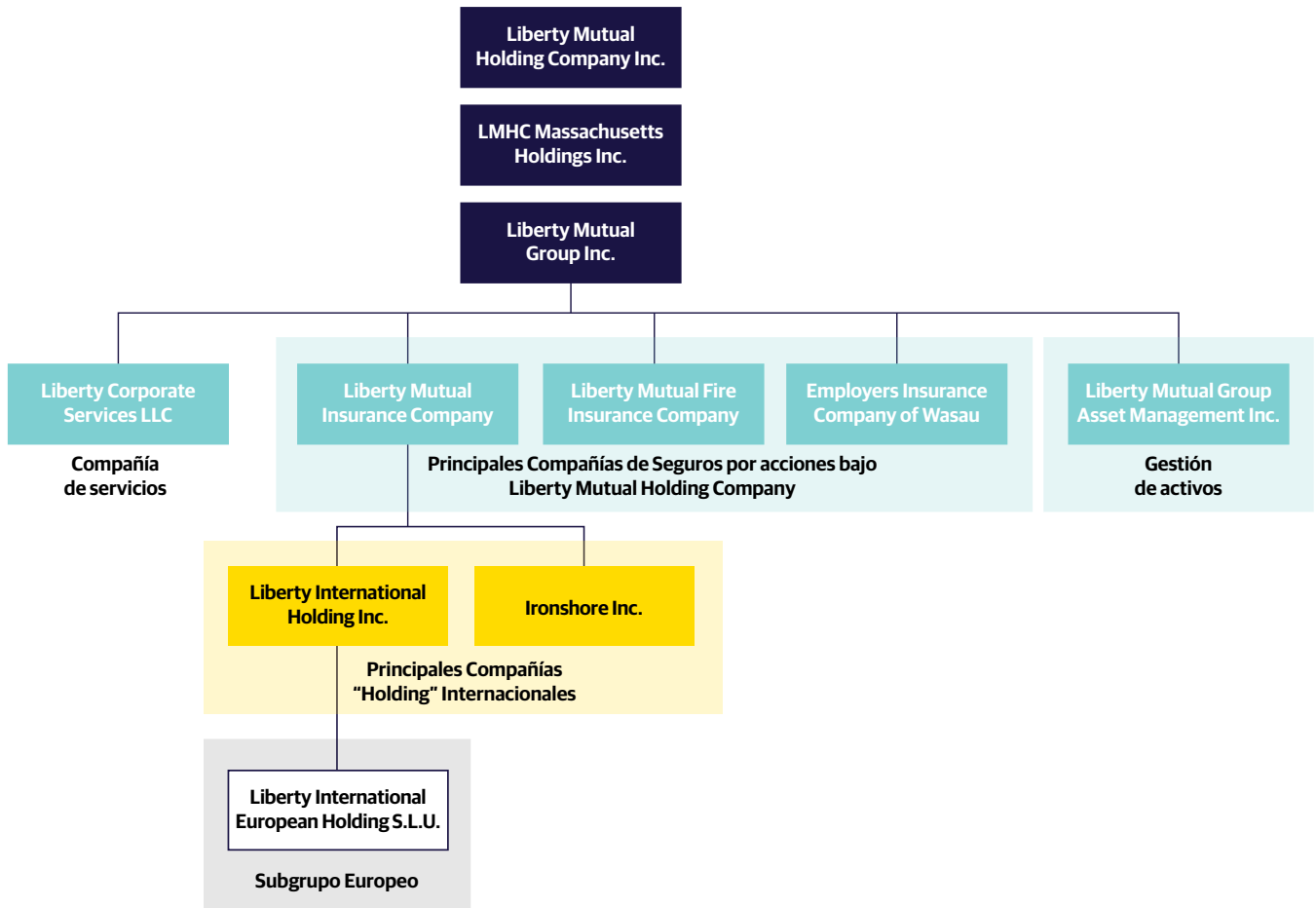


Gráfico 2: Estructura organizativa LMG

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

El enfoque histórico de **LMG** a una gestión de capital eficiente de sus entidades legales internacionales ha derivado en la estructura actual de entidades legales 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.

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

- Liberty Mutual Insurance Europe (LMIE), una compañía con sede en Reino Unido y regulada por la PRA, 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.

## 1.2. Modelo de Negocio y Estrategia

### Análisis del entorno empresarial y tendencias

#### a. Entorno empresarial

##### Europa

A nivel europeo, a pesar del repunte económico de la zona durante los últimos años y de la convergencia de varios de sus países integrantes hacia una senda de recuperación estable, las expectativas siguen siendo aún inciertas. A nivel macroeconómico, se han incrementado las tensiones comerciales, además, han surgido otras amenazas como el Brexit, la incertidumbre política internacional, el auge de populismos en distintas regiones o los síntomas de una incipiente desaceleración económica. Todo ello supone un riesgo para las previsiones futuras.

Por otro lado, el mercado de valores ha experimentado a lo largo de 2018 un período de caídas muy pronunciado. A pesar de ello, la previsión a corto plazo es más favorable. En relación al precio del dinero, no se esperan subidas en los tipos por parte del Banco Central Europeo para 2019, lo cual significa que el Euríbor se situará en torno al 0%.

Respecto al sector asegurador, se ha producido una evolución positiva a lo largo de 2018, experimentando un crecimiento en primas de un 7,6% en el segundo trimestre de 2018. El principal motor de crecimiento fue el incremento del ramo de Vida en un 12% respecto a No Vida, que se situó en niveles más moderados (2%). En cifras absolutas, Reino Unido continúa siendo el mayor mercado asegurador europeo con primas por valor de 181.000 millones de euros, seguido de Francia (154.000 millones de euros), Alemania (137.000 millones), Italia (71.000 millones) y España (38.000 millones).

También en 2018, la compañía española Liberty Seguros, integrada en LIEH, y en línea con su estrategia de diversificación, ha comenzado a distribuir productos de decesos, comercializándolos a través de los distintos canales de distribución.

<sup>1</sup> Existen entidades dentro de GRS que no se encuentran bajo control operacional de LIEH.

## LATAM

A pesar de que algunas tendencias económicas son comunes en los países de Latinoamérica, las perspectivas económicas, políticas y demográficas son heterogéneas.

En conjunto, la región ha experimentado una etapa de estabilización desde principios de 2018, y se espera que el crecimiento continúe a lo largo de 2019, aunque de forma más moderada. Esto se debe en gran parte a la presumible desaceleración de la economía a nivel mundial, así como a la caída de los precios en las materias primas.

Cabe destacar que, los países que experimentarán un mayor crecimiento económico serán Paraguay, Chile y Colombia, con alrededor del 3,5%, mientras que Brasil, México y Uruguay se mantendrán próximos al 2%.

Por otro lado, entre las amenazas existentes se incluye la inestabilidad política y la incertidumbre en torno a las medidas de política económica, al encontrarse varios países a la espera de elecciones.

En relación al sector asegurador, las previsiones de cara a los próximos años indican que continuará creciendo con fuerza en los próximos años.

## Asia-Pacífico (APAC)

La zona Asia-Pacífico ha experimentado un crecimiento desde el año 2017, incrementado por una política monetaria favorable. De forma similar a LATAM, la región Asia-Pacífico se caracteriza por la existente heterogeneidad entre países en términos de crecimiento económico.

Por una parte, la caída en el precio de las materias primas, especialmente el petróleo, ha provocado que se mantenga un nivel de precios bajos en la región, a pesar del potencial impacto de los eventos catastróficos en la región. Otros factores, como cambios en los precios regulados, han provocado el aumento de la inflación en un 3,5% en países como Indonesia o Vietnam, explicando algunas diferencias entre países en relación al nivel de inflación.

Entre todas las regiones, APAC continúa siendo la que presenta una mayor previsión de crecimiento (en torno al 6%), y se espera que de cara a 2019 se sitúe próxima al 6,5%.

Por otro lado, India, que acumula dos décadas de crecimiento ininterrumpido, previsiblemente crecerá alrededor del 7,3% y China, en torno al 6%.

## 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 2018, se ha evidenciado en el mercado una actividad significativa de fusiones y adquisiciones, y se prevé que la concentración en el mercado tienda al alza. Según un informe de Clyde&Co<sup>2</sup>, en 2018 hubo un incremento del 9% en el número de fusiones y adquisiciones, incluyendo 18 grandes transacciones valoradas en más de 1.000 millones de dólares.

Además, se ha producido una irrupción de las Fintech, ya que se proporciona capital inicial para nuevas empresas en el sector de los seguros y la tecnología.

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 a la creciente probabilidad de ocurrencia de eventos catastróficos naturales.

---

<sup>2</sup> Clyde and Co's insurance growth report 2019.

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.

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 AESPJ 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.

### 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 abrazar el día de hoy y a afrontar con confianza el mañana" 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 actual de gobierno se ilustra a continuación:

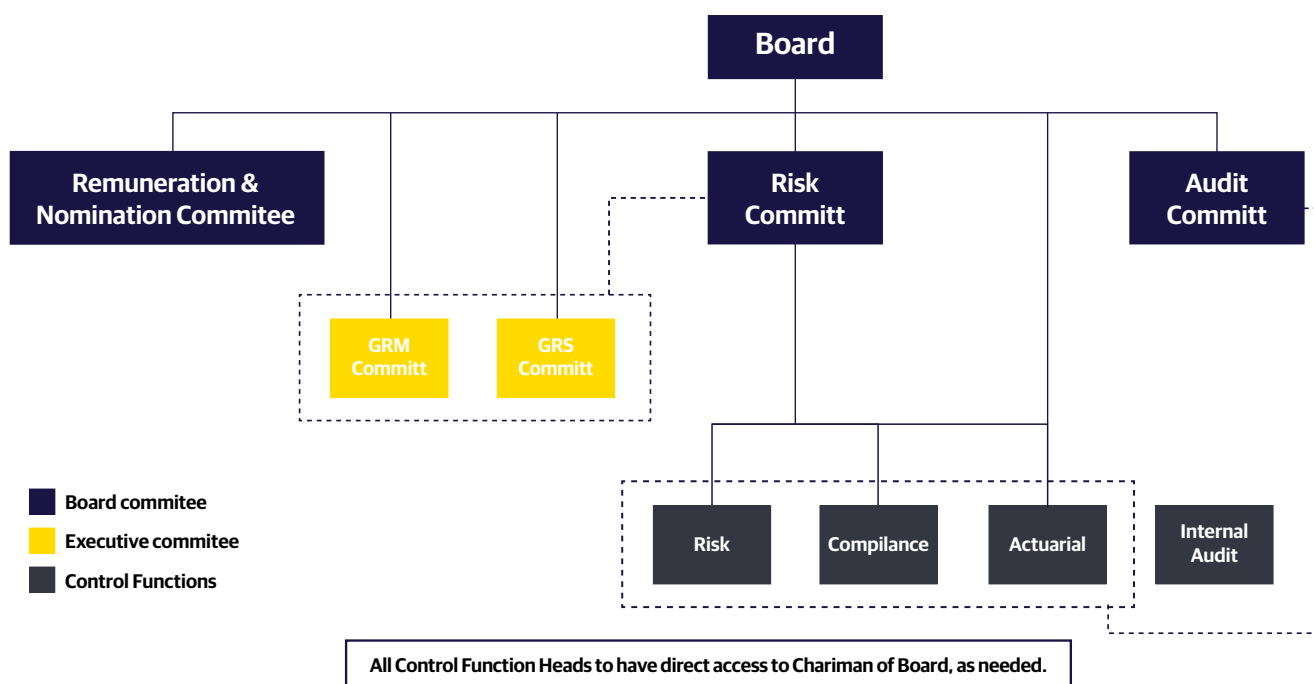


Gráfico 4: Estructura de gobierno LIEH

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.

Miembros del Consejo y Ejecutivos con responsabilidades clave a 31/12/2018	
Presidente del Consejo	D. Pablo Barahona
VP y Consejero Ejecutivo	D. Thomas McIlduff
Consejero Ejecutivo	D. Graham Brady
Consejero Ejecutivo	D. Bruce Campbell
Consejero Ejecutivo	D. James Czapla
Consejera Ejecutiva	D. Lara Sojka

Tabla 1: Miembros del Consejo de Administración y Ejecutivos con responsabilidades a 31/12/ 2018

El Consejo ha establecido y delegado facultades específicas en varios comités. El Comité de Riesgos se ocupa en gran medida de la supervisión del sistema de gestión de riesgos del subgrupo. Del mismo modo, el Comité de Auditoría se ocupa en gran medida de la supervisión del sistema de control interno del Subgrupo. Los Comités Ejecutivos de Seguimiento de GRM y GRS se centran en el seguimiento de los resultados empresariales de las distintas entidades. 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 **Política de Gestión de Riesgos y Capital**, que tiene como objetivo definir una gestión de riesgos eficaz.

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, análisis de capital económico y análisis de Capital de Solvencia Obligatorio (CSO).

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**

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.

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.

## 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, supervisada por un Director de Cumplimiento.

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, funcionarios y miembros de la Junta Directiva de **LIEH**, en cualquier circunstancia y dondequiera que hagan negocios y actúen en nombre de la compañía.

El Código de Conducta establece la responsabilidad de cada empleado de mantener la cultura de integridad de la compañía.

Además, **LIEH** se adhiere a la Política Anticorrupción de **LMG**, que define las responsabilidades de los empleados de la Compañía con respecto a la corrupción. Especifica aquellos pagos que se consideran prohibidos, incluyendo la entrega de regalos, préstamos o favores personales realizados con el fin de influir en la toma de decisiones de terceros u obtener un beneficio profesional. Además, la Política Anticorrupción 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 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, las distintas entidades de **LIEH** han instituido políticas y procedimientos para cumplir con las leyes y regulaciones locales. Por ejemplo, en España, se ha instituido la Política de Cumplimiento Penal o el Manual de Prevención y Respuesta al Delito, adhiriéndose también a la Guía de UNESPA para el Buen Gobierno de las Compañías de Seguros. Además, se dispone de un Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Los empleados de las entidades de **LIEH** también deben completar un curso de formación sobre Corrupción y Soborno que es obligatorio para el personal clave.

Durante 2018, **LIEH** destinó 967.080 euros a donaciones a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro.

### 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.

Ninguna entidad de **LIEH** ha recibido quejas o denuncias por vulneración de Derechos Humanos durante el año 2018.

## 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:

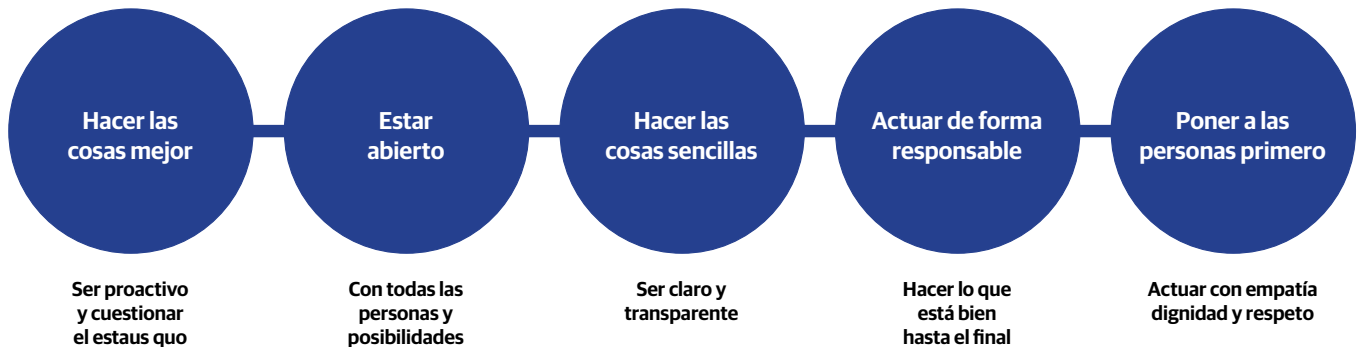


Gráfico 5: Valores del Grupo Liberty Mutual

Sin embargo, 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 2018, con una plantilla de 11.175 trabajadores, a nivel mundial. Los países más relevantes en cuanto a volumen de empleados son Brasil (17% del total de la plantilla), India (10%), España (10%) y Colombia (10%).

De éstos, aproximadamente el 53% son mujeres, el 97% son empleados fijos y el 19% tienen menos de 30 años. El 97% de los contratos son a tiempo completo, de los cuales un 51% son mujeres.

A nivel de clasificación profesional, no existe una categorización homogénea a nivel de Grupo sino que cada país tiene libertad para categorizar a sus trabajadores. No obstante, en general, se diferencian 5 grandes grupos profesionales. Se detallan a continuación las categorías incluidas en cada tipología:

- Categoría 1: se incluyen las categorías Executive (general para casi todas las sociedades y países), Category 1 L4 (Irlanda y Hughes) y Diretor (Portugal).
- Categoría 2: se incluyen las categorías Senior Manager (general para casi todas las sociedades y países), Gestor Comercial (Portugal), Category 2 L5 (Irlanda y Hughes) y Leader (India).
- Categoría 3: se incluyen las categorías Manager (general para casi todas las sociedades y países), Gestor Operacional (Portugal), Gestor Técnico (Portugal), Category 3 L6 (Irlanda y Hughes) y Captain (India).
- Categoría 4: se incluyen las categorías Senior Technical Professional (general para casi todas las sociedades y países), Técnico (Portugal), Category 4 L7 (Irlanda y Hughes) y Coach (India).
- Categoría 5: se incluyen las categorías Individual Contributor (general para casi todas las sociedades y países), Employee (Liberty Specialty Markets), Coordinador Operacional (Portugal), Especialista Operacional (Portugal), Especialista Operacional Estagiário (Portugal), Professional (India), Outros (Portugal), Category 5 L8 (Irlanda y Hughes), Category 6 L9 (Irlanda y Hughes) y las Categorías 6 y 7 de España.

El número de despidos durante 2018 fue 1.115<sup>3</sup> (56% hombres, 25% menores de 30 años y 83% de Individual Contributors o categorías asimilables). La información detallada sobre la plantilla se encuentra en el Anexo 2.

<sup>3</sup> Los datos no incluyen a Liberty Syndicate Management Limited (LSML), Liberty Specialty Markets Europe S.à r.l. (LSME), Liberty Managing Agency Limited (LMAL), Liberty Specialty Services Limited (LSSL) ni a Liberty Specialty Markets MENA Limited (LSMM).

## 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 2018, fue de 35.489 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. 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 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.

Por último, para algunos empleados, el paquete de remuneración incluye incentivos adicionales.

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

La brecha salarial<sup>4</sup> en **LIEH** durante 2018 fue de 1,5 y el reporte por categoría:

Categoría profesional	Brecha mínima	Brecha máxima
Categoría 1	1,09	1,82
Categoría 2	0,63	2,50
Categoría 3	0,20	2,56
Categoría 4	0,92	1,45
Categoría 5	0,54	2,1

<sup>4</sup> 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.

## Remuneración del Consejo de Administración

Todos los miembros del Consejo de Administración en 2018 eran 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**.

## 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.

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, 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. 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. En Singapur, existe la posibilidad de solicitar una jornada semanal "comprimida", de forma que el empleado pueda trabajar menos días a la semana.
- **Posibilidad de teletrabajo:** existe un proyecto que implica a toda la Organización **WEM**<sup>5</sup> (que incluye a España, Portugal e Irlanda) para apostar por el teletrabajo, empezando por los Centros de Servicio. La posibilidad de teletrabajo también se ofrece en otras geografías, como Reino Unido, Brasil o Singapur.
- **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.
- **Desconexión laboral:** se está también 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 implementado un sistema automático que avisa a los empleados cuándo están a punto de alcanzar el máximo de horas extra permitidas.
- **Vida dentro de la oficina:** en España existe la iniciativa "NoSoloWork", ganadora de la categoría global de los Premios Mi Empresa es Saludable en 2017. "NoSoloWork" agrupa todas aquellas acciones que se desarrollan en la Compañía y que no tienen que ver con trabajo. De esta forma, el proyecto tiene varias vertientes: cultura, deporte, juegos, salud, aire libre y alimentación. El proyecto tiene como objetivo hacer más felices a aquellos que forman parte de Liberty, acercando su faceta personal y profesional. El objetivo es aumentar la satisfacción del empleado en la oficina y fuera de ella a través de distintas actividades.
- **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 la que participan más de 45.000 empleados en los 20 países en los

<sup>5</sup> Western European Markets: se refiere a Liberty Seguros, Compañía De Seguros Y Reaseguros (España), S.A., Liberty Seguros S.A. (Portugal) y Liberty Insurance (Irlanda)

que Liberty está presente. Este año, por ejemplo, el 50% de los empleados en España participaron en diferentes iniciativas de voluntariado. Otro ejemplo de flexibilidad para el voluntariado serían políticas destinadas a facilitar la realización de trabajos para la comunidad que se disponen 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.

El número total de horas de absentismo para todo **LIEH** en 2018 fue, incluyendo bajas por enfermedad, de **1.268.323** horas<sup>6</sup>.

## 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 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.

Sin embargo, 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.

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. Además, se identifican medidas específicas para personal sensible, como embarazadas y discapacitados, a nivel sociedad o país.

De forma generalizada, **LIEH** externaliza su gestión de la seguridad y salud en servicios de prevención externos. Por ello, a día de hoy, no se dispone de información cuantitativa en materia de seguridad y salud de forma generalizada. No obstante, algunos países, llevan un control de estas métricas en materia de seguridad y salud.

En 2018 en el grupo **LIEH** se han producido 37 accidentes, de los cuales un 65% fueron mujeres. El índice de frecuencia y gravedad fue de 2,67 y 0,034 respectivamente. El índice de frecuencia y gravedad por género se recogen en la siguiente tabla<sup>7</sup>:

	Índice de Frecuencia	Índice de Gravedad
Mujer	3,36	0,032
Hombre	1,93	0,035

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

- Índice de Frecuencia: Número de accidentes \* 10<sup>6</sup> / Número de horas programadas al año
- Índice de Gravedad: Número de días perdidos \* 10<sup>3</sup> / Número de horas programadas al año

<sup>6</sup> El número total de horas de absentismo no incluye a Liberty Specialty Markets. Para una mayor trazabilidad entre sociedades y países, consultar Anexo 3.

<sup>7</sup> Los datos de Seguridad y Salud no incluyen a las siguientes sociedades: Liberty Specialty Markets, Hughes Insurance Services Limited, Liberty Insurance (Rusia), Liberty Insurance Pte Ltd, Solaria Labs Singapore Pte Ltd, LMG Insurance Co Limited, Liberty Vietnam. Se considera para el número de horas trabajadas el promedio que proporciona la OECD para 2018. Para su consolidación, los datos de partida relativos a Portugal han sido estimados a partir de su propia tasa de frecuencia y gravedad y el número de horas trabajadas promedio relativo a Portugal que proporciona la OECD para 2018.

A día de hoy no se registran las enfermedades profesionales.

De manera general, en los Convenios Colectivos aplicables se incluyen aspectos relacionados con la Seguridad y Salud.

## 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.

Anualmente, **LIEH** lanza una Encuesta de Clima a nivel global para conocer la percepción y las necesidades de sus empleados sobre la compañía, con resultados positivos durante 2018, tanto en términos de participación, con un 79% de participación a nivel de Grupo Liberty Mutual<sup>8</sup>, como en términos de puntuación (mostrando, por ejemplo, un 80% de respuestas favorables en cuanto a compromiso de los empleados, o un 85% en cuanto a aspectos relacionados con la diversidad e inclusión, a nivel del Grupo Liberty Mutual).

Asimismo, **LIEH** ha empezado a aplicar herramientas analíticas y de experiencia de clientes a través de la metodología de eNPS (Employee Net Promoter Score) a sus empleados, realizando cuatro mediciones al año simultáneas para todas las sociedades.

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. Así, sólo a nivel **WEM**, a raíz del lanzamiento de esta metodología, se han puesto en marcha 747 acciones enfocadas en la mejora de la experiencia de los empleados.

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.

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 actualmente el 34% de los trabajadores sujeto a convenio colectivo, bien sectorial o bien específico de la compañía, como en el caso de España.

## 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.

<sup>8</sup> Incluye empleados de otras sociedades no pertenecientes a **LIEH**.

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.

**El total de horas de formación en 2018 fue de 207.594<sup>9</sup>.** El detalle por categoría profesional se incluye en el Anexo 2.

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) a los empleados en sus necesidades individuales de formación (masters o cursos externos). Por ejemplo, en 2018 y a nivel España, se ha dado apoyo a todas las peticiones individuales (que ascienden a 67) referentes a las inquietudes de formación de los empleados, suponiendo un total de 24.261 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.

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, durante 2018 se ha preparado a nivel Grupo una formación específica en materia de Diversidad e Inclusión, que será impartida durante 2019 a los managers (entendiendo managers como personas que gestionan personas) de todos los países de Liberty Mutual Group. Además, en Liberty Specialty Markets se realizan eventos y formación periódica sobre diversidad.

<sup>9</sup> El dato total de horas de formación en 2018 no incluye todas las sociedades de LIEH. Ver Anexo 2 para más información.



Durante 2018 hubo en plantilla 75 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 cuanto a la promoción de la no discriminación por causas de género y fomento del talento femenino, se realizan iniciativas concretas a nivel sociedad. Por ejemplo, en Singapur se realizó durante 2018 un simposio para la selección de talento femenino, y un training de fundamentos de la diversidad y la inclusión a todos los empleados. Asia Pac LIU patrocina el festival anual DiveIn sobre diversidad e inclusión en el sector seguros. En Australia, se participa en la agencia de la igualdad de género en el trabajo (WGEA). En Hong Kong, durante 2018, se realizó una actividad formativa sobre sesgos inconscientes y diversidad.

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 también 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.

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 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. 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 extremos. 2018 fue el cuarto año más cálido de la historia<sup>10</sup>. Con el aumento global de las temperaturas, es más probable que ocurran eventos climáticos extremos de forma más frecuente y peligrosa. En 2018, los desastres naturales relacionados con el clima se han dejado sentir en todas las regiones del planeta, siendo ejemplos los huracanes Florence y Michael en América del Norte y Central, los tifones Mangkhut y Yutu en el Pacífico, las graves sequías ocurridas en América Latina, o las inundaciones sufridas en Corea del Norte, Nigeria, Japón o Indonesia.

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 los riesgos físicos climáticos, 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

<sup>10</sup> Fuente: NASA y National Oceanic and Atmospheric Administration (NOAA)

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 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. Sin embargo, es la responsabilidad del sector mantener unos productos accesibles, de forma que nadie se quede atrás. La industria aseguradora debe ser una parte importante de la solución, desempeñando 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 Climático<sup>11</sup>.

En este contexto, el Grupo Liberty Mutual ha constituido una unidad dedicada a riesgos complejos y emergentes, incluyendo los relacionados con el cambio climático que incluye un equipo de Investigación y Desarrollo de Catástrofes, encargado de evaluar modelos matemáticos y predictivos para alinearlos con la visión de riesgo de la compañía. El equipo también participa regularmente en conferencias de la industria para mantenerse al día de los últimos avances científicos sobre el cambio climático.

## 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.

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 **LIEH** 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.

Asimismo, se tienen en cuenta criterios de sostenibilidad en la compra de materiales (como, por ejemplo, papel con certificado de sostenibilidad) y se cuenta con gestores autorizados de residuos y otros colaboradores que aseguran el reciclaje y recuperación de los mismos.

Se está trabajando en la consolidación y monitorización, de indicadores ambientales que ayuden a la gestión, que fomenten la concienciación de los empleados, que sirvan de ejemplo de transparencia hacia los grupos de interés, y que ayuden al Grupo a definir a futuro objetivos de reducción de impacto medioambiental (por ejemplo, en materia de emisiones). Así, durante 2018 se ha empezado a calcular el que se considera el mayor impacto ambiental de las actividades del Grupo: el consumo de electricidad a nivel global.

---

<sup>11</sup> 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.

## Consumo eléctrico y elementos significativos de la huella de carbono

Consumo eléctrico <sup>12</sup> (MWh)	21.601
Emisiones alcance 2 <sup>13</sup> (tCO <sub>2</sub> eq)	8.578

Tabla 3: Indicadores de desempeño ambiental (2018)

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. A modo de ejemplo, se dispone del consumo de tóner en Portugal durante 2018 (102 unidades de tóner) y del consumo de combustibles en Irlanda, que ascendió a 766,4 MWh, con una emisión de Gases de Efecto Invernadero asociada de 166,4 tCO<sub>2</sub>eq.

Adicionalmente **LIEH** trabaja en el desarrollo de iniciativas para minimizar o compensar, a través de sus empleados, sus clientes y otros colaboradores, su impacto medioambiental. Se incluyen a continuación algunos ejemplos:

- “En Bici al trabajo” es una iniciativa de Liberty Seguros que surgió en mayo del 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, lo cual se estima que ha conseguido compensar más de 13.000 kgCO<sub>2</sub>eq desde su implantación.
- En Malasia, durante 2018 se involucró a 223 empleados de las oficinas centrales durante 4 días en la preservación de las reservas forestales de Sungai Tua y Sungai Tekala, en colaboración con la administración pública. Durante esos días, los empleados plantaron nuevos árboles y limpiaron los ríos y bosques de la zona, entre otras actividades. El compromiso con la biodiversidad de LIEH se extiende también a otras sociedades, a nivel local. Por ejemplo, en Perú se realizan proyectos de Conservación de la Amazonia, y en España se realizó durante 2018 un proyecto destinado a fomentar la recuperación de Soto del Salz (en Zaragoza).
- En Portugal, con el apoyo de sus empleados, agentes, clientes y entidades locales, Liberty plantó durante el año 5.000 árboles en Serra da Gardunha, una de las zonas más afectadas por los incendios de 2017. Los objetivos del proyecto incluyeron también la sensibilización a jóvenes sobre la necesidad de preservar la naturaleza y la sostenibilidad.

## 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.

<sup>12</sup> Nota: El dato de consumo eléctrico incluye el 100% de las sociedades que componen el Grupo LIEH y se ha calculado a partir del dato de consumo real proporcionado por los países de los que se dispone de información (17.159 MWh) y de una estimación en base a la distribución de empleados en cada una de las geografías (plantilla media del año 2018 procedente de CCAA). Es decir, el 79% del consumo eléctrico procede de mediciones realizadas o facturas y el otro 21% es estimado para los países que no han proporcionado información sobre consumo de electricidad: Chile, LIU Asia-Pacific y Liberty Specialty Markets.

<sup>13</sup> Calculado a partir del consumo recopilado de electricidad, usando factores por país proporcionados por la Agencia Internacional de la Energía (CO<sub>2</sub> Emissions from fuel combustion, 2014). El resultado se ha extrapolado siguiendo el mismo procedimiento que para el cálculo de electricidad consumida.

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 2018, han participado 26.949 empleados de 19 países en 2.759 proyectos con 1.284 entidades<sup>14</sup>.

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 seguridad vial, la integración social y el compromiso con el medioambiente.**

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.
- **Seguridad vial:** considerando que gran parte de su negocio tiene que ver con el segmento auto, **LIEH** considera que debe ser un agente de concienciación y educación en cuanto a la seguridad vial. Por ejemplo, en Liberty España, se realizan cursos en materia de concienciación de Seguridad vial en colaboración con el RACE, dirigidos a conductores con más de 65 años. En Portugal, se realiza la campaña "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 2018 más de 300.000 euros entre patrocinios, donaciones y convenios de colaboración. Asimismo, realiza otras iniciativas de patrocinio para dar visibilidad al deporte paralímpico como por ejemplo la iniciativa #SeSalen o la Carrera Liberty, que dona parte de su recaudación al equipo paralímpico español.

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**" del presente Estado de Información No Financiera.
- 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.
- 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.

<sup>14</sup> Estos datos incluyen a todas las sociedades de LIEH y también a otras sociedades no dependientes de LIEH.

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<sup>15</sup>.

Adicionalmente, también se involucra en otras entidades como por ejemplo las siguientes:

- Road Victims Protection Fund (Tailandia)
- Fundación TECHO (Colombia)
- Fundação Tenis (Brasil)
- Fundación Konecta (España)
- Children's Cancer Foundation (Singapur)
- National Senior Citizen Fund (Brasil).

## 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.

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 o Malasia.

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 realizarán servicios externalizados dentro de **LIEH**. 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 evaluación, demandando en los casos que apliquen, las respectivas certificaciones de calidad, procedimientos de disposición de materiales, la huella ecológica etc.

<sup>15</sup> Información basada en la información proporcionada por España, Tailandia, Malasia, Chile e India.

Sin embargo, a día de hoy no se tiene conocimiento de la realización de auditorías de seguimiento a proveedores que confirmen el cumplimiento de los criterios ambientales y sociales incluidos en las políticas de compras.

## 6.3. Clientes

Mejorar la experiencia del cliente está en el centro de la visión del grupo, considerando que el crecimiento y la rentabilidad sólo pueden tener lugar sobre la base de 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 2018 se han recibido 3.741 quejas o reclamaciones en **WEM**<sup>16</sup> (España, Portugal e Irlanda), de las cuales un 56% han sido aceptadas y un 44% rechazadas.

## 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 de 2018.

<sup>16</sup> No se dispone de datos homogéneos y consolidables para todo el Grupo, debido a las diferencias de procesos de gestión de reclamaciones entre las distintas entidades de LIEH. Se muestra, a modo ilustrativo, el dato de WEM.

Beneficios por país <sup>17</sup>		Impuestos sobre beneficios pagados por país	
Brasil	48.364	Brasil	26.277
Chile	2.195	Colombia	12.187
Colombia	31.248	Ecuador	428
Ecuador	-3.861	España	17.243
España	26.170	Irlanda	293
Irlanda	-5.099	Portugal	102
Rusia	301	Rusia	506
Hong Kong	22.321	Hong Kong	1.639
Singapur	34.091	Singapur	1.285
Tailandia	5.144	Tailandia	1.097
Vietnam	2.646	Vietnam	697
India	-11.609	India	0
UK	-36.524	Hughes	0
Malasia	3.386	Malasia	1.397
<b>Total</b>	<b>118.773</b>	LMIE	9.520
		<b>Total</b>	<b>72.671</b>

Subvenciones recibidas por país (m€)	
Brasil	10.268
Colombia	0
Ecuador	0
España	0
Irlanda	0
Portugal	0
Rusia	0
Hong Kong	0

<sup>17</sup> El importe de beneficios de España incluye el dato de las sucursales de España, Irlanda y Portugal, UK incluye el dato de la sociedad Liberty Mutual Insurance Europe Limited. En Irlanda se incluye la información de las sociedades Hughes Insurance Services Limited y Liberty Mutual Ireland Investments Holdings Limited.

Singapur	309
Tailandia	0
Vietnam	0
India	0
Hughes	0
Malasia	0
LMIE	0
<b>TOTAL</b>	<b>10.577</b>

Tabla 4: Información fiscal (2018)<sup>18</sup>

## 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 2018, 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 2018.

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:

<sup>18</sup> Datos reportados en miles de €. Asimismo, no se incluye importe impuestos y subvenciones para UK (excluyendo Liberty Mutual Insurance Europe Limited) y Chile.



- **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

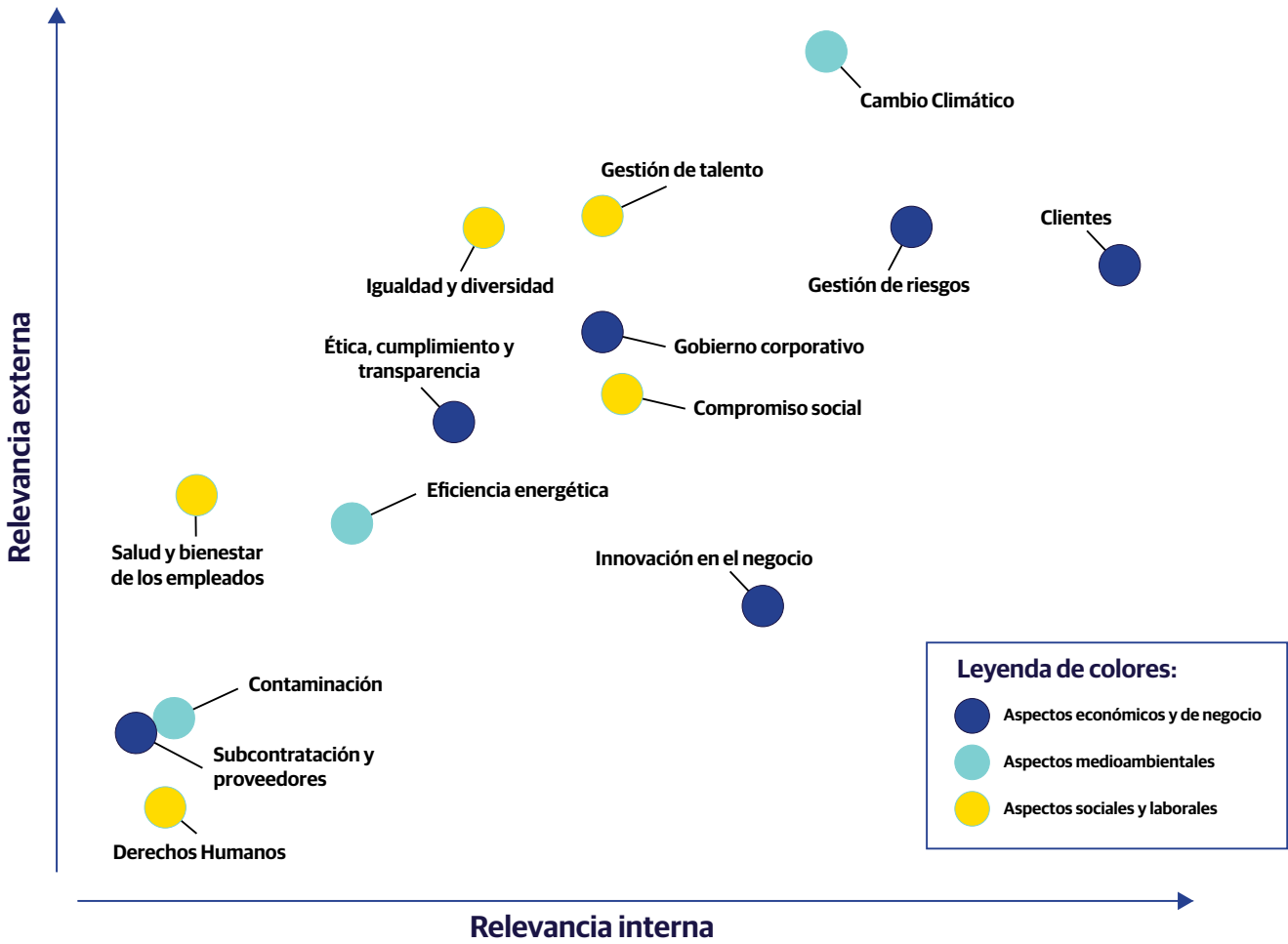
Siguiendo las recomendaciones de la guía GRI el presente documento incluye información de los indicadores asociados a aquellos aspectos que han sido determinados como materiales.

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, **LIBERTY** 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. **LIBERTY** 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 **LIBERTY** 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 (31/12/18)

Desglose por género	
Mujeres	5.869
Hombres	5.306
<b>Total</b>	<b>11.175</b>
Desglose por edad	
<30	2.089
30-50	7.528
>50	1.558
<b>Total</b>	<b>11.175</b>
Desglose por país	
Colombia	1.065
Ecuador	166
Brasil	1.850
Chile	985
Hong Kong	160
Singapur	289
Malasia	521
Rusia	678
India	1.083
Tailandia	909
Vietnam	309
UK	714
Francia	76
Alemania	65
Irlanda	633
Italia	34

Luxemburgo	1
Países Bajos	25
España	1.066
Suiza	19
Dubái	30
Portugal	497
<b>Total</b>	<b>11.175</b>

#### Desglose por categoría profesional

Categoría 1	88
Categoría 2	284
Categoría 3	1.538
Categoría 4	920
Categoría 5	8.345
<b>Total</b>	<b>11.175</b>

#### Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo (31/12/2018)

	Contratos permanentes	Contratos temporales
Contratos a tiempo parcial	293	17
Contratos a tiempo completo	10.467	398

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

##### Desglose por género

	Contratos permanentes	Contratos temporales	Contratos a tiempo parcial
Mujeres	5.610	259	296
Hombres	5.150	156	14
<b>Total</b>	<b>10.760</b>	<b>415</b>	<b>310</b>

##### Desglose por edad

	Contratos permanentes	Contratos temporales	Contratos a tiempo parcial
<30	1.902	185	12

30-50	7.328	203	268
>50	1.530	27	30
<b>Total</b>	<b>10.760</b>	<b>415</b>	<b>310</b>

#### Desglose por categoría profesional

	Contratos permanentes	Contratos temporales	Contratos a tiempo parcial
Categoría 1	89	0	0
Categoría 2	284	0	1
Categoría 3	1.533	7	22
Categoría 4	904	16	71
Categoría 5	7.950	392	216
<b>Total</b>	<b>10.760</b>	<b>415</b>	<b>310</b>

#### Número de despidos por género, edad y categoría profesional (31/12/2018)<sup>19</sup>

##### Desglose por género

Mujeres	Hombres	Total
488	627	1.115

##### Desglose por edad

<30	30-50	>50	Total
283	701	131	1.115

##### Por categoría profesional

Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4	Categoría 5	Sin categorizar <sup>20</sup>	Total
11	17	96	51	924	16	1.115

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

##### Desglose por género

Mujeres	29.010
Hombres	42.656

<sup>19</sup> Los datos no incluyen a Liberty Syndicate Management Limited (LSML), Liberty Specialty Markets Europe S.à r.l. (LSME), Liberty Managing Agency Limited (LMAL), Liberty Specialty Services Limited (LSSL) ni a Liberty Specialty Markets MENA Limited (LSMM).

<sup>20</sup> 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".

Desglose por edad	
<30	15.066
30-50	31.593
>50	54.137

Por categoría profesional	
Categoría 1	243.659
Categoría 2	108.887
Categoría 3	70.084
Categoría 4	37.268
Categoría 5	23.013

#### Brecha salarial por categoría profesional (basado en la reumneración media)<sup>21</sup>

Categoría profesional	Brecha mínima	Brecha máxima
Categoría 1	1,09	1,82
Categoría 2	0,63	2,50
Categoría 3	0,20	2,56
Categoría 4	0,92	1,45
Categoría 5	0,54	2,10

#### Empleados cubiertos por convenio colectivo por país (31/12/18)

% de empleados cubiertos bajo convenio colectivo por país	
Colombia	0%
Ecuador	0%
Brasil	100%
Chile	57%
Hong Kong	0%
Singapur	36%
Malasia	60%
Rusia	0%

<sup>21</sup> 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.

India	0%
Tailandia	0%
Vietnam	84%
UK	0%
Francia	0%
Alemania	0%
Irlanda	0%
Italia	0%
Luxemburgo	0%
Países Bajos	0%
España	24%
Suiza	0%
Dubái	0%
Portugal	97%
<b>TOTAL</b>	<b>34%</b>

#### Número total de horas de formación de los empleados por categorías profesionales (31/12/2018)<sup>22</sup>

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	5.339	108	5.447
Categoría 2	7.420	257	7.678
Categoría 3	28.244	2.277	30.521
Categoría 4	10.652	355	11.007
Categoría 5	141.582	11.360	152.941
<b>TOTAL</b>	<b>193.238</b>	<b>14.356</b>	<b>207.594</b>

<sup>22</sup> Los datos de las anteriores tablas no incluyen, debido a falta de información, a Liberty International Brasil ni Hughes Insurance Services Limited. En los casos de Liberty Vietnam, Liberty Videocon General Insurance Company Limited, Liberty Data Analytics Private Limited y Liberty Specialty Markets, 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
LI Colombia Holdings	Bermudas
LILA Colombia Holdings	
Liberty International Brasil LTDA	Brasil
Liberty Seguros (Brazil)	
Brazil - Indiana	
Liberty Agrega Servicios de Atendimento LTDA	
Liberty International Chile S.A.	Chile
Liberty Chile	
LMG Chile Spa	
Liberty Seguros (Colombia)	Colombia
Liberty Seguros De Vida	
La Libertad (Colombia)	
Liberty International US European Holdings LLC	EEUU
Liberty Intl Latin America Holding LLC	
Liberty International Asia Pacific Holding LLC	
Liberty Spain Holdings - EUR	
Liberty Seguros, S.A.	Ecuador
Liberty International Underwriters Ltd	Hong Kong
City-State HK	
LibertyGeneral InsuranceLimited	India
Liberty Data Analytics Private Limited	
Liberty Mutual Ireland Investments Holdings Limited	Irlanda
Liberty Insurance - Ireland	
LLIC S.a.r.l.	Luxemburgo
Liberty Specialty Markets Europe, S.a.r.l.	Irlanda, Países Bajos, Alemania, Suiza, España, Francia, Italia, Luxemburgo



Liberty Insurance Berhad	Malasia
Liberty International Europe IT Sp. z o.o.	Polonia
Liberty Seguros S.A. (Portugal)	Portugal
Liberty Insurance	Rusia
Liberty International Underwriters Pte Ltd	Singapur, Malasia
Liberty Insurance PTE LTD	Singapur
LMG Singapore Holdings Pte. Limited	
Solaria Labs Singapore PTE Ltd	
Liberty International Asia IT Pte. Ltd	
Liberty CityState Holdings PTE Ltd	
Liberty International European Holdings, S.L.	España
Liberty Specialty Markets Holdco S.L.	
LSME Spain SL (SP)	
LMIE Spain, S.L.	
Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.	
Kritaya Tun Co. Ltd	Tailandia
Tun Kaoklai Co. LTD	
LMG Insurance Co Limited	
Liberty UK and Europe Holdings Limited	Reino Unido
Liberty Specialty Markets LTD	
Wausau Insurance Company (UK) Limited	
Hughes Insurance Services Limited	
Liberty Mutual Insurance Europe Limited	
Liberty Syndicate Management Limited	
Liberty Specialty Services Limited (LSSL UK)	Reino Unido, Italia, España, Francia, Alemania, Suiza
Liberty Specialty Markets Mena Limited	Dubai
Liberty Vietnam	Vietnam

#### Otras agrupaciones

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

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

### Ámbitos generales

	Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Modelo de negocio	<p><b>Descripción del modelo de negocio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entorno empresarial.</li> <li>- Organización y estructura.</li> <li>- Mercados en los que opera.</li> <li>- Objetivos y estrategias.</li> <li>- Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.</li> </ul>	<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>	4, 5, 6	
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"> <li>1) cómo el grupo gestiona dichos riesgos,</li> <li>2) explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.</li> <li>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.</li> </ol>	102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades.	7, 8	

### Cuestiones medioambientales

	Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Gestión medioambiental	<b>Efectos actuales y previsibles</b> de las actividades de la empresa	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	17, 18, 19	
	<b>Procedimientos de evaluación o certificación</b> ambiental			
	<b>Recursos dedicados</b> a la prevención de riesgos ambientales			
	Aplicación del <b>principio de precaución</b>			
	Cantidad de <b>provisiones y garantías</b> para riesgos ambientales			

Contaminación	<b>Medidas</b> para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	103: Emisiones Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) GRI 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	18, 19	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	<b>Medidas</b> de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	103: Efluentes y residuos. GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	18	
	<b>Acciones</b> para combatir el desperdicio de alimentos		18	
Uso sostenible de los recursos	<b>Consumo</b> de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	103: Agua GRI 303-1 Extracción de agua por fuente.	18	Aspecto no material para Liberty.
	<b>Consumo</b> de materias primas.	103: Materiales GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen.	18	Aspecto no material para Liberty.
	<b>Medidas</b> adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	103: Materiales	18	Aspecto no material para Liberty.
	<b>Consumo</b> , directo e indirecto, de energía.	103: Energía GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización.	18	
	<b>Medidas</b> 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.	18	
	<b>Uso</b> de energías renovables.	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización.	18	

<b>Cambio climático</b>	<b>Elementos</b> 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)	18	Aspecto no material para Liberty.
	<b>Medidas</b> adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	17, 18	Aspecto no material para Liberty.
	<b>Metas</b> de reducción establecidas voluntariamente	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	18	Aspecto no material para Liberty.
<b>Protección de la biodiversidad</b>	<b>Medidas</b> tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	103: Biodiversidad GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados	18, 19	
	<b>Impactos</b> 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		

<sup>19</sup> Los datos de las anteriores tablas no incluyen, debido a falta de información, a Liberty International Brasil ni Hughes Insurance Services Limited. En los casos de Liberty Vietnam, Liberty Videocon General Insurance Company Limited, Liberty Data Analytics Private Limited y Liberty Specialty Markets, 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.

## Cuestiones sociales y relativas al personal

	Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	10, 11, 29	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	10, 11, 30	
	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	10, 11, 30, 31	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	11, 31	
	Brecha salarial	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	11, 12, 32	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	11, 32	
	Remuneración media de los consejeros por sexo		12	
	Remuneración media de los directivos por sexo		11, 12, 32	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	103: Empleo	12, 13	
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	16	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	103: Empleo	12, 13	
	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	13	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	103: Empleo	12, 13	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103: Salud y Seguridad en el trabajo	13, 14	
	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	14	

Relaciones sociales	<b>Organización</b> del diálogo social	103: Relaciones trabajador empresa	14, 15	
	<b>Porcentaje</b> de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	16, 34, 34, 35	
	<b>Balance</b> 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	15	
Formación	<b>Políticas</b> 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	15, 16	
	<b>Cantidad</b> total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	15, 33	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		103: Diversidad e igualdad de oportunidades		
Igualdad	<b>Medidas</b> adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	103: Diversidad e igualdad de oportunidades	16	
	<b>Planes de igualdad</b> medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo			
	<b>Integración y la accesibilidad universal</b> de las personas con discapacidad			
	<b>Política</b> 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
<b>Aplicación</b> 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	9	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, <b>medidas</b> 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		
<b>Denuncias</b> por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		
<b>Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT</b> relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		

## Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Medidas</b> 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	8, 9	
<b>Medidas</b> 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		
<b>Aportaciones</b> a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		

## Información sobre la sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	<b>Impacto</b> 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	19, 20
	<b>Impacto</b> de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio		
	<b>Relaciones</b> mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos		
	<b>Acciones</b> de asociación o patrocinio		
Subcontratación y proveedores	<b>Inclusión</b> 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	21
	<b>Consideración</b> en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental		
	<b>Sistemas</b> de supervisión y auditorías y resultados de las mismas		

Consumidores	<b>Medidas</b> 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	21, 22	
	<b>Sistemas</b> de reclamación			
	<b>Quejas</b> recibidas y resolución de las mismas			
Información fiscal	<b>Beneficios</b> obtenidos país por país	103: Desempeño económico 103: Desempeño económico 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	23, 24	
	<b>Impuestos</b> sobre beneficios pagados			
	<b>Subvenciones</b> públicas recibidas			
Otras cuestiones	<b>Gobierno corporativo</b>	GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23	6, 7	