



Reporte de sostenibilidad 2022

Reporte en materias ambientales,
sociales y de gobernanza

Índice

- 1_ Acerca de este reporte
 - 2_ Un mensaje de César Rodríguez
 - 3_ Nuestra Compañía
 - 4_ Nuestro enfoque
-



1



Acerca de este reporte

En Liberty creemos que el progreso ocurre cuando las personas se sienten seguras. Esta creencia se fundamenta en nuestra convicción de que los seguros son una fuerza para el bien social, entregando protección a clientes y negocios para que puedan mirar con confianza el futuro.

Este reporte refleja cómo nuestros valores guiaron nuestro viaje hacia la sostenibilidad, demuestra que reconocemos y aceptamos los desafíos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que existen en el mundo actual y que nos comprometemos a enfrentarlos día a día, siempre buscando mejorar en el cumplimiento de este objetivo.





César Rodríguez
Presidente

Tengo el agrado de presentar el primer Reporte en materias ambientales, sociales y de gobernanza de Liberty Seguros, que comunica los resultados de nuestro desempeño social, ambiental y de gobernanza durante 2022.

Guiados por nuestra identidad y valores corporativos y, especialmente, por nuestro valor de actuar responsablemente, durante 2022 Liberty adoptó la decisión de avanzar en la integración de un enfoque de sostenibilidad en los diversos aspectos y áreas de nuestro negocio, alineada a la estrategia de sostenibilidad que nuestra matriz, Liberty Mutual, viene liderando y desplegando hace algunos años.

Uno de los objetivos principales de este reporte, apunta a poder comunicar la forma en que hemos ido poniendo en práctica estas iniciativas, con miras a generar un impacto positivo para la sociedad, para nuestra industria y para apoyar a nuestros clientes, empleados e intermediarios.

Dentro de las iniciativas desplegadas durante 2022, quiero destacar en particular nuestras acciones de apoyo y compromiso para atender desafíos y oportunidades en materia social y ambiental en el marco de nuestras iniciativas de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), Servir con Liberty y en materia de gobernanza, a través de nuestro esfuerzo constante por fortalecer nuestra estructura de gobierno, lo cual constituye una prioridad, y que se encuentra altamente vinculado al ir construyendo y fomentando una cultura de integridad en la Compañía.



En Liberty tenemos un propósito definido, ayudar a las personas a disfrutar el presente y mirar con confianza el futuro. Este propósito es claro en nuestros productos que otorgan seguridad a las personas, familias y empresas, protegiendo sus bienes y patrimonio, los que muchas veces han conseguido con gran esfuerzo; en nuestro entorno de trabajo equitativo, diverso e inclusivo y en la confianza que las comunidades depositan en nosotros.

Algunos hitos en nuestra gestión de sostenibilidad durante 2022 fueron:

Nuestro apoyo a las comunidades

Creemos que podemos desempeñar un papel positivo en nuestras comunidades y retribuir está profundamente arraigado en nuestra cultura. A través de nuestro programa de voluntariado, Servir con Liberty, y del programa de donaciones, invertimos generosamente en las causas y los programas que preocupan a nuestros empleados y que fortalecen las comunidades en las que vivimos y trabajamos.

Diversidad e inclusión

Dimos vida a nuestros valores todos los días, a través de nuestra cultura de trabajo inclusivo centrada en el desarrollo profesional, el bienestar de los empleados y, sobre todo, en hacer lo correcto. Pero siempre hay más por hacer, y crear más caminos para que las mujeres y los grupos subrepresentados progresen en la organización, será una prioridad a medida que avanzamos.

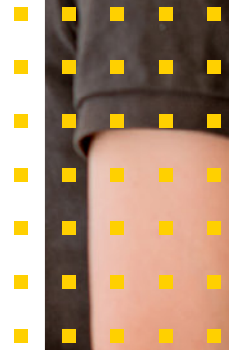
El camino por delante

Estamos orgullosos de lo que logramos en 2022, pero sabemos que no es suficiente. Abrazamos al año 2023 con nuevas iniciativas y planes que nos van a permitir continuar enfrentando los desafíos ambientales, sociales y económicos. Operar con un gobierno corporativo ético y transparente es vital para ayudar a nuestros clientes a enfrentar los desafíos ambientales y sociales, y para nuestra propia viabilidad como una corporación respetada. Estoy orgulloso del camino que nos hemos comprometido recorrer y espero trabajar junto con toda la Compañía para continuar avanzando en nuestro viaje ASG.



3

**Nuestra
Compañía**



Nuestra Compañía



Liberty Seguros S.A. es una empresa perteneciente al holding Liberty Mutual Insurance Group, organización fundada en el año 1912 en Boston, Estados Unidos, y que actualmente posee más de 45 mil empleados alrededor del mundo.

Liberty Mutual vende coberturas para automóviles, propiedades, posesiones de valor, riesgo personal y seguro de vida individual y está presente en 29 países y economías a nivel global.

La Compañía está rankeada en el lugar 78 de las mayores corporaciones de Estados Unidos según Fortune 500 y es el sexto asegurador más grande a nivel global en seguros de property y casualty.

I) Historia Liberty Seguros Colombia

Con la adquisición de Skandia Seguros Generales, Liberty Seguros llegó a Colombia en 1997, hace más de 20 años. Después de eso, sumó a sus operaciones las del grupo Latinoamericana de Seguros, Seguros Colmena y en 2002, sumó la cartera de ABN Amro Seguros. Actualmente tiene presencia en 17 sucursales a nivel nacional con más de 25 líneas de productos que comprenden las distintas necesidades y características de los clientes.

Hoy en día en Colombia trabajan más de 870 empleados.



Nuestra Compañía



II) Nuestra identidad

En Liberty contamos con una identidad compartida (creencia, propósito, promesa) y un único conjunto de valores que nos unen en nuestra aspiración de convertirnos en una de las tres principales empresas globales de propiedad y accidentes.

Nuestra creencia

Creemos que el progreso ocurre cuando las personas se sienten seguras.

Nuestro propósito

Existimos para ayudar a las personas a disfrutar el presente y mirar con confianza el futuro.

Nuestra promesa

Prometemos protección ante lo inesperado, con responsabilidad.

Nuestra Compañía



III) Nuestros valores

Nuestros valores se apalancan de una cultura: dentro de cada uno de nosotros hay una fuerza que nos inspira a lograr nuestros objetivos, ofrecer los mejores productos para personas y dueños de pequeñas y medianas empresas, vivir nuestros valores y diferenciarnos como una de las mejores compañías para trabajar.

1. **Somos abiertos:** nos comprometemos con todas las personas y posibilidades.
 2. **Actuamos responsablemente:** hacemos lo correcto hasta el final.
 3. **Hacemos las cosas simples:** somos claros y transparentes.
 4. **Hacemos las cosas cada día mejor:** somos proactivos y desafiamos el status quo.
 5. **Pensamos primero en las personas:** actuamos con empatía, dignidad y respeto.
-

Nuestra Compañía



IV) Nuestra estrategia



Crecer rentablemente y convertirnos en la mejor aseguradora para individuos y dueños de pequeños negocios, protegiendo lo que más valoran.

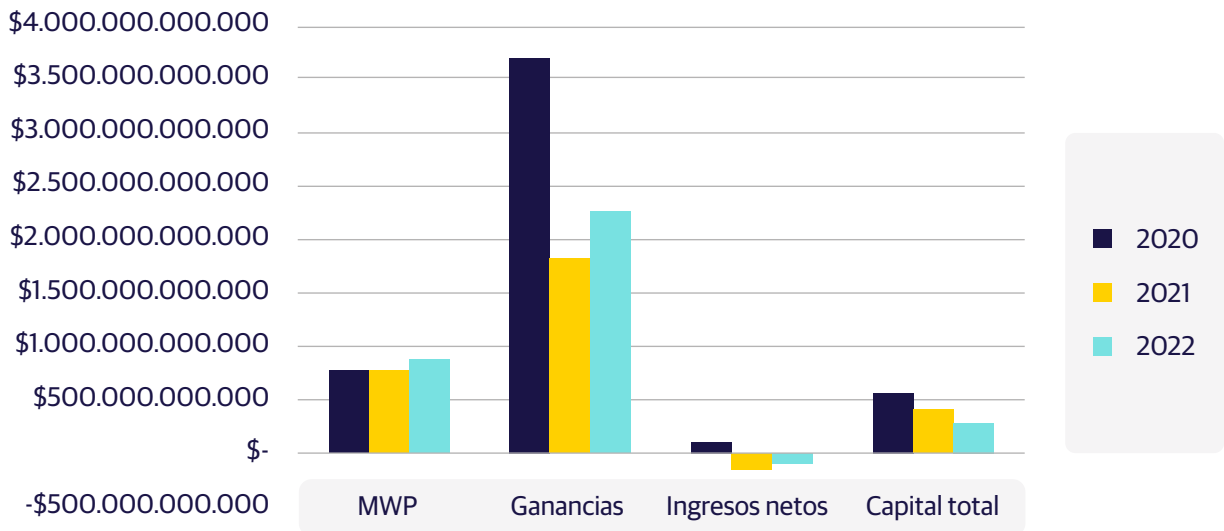
En Liberty Seguros apoyamos nuestro propósito mediante la identificación de los riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad que son fundamentales para que nuestra Compañía se convierta en líder. Permitimos que la empresa entregue valor e integre soluciones sostenibles innovadoras que aborden los problemas importantes que afectan nuestro medio ambiente y la sociedad.



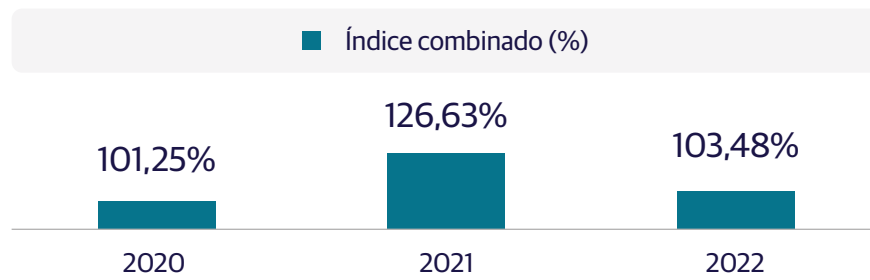
Nuestra Compañía



V) Indicadores financieros



(*) Montos en pesos colombianos.





4

**Nuestro
enfoque**



Nuestro enfoque



Nuestro rol como aseguradora nos plantea diversos desafíos y oportunidades en asuntos ASG, y, bajo este escenario, la Compañía ha definido como objetivo el poder abordarlos gradualmente dentro de ámbito de negocios.

Durante 2022, en nuestro viaje hacia la sostenibilidad, enfocamos nuestros esfuerzos en los pilares y áreas que detallamos a continuación:

Pilar social

I) Diversidad, equidad e inclusión

En Liberty Seguros, la diversidad se trata de todos nosotros. Creemos que reconocer, apreciar las ideas, perspectivas y antecedentes únicos de cada persona crea un entorno de confianza y respeto. También es clave para nuestro éxito relacionarnos con todas las personas y posibilidades a través de las diferencias. Trabajamos en todas las dimensiones de la diversidad, incluida la raza, el origen étnico, el género, LGBTQ+, las personas con discapacidades y más.

Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) es la forma en que hacemos negocios, y continuaremos invirtiendo en ella para crear una compañía local más fuerte.

Durante 2022, reflejamos este compromiso a través del desarrollo de nuestro plan de acción estratégico que como Compañía definimos para promover esta área.

Actuar de acuerdo con nuestro plan de Diversidad, Equidad e Inclusión es una forma poderosa de construir una fuerza laboral innovadora y de alto rendimiento donde las personas de todos los orígenes pueden crecer en sus carreras, fomentar relaciones más sólidas con colegas y brindar una experiencia superior al cliente.





Este plan incluyó dentro de sus objetivos, entre otras cosas, el poder contar con una cuota mínima de trabajadores con discapacidad, implementar un comité de diversidad y crear grupos de afinidad, en donde los empleados puedan expresarse, hacer y ser parte de la verdadera inclusión.

Si bien hemos ido avanzando en el logro de estos objetivos, reconocemos que lograrlos requerirá un compromiso sostenido en el tiempo y un esfuerzo continuo para fortalecer la inclusión y la retención.

Es importante señalar que, desde la puesta en marcha del comité de diversidad, se ha trabajado fuertemente en definir lo que queremos alcanzar en relación a los cuatro pilares que hemos definido como prioridad: Género, Discapacidad, Diversidad Cultural y LGBTQ+.



Nuestro enfoque



Para construir los planes de acción, el comité ha tenido la oportunidad de capacitarse en el programa global de Diversidad "Global Fundamentals", el ABC de la Diversidad Sexual y de Género dictada por nuestro aliado Fundación Iguales y un taller de diversidad cultural.

Implementamos el Buzón DEI, un espacio en nuestra intranet para recibir ideas, sugerencias y casos sobre temas de diversidad, equidad o inclusión.

Además, realizamos mejoras en el proceso de selección, incorporando un espacio inclusivo en el que cualquier persona que lo requiera, aun si presenta alguna discapacidad o situación especial, podrá solicitar condiciones o mecanismos especiales que garanticen su participación en nuestros procesos.

Seguiremos avanzando de forma responsable y continuaremos tomando medidas para:



- 1_ Aumentar la retención y representación del talento de todos los grupos y orígenes.**
- 2_ Garantizar que nuestras oportunidades profesionales sean equitativas para todos los empleados.**
- 3_ Fortalecer la mentalidad y los comportamientos inclusivos.**

Creemos que tomar estas medidas nos ayudará a ser una compañía en la que nuestros empleados y clientes de todo el mundo se sientan incluidos y que pertenecen.

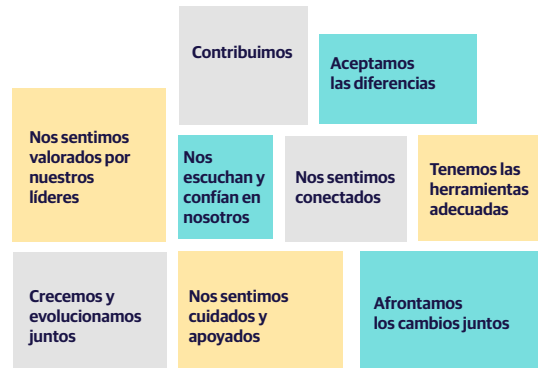


Experiencia del empleado

Tenemos como propósito emprender acciones puntuales de bienestar laboral que apunten a generar momentos excepcionales y memorables, promoviendo el compromiso de los empleados.

- Descubrimos las expectativas y los **momentos que importan** a los colaboradores para crear propuestas atractivas que los atraigan y retengan.
- Escuchamos su voz y realizamos mediciones oportunas en cada momento que importa para el empleado con el fin de poder identificar mejoras en la experiencia.
- Evolucionamos en temas de cultura interna para impulsar la experiencia de cliente y objetivos estratégicos de la organización.
- Hacemos que los líderes se involucren y ayuden a generar un impacto positivo en la experiencia de su equipo y la Compañía, así como gestionar las oportunidades de mejora que sean identificadas en las mediciones realizadas.
- Tenemos un comité de experiencia que evalúa, diseña y transforma la experiencia de los empleados para hacer de Liberty el mejor lugar para trabajar.

II) Momentos que importan



Momentos que importan

Los **Momentos que importan** son la analogía con los **"momentos de verdad"** en la experiencia del cliente. Se trata de esos instantes que impactan la experiencia organizacional de un empleado de una manera significativa a lo largo de su día, año o hasta su carrera.

1 Contribuimos

Contribuimos (p.ej., give, serve, interacciones con los clientes, reputación externa de la marca, buena relación con clientes y socios).

2 Nos sentimos cuidados y apoyados

Atención y apoyo (p.ej., beneficios, flexibilidad, equilibrio entre el trabajo y la vida personal).

3 Nos sentimos conectados

Conexión (p.ej., cultura, trabajo en equipo, ambiente laboral).

4 Crecemos y evolucionamos juntos

Crecimiento (p.ej., capacitación, promociones, oportunidades, desarrollo profesional).

5 Afrontamos los cambios juntos

Cambio (p.ej., reorganizaciones, cambios de trabajo, estabilidad laboral).

6 Tenemos las herramientas adecuadas

Herramientas (p.ej., tecnología, espacio físico, procesos).

7 Nos sentimos valorados por nuestros líderes

Liderazgo - Gerentes (p.ej., supervisor directo/gerente, retroalimentación, reconocimientos, comunicación).

8 Nos escuchan y confían en nosotros

Reconocimiento y confianza (p.ej., reconocimiento, autonomía, opinión tomada en cuenta).

9 Aceptamos las diferencias

Diversidad (p.ej., diversidad, inclusión, perspectiva global).

Nuestro enfoque

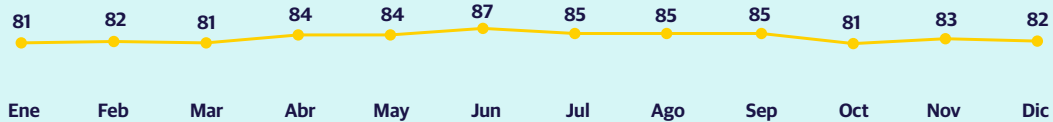


eNPS

El eNPS es la medición del nivel de recomendación que los empleados hacen de Liberty Seguros. Cada mes la Compañía mide si los empleados recomendarían a Liberty Seguros a sus familiares y amigos como un lugar para trabajar.

Tendencia % eNPS 2022

Andes*

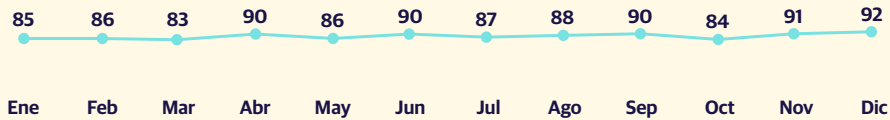


*Chile, Colombia y Ecuador.

Contribuciones individuales



Líderes



Colombia

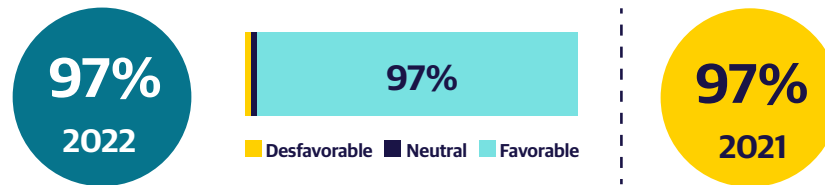


Nuestro enfoque

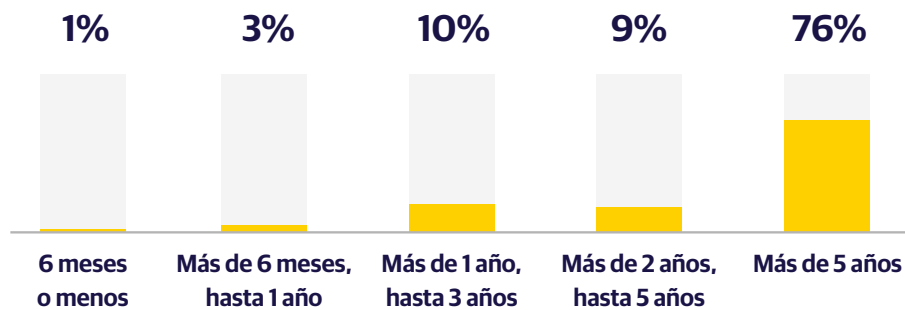


eNPS

Resultado compromiso Andes



Intención de quedarse en Liberty



Nuestro enfoque



eNPS

Resultados

● 2022* ● 2021*

Afrontamos los cambios juntos	Estoy satisfecho con mi seguridad laboral en Liberty.	91%	88%
	Mi líder me ayuda a entender cómo los cambios en la organización me afectan a mí, a mi equipo y a nuestro trabajo.	93%	93%
Nos sentimos valorados por nuestros líderes	Mi trabajo tiene un significado especial: este no es solo un trabajo.	90%	NA
Nos sentimos cuidados y apoyados	Puedo gestionar mis responsabilidades laborales de manera que permita un equilibrio saludable entre mi trabajo y la vida privada.	89%	NA
Creemos y evolucionamos juntos	Los ascensos son para quienes lo merecen.	71%	73%
	El proceso de promoción no parece claro.	75%	NA
	Liberty brinda oportunidades de desarrollo equitativas.	86%	87%
Aceptamos las diferencias	Mi líder pide y solicita diferentes puntos de vista para la resolución de problemas.	91%	NA
	En mi área se hacen preguntas para comprender la experiencia o la perspectiva de otra persona.	88%	NA
Nos sentimos conectados	Puedo ser yo mismo en el trabajo.	95%	97%

Nos escuchan y confían en nosotros

Todas las personas reciben un reconocimiento adecuado por sus contribuciones.

83% NA

Mi líder saca verdadero provecho a mis habilidades para crear contribuciones únicas a nuestro trabajo.

90% NA

Mi líder crea un entorno de apertura y confianza.

92% 93%

Mi líder alienta a las personas a expresarse y estar en desacuerdo, incluso si esto resulta incómodo.

84% 89%

Mi líder evita favoritismos.

84% 86%

Me siento cómodo expresando mis ideas y opiniones, incluso si son diferentes a las de los demás,

91% NA



*Los resultados reflejados son los porcentajes de favorabilidad de la encuesta semestral de momentos septiembre de 2022.

*Los resultados de 2021 son los que aplican en la antigua encuesta de EOS (Employee Opinion Survey).

*El mensaje NA indica que la pregunta no está disponible en la encuesta de EOS de 2021.

*La encuesta momentos reemplaza antiguos métodos de medición, operativos hasta el 2021.

Nuestro enfoque



III) Datos relevantes

Empleados



Total de colaboradores por género

Cargo	Hombres	Mujeres
Gerentes	18	21
Trabajadores	344	478



Total de colaboradores por rango de edad

Cargo	Menos de 30 años	Entre 30 y 40	Entre 41 y 50	Entre 51 y 60	Entre 61 a 70
Gerentes	0	15	15	9	0
Trabajadores	216	405	150	49	2



Total de colaboradores por antigüedad

Cargo	Menos de 3	Entre 3 y 6	Más de 6 y menos que 9	Entre 9 y 12	Más de 12
Gerentes	4	14	4	3	14
Trabajadores	328	272	47	69	106

* En años.



Nuestro enfoque



\$ Brecha salarial por género

Colombia	% Sobre salario medio	
Categoría	Femenino	Masculino
Gerentes senior	80%	109%
Gerentes junior	113%	106%
Especialistas / directores	110%	118%
Analistas senior / coordinadores	105%	107%
Analista junior	110%	106%
Auxiliares	103%	104%

* Porcentajes estimados sobre un salario promedio al 100% para cada categoría. Si el valor es 95% se entiende que el salario esta un 5% bajo el promedio y si el valor es 105% se entiende que el salario esta un 5% sobre el promedio.

IV) Grupos de interés

Entre los grupos de interés de la Compañía se encuentran colaboradores, proveedores, intermediarios, la comunidad general y, por supuesto, tomadores y asegurados. Gran parte de las acciones de la Compañía están orientadas hacia este último grupo, desde la contratación de su seguro, su participación en un siniestro o la renovación de la póliza.

Intermediarios:

País	Agente	Agencia	Corredor
Colombia	1.252	1.526	25

Clientes:

País	Asegurados	Tomadores
Colombia	2.215.755	700.159

Nuestro enfoque



V) Vive Liberty

Vive Liberty

Se compone de 3 pilares:



1_ Disfrutando cada momento

Queremos dar experiencias positivas y memorables a los empleados para que se conviertan en embajadores de la marca.

Se tiene en cuenta si el empleado es casado, soltero, con hijos, etc. y cuáles son sus preferencias para que disfrute al máximo.



2_ Sintiéndote seguro

Es un plan de trabajo con actividades que promueven la seguridad y salud de los empleados.

Brindamos información y elementos necesarios para mantenerse seguros tanto en casa como en la oficina.



3_ Aprovechando tus beneficios

Liberty hace que las personas sean felices, ofreciéndole a sus empleados beneficios para que equilibren su vida personal y laboral.

Queremos que los empleados conozcan y aprovechen todos los beneficios con los que cuentan, desde tiempo para compartir con sus familias hasta productos con precio especial.

Nuestro enfoque



VI) Capacitaciones talento

- Más de 326 cursos dictados durante el año.
- Más de 720 horas aula de formación dictadas.
- 64% asistencia promedio a capacitaciones en 2022.
- El 57,03% de las formaciones fueron de modalidad webinar (sesiones agendadas) y el 42,86% fueron e-learning (cursos virtuales).
- 100% de eNPS a diciembre 2022 en el proceso de ingreso e inducción a la Compañía de nuevos empleados.
- 91% de eNPS a diciembre 2022 en los procesos de capacitación.



VII) Apoyo a las comunidades

Cada año nuestro equipo participa en el programa **Servir con Liberty** a través del cual beneficiamos a comunidades vulnerables. Es nuestro compromiso social en donde se programa, alienta y apoya a los empleados que dan su tiempo y recursos para causas que les importan e impactan la sociedad.

En lo referido al cuidado del medio ambiente, plantamos **1.676 árboles**. Esto significó retomar esta actividad después de la pandemia de COVID-19 y aportar a nuestro planeta. Durante dos días, y en conjunto con fundaciones, realizamos la siembra de árboles nativos en **Guatavita**.

Nuestro enfoque



VIII) Los seguros como fuerza social

A través de los años, nuestra filosofía ha sido que el seguro es mucho más que una red de seguridad. Ya sea que se considere como una fuente de consuelo en tiempos difíciles, una fuente de coraje en tiempos de cambio o una fuente de apoyo para progresar aún más, el seguro puede ser un trampolín para el cambio positivo.

Los seguros brindan seguridad a individuos, familias y empresas para que puedan llevar a cabo sus planes, ideas y ambiciones con confianza, sin verse inmovilizados por el riesgo o el miedo a eventos catastróficos. En nuestro camino hacia la sostenibilidad y la integración de aspectos ASG en nuestro negocio, hemos identificado que ofrecemos una variedad de productos que brindan bienestar social a nuestros clientes y las sociedades a las que servimos y que promueven conductas responsables por parte de estos. A continuación, una breve descripción de estos productos.

1 **Pólizas de autos - dispositivos de rastreo y localización Detektor el cazador**

Como medida para ofrecer y garantizar seguridad a nuestros clientes, en las pólizas de autos y para determinados vehículos, se establece la obligación a cargo de los asegurados de realizar el proceso de instalación del dispositivo de rastreo satelital de forma gratuita y el no hacerlo constituye una exclusión en la póliza. Con esto garantizamos la seguridad de los vehículos.

Durante el año 2022, se recuperaron 40 vehículos por un valor asegurado de \$3.157 millones de pesos colombianos, gracias al funcionamiento del dispositivo.

Nuestro enfoque



Pilar ambiental

Estamos comprometidos a servir como una fuerza para el progreso en la lucha contra el cambio climático y reconocemos que la adaptación es fundamental para el éxito de nuestro negocio y nuestros asegurados.

I) Proyecto Footprint

Somos un negocio basado principalmente en oficinas, y nuestra huella inmobiliaria es una prioridad para nuestra transición baja en carbono.

Además, hemos revisado el espacio que ocupamos y nos hemos cuestionado cuánto de ello realmente era necesario para una operación exitosa. Luego de la implementación de herramientas tecnológicas que permiten la autogestión de intermediarios y clientes, se concluyó que era posible disminuir el espacio físico de la Compañía, por tanto se tomaron las siguientes acciones:

- 1_ Implementación de teletrabajo (régimen 4 por 1).**
- 2_ Se rediseñaron las oficinas considerando espacios colaborativos, utilizando un sexto del espacio anterior.**
- 3_ Reducción de costos al 56% en oficinas principales.**



Nuestro enfoque



II) Iniciativa de activos improductivos

Durante 2022, Liberty Seguros buscó diferentes estrategias para vender o arrendar los activos que no están en uso de la operación y que generan un gasto a la Compañía.

III) Iniciativas de infraestructura

Liberty, en su compromiso con el medio ambiente, está trabajando a través de distintas iniciativas por una economía baja en carbono. Para ello, uno de los pasos clave ha sido revisar nuestras propias operaciones, cómo funcionamos y en qué se puede mejorar. Luego de la pandemia de COVID-19, Liberty cambió su forma de operar, lo que llevó a una reducción significativa en nuestra huella con respecto a los niveles de años anteriores. Si bien los empleados de Liberty trabajaron de forma remota durante la mayor parte del año, aprovechamos esta oportunidad para acelerar los cambios ecológicos en todas las oficinas, para garantizar un lugar de trabajo más sostenible y colaborativo.

Hoy, Liberty ha disminuido sus emisiones contaminantes. Entre las principales iniciativas desarrolladas, destacamos las siguientes:



Emisiones (mediciones de gas y electricidad)

Liberty, en su compromiso con el medio ambiente, redujo sus emisiones contaminantes, a través de la disminución del uso de electricidad durante el año 2022 en un 44%. Asimismo, el consumo de gas fue completamente eliminado.

Nuestro enfoque



Iniciativa de luces LED

La empresa ha buscado formas de iluminación más eficientes, que utilicen menos energía y, por tanto, sean menos contaminantes. De esta forma, gradualmente se han ido reemplazando las luminarias tradicionales por luces LED. En 2023 se espera reemplazar el 80% de las luminarias por luces LED.



Flota vehicular

En la búsqueda de eficiencia y disminución de emisiones, se redujo la flota de vehículos propios de la Compañía de 44 a 16 autos. Durante 2023, se espera continuar reduciendo la flota de vehículos.



Política de viajes

Si bien en Liberty nos gusta estar conectados, entendemos que los viajes, ya sea por vía terrestre o aérea, generan externalidades que contaminan y por ello se ajustó la política de viajes, cuidando que estos se hagan únicamente cuando sea necesario y a través de las vías más eficientes. Lo anterior, produjo una disminución aproximada de 50% de los viajes que se realizaron en años anteriores y un ahorro de 35% en los gastos por este concepto.

Gasto original (USD)	Gasto 2022 (USD)	% Disminución
\$ 443.502	\$ 286.892	-35%

Nuestro enfoque



Pilar Gobernanza

Administrar y gestionar los aspectos ASG requiere un claro sistema de gobernanza. La gobernanza es relevante a nuestro negocio y siempre ha sido una prioridad y esto comienza por nuestros valores y nuestra gente.

En el marco de nuestro gobierno corporativo, tanto a nivel de accionistas, directorio y administración, en Liberty reconocemos el rol social que cumplen las empresas y, por tanto, con el objetivo de crear valor a largo plazo, nos comprometemos a utilizar, en la medida de lo posible, un enfoque sostenible en todas nuestras decisiones estratégicas.

Como Compañía, creemos que el progreso ocurre y se desarrolla cuando las personas se sienten seguras. Esta creencia se encuentra respaldada por nuestra convicción de que el seguro es un producto que genera responsabilidad social, entregando seguridad y tranquilidad a las personas y a los negocios. En función de lo anterior, Liberty se encuentra comprometida a abordar los desafíos en materia de sostenibilidad, con el objetivo de entregar seguridad a sus clientes, empleados y grupos de interés.

Nuestro enfoque



I) Cultura de integridad

La manera en que realizamos nuestras actividades empresariales es fundamental para nuestra reputación y la confianza que cultivamos con nuestros clientes y grupos de interés.

Una manera importante en que lo hacemos es actuando en forma responsable: elegimos hacer lo correcto y actuar con responsabilidad todos los días. El actuar con honestidad e integridad va más allá del mero cumplimiento normativo, se manifiesta en las políticas y en la orientación práctica que nos brinda nuestro código de ética y conducta empresarial, con miras a tener un lugar de trabajo más ético. Como empleados de Liberty, nos tratamos unos a otros, a nuestros clientes y a quienes forman parte de nuestras comunidades, con empatía, dignidad y respeto.

Para ello, Liberty cuenta con un Programa de Integridad y Compliance, cuya misión apunta a promover una cultura de ética e integridad al interior de la organización, y a gestionar riesgos en materia de prevención, detección y respuesta ante actos o conductas contrarios a nuestros valores corporativos, normas o políticas internas y leyes o normativas vigentes aplicables a la Compañía.



Nuestro enfoque



Estructura y marco de gobierno en materia de integridad y compliance

Directorio

Órgano superior de gobierno responsable de supervisar el Programa de Compliance.

Gerencia de Compliance / Oficial de Cumplimiento

Esta área es responsable de liderar, implementar, adecuar y/o actualizar el Plan de Compliance de la Compañía en las distintas áreas de trabajo que lo componen, cómo también de supervisar la adecuada gestión del del sistema de administración de lavado de activos y financiación del terrorismo.



Nuestro enfoque



Capacitaciones de compliance

En 2022, se capacitaron nuestros funcionarios en los siguientes programas de Compliance con el objetivo de actuar responsablemente en nuestra organización:

Código de ética	51 funcionarios nuevos
Prevención de lavado de dinero y otros delitos	835 funcionarios
Anticorrupción	83 funcionarios
Soborno	777 funcionarios
Sanciones económicas	128 funcionarios
Fraude	793 funcionarios
Liderar con integridad	122 funcionarios
Actuar responsablemente	56 funcionarios
Protección de la información	44 funcionarios
Protección de datos personales	86 funcionarios
Usos de la información	757 funcionarios



Nuestro enfoque



Capacitación de sostenibilidad

Como parte de los esfuerzos de concientización sobre la importancia que representa la sostenibilidad para la Compañía, durante los últimos dos años hemos venido desarrollando un programa de capacitaciones en relación a ASG, invitando a participar de estas actividades a los trabajadores de la Compañía, de manera que puedan comprender desde una perspectiva práctica, cómo pueden ir aportando en el día a día en ir generando una cultura de integridad desde un enfoque sostenible, de cara a la forma en que realizamos nuestros negocios.

Asimismo, y para empezar a posicionar nuestra iniciativa en temas de sostenibilidad desde el más alto nivel de la organización, durante el segundo semestre de 2022, realizamos capacitaciones a los miembros del Directorio y de la Alta Dirección de la Compañía, abordando temáticas relacionadas con gestión de riesgo y oportunidades en materia de ESG, análisis de materialidad (SASB) y áreas de foco para una compañía de seguros, cambio climático y el rol de los directores y gerentes en el desarrollo de un programa de sostenibilidad.



Nuestro enfoque



II) Gestión de riesgos

En Liberty Seguros propendemos por una adecuada administración de riesgos a través de los siguientes elementos:

- 1_ Estableciendo mecanismos sólidos y eficientes para identificar, analizar, evaluar, gestionar, controlar, monitorear e informar los riesgos:** la Compañía ha propendido por la estructuración de un sistema tanto de control interno como de administración de los diferentes SAR (Sistemas de administración de riesgos), que le permitan identificar, medir, controlar y monitorear los diferentes riesgos a los que se encuentra expuesta y gestionarlos de la manera más eficiente y efectiva, que le permitan cumplir con los límites y apetito de riesgo definidos por la Junta Directiva.
- 2_ Promoviendo una cultura de riesgos:** la Compañía busca que cada individuo o área sea capaz de detectar los riesgos que derivan de sus propios procesos, así como informar a tiempo la ocurrencia de un evento de riesgo. Durante 2022 el equipo de riesgos realizó capacitaciones enfocadas en nuestros principios RET: Responsabilidad, Excelencia y Transparencia. Entre los principales temas abordados se destacan las definiciones asociadas a roles y responsabilidades de cada integrante de la denominada primera línea de defensa y adicionalmente, cómo identificar posibles riesgos y controles en el ejercicio diario de las funciones y actividades de la Compañía.
- 3_ Definiendo indicadores, así como su apetito y tolerancia al riesgo:** la Compañía, a través de indicadores, monitorea los principales riesgos, con énfasis en los siguientes: riesgos de mercado, riesgo de variación en el tipo de cambio de moneda extranjera, riesgo de tasa de interés, riesgo de liquidez, riesgo de suscripción, riesgo operacional y riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo SARLAFT.

Nuestro enfoque



- 4_ Estableciendo políticas generales del sistema:** la Compañía tiene definidas políticas para la administración de riesgos, entre las cuales se incluye la política de riesgo operativo, política de administración de riesgo de mercado, política de control interno, política de plan de continuidad, política SAC, y finalmente la política SARLAFT implementada por la Compañía la cual hace parte integral de la estructura de riesgo de la misma y sus políticas y procedimientos son de obligatoria aplicación por todos los funcionarios.

Algunos indicadores destacados

Cantidad de capacitaciones realizadas	40
Cantidad de matrices de riesgo	49
Cantidad de eventos de riesgo gestionados	210



Nuestro enfoque



III) Ciberseguridad

Sensibilización de ciberseguridad

Los ciberataques se incrementaron en 2022 y de acuerdo con el último estudio de Verizon ¹ el 85% de las infracciones de ciberseguridad son provocadas por errores humanos.

Asimismo, Checkpoint Research ² ha detectado un aumento de los ataques de phishing en un 17% durante la última semana de noviembre del año pasado, a propósito del Blackfriday y Cybermonday y una brecha de seguridad en archivos relacionados con los datos de los usuarios de WhatsApp que se han encontrado a la venta en la Darknet, y ha revelado que la filtración contiene 360 millones de números de teléfono de usuarios de WhatsApp de 108 países, con lo cual los ciberdelincuentes han aprovechado para enviar ataques de phishing, vishing o el smishing. El vishing es una forma de ataque de ingeniería social en la que se engaña a la víctima para que suministre información por teléfono, mientras que el smishing se realiza a través de SMS.

Es por tal razón que la educación y formación de nuestros empleados, así como de nuestros clientes socios y consumidores en temas de ciberseguridad es clave, ya que les permite permanecer alerta durante su día a día, conociendo como identificar una amenaza, lo que tienen que hacer y cómo actuar ante estos escenarios. También es importante mencionar que los ataques de ingeniería social constituyen alrededor del 98% de todos los ciberataques, es por tal razón que el mantener una adecuada formación en la identificación de estas amenazas es crucial, así como el evaluar de manera constante que tan expuestos estamos a estos riesgos con ejercicios o prácticas simuladas hacia nuestros empleados.

1 <https://www.proofpoint.com/es/blog/email-and-cloud-threats/key-findings-2022-verizon-data-breach-investigations-report-dbir>

2 <https://www.frikipandi.com/internet/20221125/check-point-research-advierte-a-los-compradores-que-s-e-mantengan-alerta-este-black-friday-ya-que-los-ciberdelincuentes-lanzaran-sus-propias-promociones-navidenas>

Nuestro enfoque



Como parte del programa de formación anual, a finales de 2022 realizamos la Semana de la Ciberseguridad, para la cual seleccionamos un catálogo de charlas y actividades innovadoras, interactivas y divertidas con el propósito de crear conciencia tanto en las últimas tendencias de ciber amenazas con temas de Ingeniería Social, Phishing y también de mejores prácticas de seguridad en redes sociales, uso de dispositivo móvil y aplicaciones, así como en temas de ciberseguridad en un nivel más corporativo y dentro de un contexto regulatorio, como temas de protección de datos y clasificación de la Información, cifrado, contraseñas, y PCI - DSS y de esta manera brindar herramientas que nos permitan enfrentar las distintas amenazas que pueden afectar a nuestra Compañía en la actualidad.

Este tipo de actividades que nos ayudan a tomar conciencia de la responsabilidad que tenemos todos al momento de proteger la información de nuestra Compañía, y de esta manera es que en Liberty Seguros, creemos, que todos tenemos un rol de **"guardianes de la seguridad"**.

Data privacy y ciberseguridad

Durante 2022, la Compañía le apostó a la inversión en proyectos que implican reforzar las medidas de seguridad que protegen los datos personales y sensibles que son almacenados en nuestras plataformas digitales, así como el entrenamiento no solo a áreas del negocio que son claves para la protección de este tipo de información, sino a todos los empleados en Liberty.

Dentro de nuestros controles y medidas de seguridad para minimizar la posibilidad de amenazas del entorno digital, se incluyen penetration test por expertos externos, un marco de robusto de respuesta de incidentes y violaciones de brechas de datos, sistemas de monitoreo de vulnerabilidades, todo esto evaluado constantemente durante el año por prestigiosas firmas de auditores externos y distintos entes reguladores, así como evaluaciones periódicas de manera interna.

Nuestro enfoque



Gestionar de manera constante los riesgos en cuanto a la ciberseguridad y seguridad de la información es vital para estar al frente de las últimas amenazas en cuanto a ciberataques, de la tecnologías cambiantes y emergentes; la gestión de la información y los desafíos que representa el factor humano; es por eso que contamos con un programa de ciberseguridad basado en riesgos avalado por un tercero especializado que nos permita mantener un enfoque objetivo en cuanto a las acciones necesarias para mantener un adecuado gobierno de la seguridad y ciberseguridad así como aplicar como una constante la mejora continua.



Capacitaciones de ciberseguridad

Nuestros empleados fueron capacitados en los siguientes asuntos	
Dispositivos móviles	765
Redes sociales	764
Ingeniería social	897
Compromiso correo electrónico	171

