

Informe Anual Integrado 2025

Línea Directa Aseguradora S.A.

linea directa

Carta del Presidente

El año 2025 ha concluido con un **fuerte crecimiento económico** en España que, prácticamente, dobla al de la eurozona, y que, según los principales organismos, tiene visos de continuar en los próximos ejercicios. Según el Instituto Nacional de Estadística, el **Producto Interior Bruto** español registró un incremento del 2,8% en 2025 gracias, en parte, a la **demanda interna.** Además, la evolución del empleo sigue siendo positiva, ya que, durante el mismo periodo, la tasa de paro se situó en el 9,9%, el registro más bajo desde 2008.

Sin embargo, y pese a la tendencia positiva de estos indicadores, existen cuestiones de gran calado que pueden lastrar los buenos datos macroeconómicos registrados durante el pasado año. El **Banco de España** alerta de la incertidumbre que se vive en los **mercados financieros** internacionales y de los riesgos provocados por las actuales **tensiones geopolíticas** y comerciales. Por otro lado, aún hay áreas de mejora en nuestro sistema productivo, ya que cuestiones tan estratégicas como la productividad o la tasa de ocupación entre los trabajadores más jóvenes se antojan excesivamente bajas para nuestro país.

En este contexto, cambiante y a veces hasta imprevisible, el comportamiento del sector asegurador ha sido excelente. Los ingresos por primas de las aseguradoras superaron ampliamente los **85.000 millones de euros** en 2025, casi un **14%** más que en el mismo periodo del año anterior. Por ramos, **No Vida** experimentó un repunte interanual del 7,8%, mientras que **Vida** se elevó hasta el 23,2%. En cuanto al volumen del ahorro gestionado por las aseguradoras se incrementó un 5,4%, de manera que las provisiones técnicas superaron los 221.000 millones a cierre de 2025.

El **Ramo de Autos** continúa experimentando un sólido crecimiento que, a cierre del ejercicio, alcanzó un **8,4%** empujado por la dinamización del mercado del vehículo nuevo. Según ANFAC, las ventas de turismos en 2025 superaron los **1,14 millones de unidades**, un 12,9% más que el año anterior, con mención especial a los turismos electrificados que incrementaron sus ventas durante el ejercicio en casi un 95%. Todo ello ha llevado a superar los récords de parque asegurado; según los datos del Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA), el parque de vehículos asegurados en España alcanzó una media de **34,6 millones** durante el tercer trimestre de 2025, lo que supone un incremento interanual del 2%, el más fuerte desde 2019.

El **Ramo de Hogar**, ha impulsado notablemente su facturación gracias, en gran medida, al incremento de las primas medias del negocio y al récord de compraventa de viviendas. Todo ello ha posibilitado un **incremento del volumen de primas del 7,4%** frente a 2024, lo que constituye una evolución muy positiva. Dentro de Multirriesgo, el **Ramo de Comercio**, también ha registrado un crecimiento muy positivo aunque más moderado (+4,7%).

Por su parte, el seguro de **Asistencia Sanitaria** sigue **creciendo a un ritmo muy dinámico**, logrando un aumento de sus primas del **12%**, lo que consolida a este negocio como un gran activo para el sector en términos de rentabilidad, diversificación y desarrollo.

Línea Directa, innovación, crecimiento y rentabilidad

Durante el pasado ejercicio, **Línea Directa Aseguradora** ha continuado afianzándose como una compañía sólida, sostenible y con una gran fortaleza financiera. Su apuesta por la tecnología, la diversificación y la flexibilidad constituyen una gran ventaja competitiva que le permiten adaptarse con rapidez y eficiencia a los retos y demandas del mercado y la sociedad. Producto de ello, la compañía ha cerrado 2025 con unos resultados excelentes: sus **ingresos por primas** se han incrementado un **11,3%** frente al año anterior, lo que le ha permitido alcanzar una facturación de más de **1.134 millones de euros** y una cartera de clientes de más de **3,7 millones de asegurados,** un **8,5%** más que en 2024. Este crecimiento la sitúa en el **puesto 13 del ránking** de entidades de No Vida por volumen de primas, una posición muy meritoria que ha alcanzado de forma completamente orgánica, sin fusiones ni adquisiciones.

Mención especial merece el comportamiento del **seguro de Autos de Línea Directa Aseguradora**, que incrementó un 11,8% sus ingresos por primas, una cifra notablemente superior a la del conjunto del sector. Por su parte, las líneas de negocio de **Hogar y Salud** (+6,3% y +14,7%, respectivamente) también mantienen un fuerte crecimiento y aportan ya más del 18% del negocio total del Grupo. A estos ramos, ya consolidados, se le ha unido en 2025 el **seguro Multirriesgo Negocios** de Línea Directa, dirigido a establecimientos, locales y oficinas de autónomos y pymes. Con este lanzamiento la entidad quiere impulsar su crecimiento en el **segmento de empresas**, un mercado en el que lleva ofreciendo soluciones innovadoras desde otros ramos desde hace ya dos décadas y en el que ahora, al ampliar su oferta, se posiciona con una propuesta completa de seguros generales para los pequeños empresarios.

En el ámbito de la **rentabilidad**, Línea Directa Aseguradora ha logrado un resultado neto de **85,7 millones de euros**, lo que supone un incremento del **33,5%** respecto a 2024, unos datos excelentes que confirman la dinámica positiva de crecimiento rentable de la compañía.

En el campo de las prestaciones, Línea Directa Aseguradora registró una **siniestralidad** del **71,5%** (-1,1pp) y un **ratio de gastos** del **21,1%** (-1,0pp). Como consecuencia de estos buenos resultados, el **Ratio Combinado** descendió hasta el **92,6%** (-2,1pp), lo que consolida la eficiencia de su modelo de negocio y la excelente contención del gasto que siempre han caracterizado la gestión de la compañía. Producto de ello, Línea Directa cuenta con una **rentabilidad** diferencial, con un **ROE del 22,9%,** y una gran solidez, con un margen de solvencia del 182,6%, lo que le ha permitido distribuir entre sus accionistas un **dividendo ordinario** de **30 millones de euros** durante el ejercicio. Fruto de estos resultados, el Consejo de Administración ha propuesto para aprobación en la próxima Junta de Accionistas un dividendo complementario de **15 millones de euros** que, sumado a los dos dividendos a cuenta ya abonados, eleva la retribución total a los accionistas con cargo al ejercicio a **45 millones**.

La compañía cuenta con unos sólidos pilares estratégicos basados en la eficiencia de su **modelo de negocio**, su clara **orientación al cliente** y su sistema de **tarificación y suscripción** del riesgo. Por su parte, la entidad continúa avanzando en su proceso de **transformación digital** y en su apuesta por la tecnología, siempre con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente en todas las áreas y construir activos digitales cada vez más completos, accesibles y flexibles. En este sentido, más del **91%** de los clientes se relacionan **digitalmente** con la compañía y, a cierre de 2025, se registraron más de **28 millones de interacciones on-line** con la cartera. Unos datos muy prometedores que sientan las bases del futuro de las operaciones de la compañía.

Un Grupo comprometido con la sostenibilidad

Por su modelo de negocio, directo y sin redes de oficinas, Línea Directa ha sido, desde sus inicios, una **compañía profundamente sostenible y eficiente**. Por ello, impulsar la descarbonización de sus operaciones e incidir en los valores propios de la sostenibilidad son un paso natural para el Grupo, que siempre contó con una especial sensibilidad en este ámbito.

El objetivo de la compañía es propiciar un **crecimiento sostenible** basado en el desarrollo e impulso de las **dimensiones ESG**. Para ello, cuenta con **Planes Directores de Sostenibilidad** con vigencia trienal que conforman la hoja de ruta del Grupo en materia **ambiental, social y de gobernanza**, y que sirven de directrices a la hora de gestionar de forma responsable sus recursos, impulsar numerosas iniciativas de carácter social y aprobar y renovar sus políticas en materias esenciales en el gobierno corporativo de la entidad.

En 2025 ha finalizado el **V Plan de Sostenibilidad (2023-2025)**, que ha obtenido un **grado de cumplimiento del 93%,** propiciando la inclusión de la compañía en el **Yearbook** del **Dow Jones Sustainability Index**, lo que sitúa a Línea Directa entre las compañías más sostenibles del mundo. Además, ha cumplido con sus compromisos en materia de transparencia realizando y publicando el **Informe de Sostenibilidad e Información No Financiera** bajo la Directiva CSRD.

2026 asistirá a la entrada en vigor del **VI Plan de Sostenibilidad**, que estará vigente hasta 2028, y que, a buen seguro, constituirá una herramienta de gran utilidad a la hora de

afianzar la apuesta de la compañía en materia de sostenibilidad. Este compromiso ha permitido a Línea Directa ser incluida año tras año en los monitores reputacionales más importantes del país, como MERCO Empresas, MERCO Responsabilidad ESG y Gobierno Corporativo, MERCO Talento o Top Employer. Un éxito al que, sin duda, también contribuye la **Fundación Línea Directa**, con acciones sobre seguridad vial tan reconocidas y relevantes como el Premio Periodístico, el Premio Emprendedores, sus estudios de investigación o diversas iniciativas formativas que cuentan con un amplio calado social.

30 años de éxitos

En 2025 se cumplió el **30 aniversario del nacimiento de Línea Directa Aseguradora**, una compañía ya consolidada en el mercado asegurador español por su **modelo de negocio**, su **carácter innovador**, el **dinamismo** de su actividad, la **potencia de su marca** y su propuesta de valor, basada en una excelente relación entre la **calidad y el precio**.

En todos estos años hemos asistido a una verdadera historia de éxito, construida día a día y póliza a póliza, en la que el compromiso y la profesionalidad de **todas las personas que han formado parte de la compañía** a lo largo de todo este tiempo han contribuido de forma decisiva a construir una gran realidad que, más allá de su éxito y su rentabilidad, ofrece un futuro y una proyección extraordinarios.

La entidad afrontará los próximos ejercicios con la firme determinación de seguir consolidando al Grupo como una compañía **multiproducto** que ofrezca no solo altos niveles de rentabilidad y crecimiento, sino también una **sólida propuesta de valor** a todos sus grupos de interés y a la sociedad en su conjunto.

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola

Presidente de Línea Directa Aseguradora

Índice

1. Informe del Auditor externo

2. Cuentas anuales consolidadas 2025	**2**
Estado de Situación Financiera Consolidado	2
Estado de Resultado Consolidado	4
Estado de Otro Resultado Global Consolidado	6
Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado	7
Estado de Flujos de Efectivo Consolidado	8
Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas	9
3. Informe de gestión consolidado 2025	**127**
Situación de la entidad	113
Evolución del negocio	119
Principales riesgos e incertidumbres	130
Perspectivas 2026	132
Hechos posteriores al cierre	132
Cuestiones relativas al medio ambiente, seguridad y personal	133
Actividades de investigación, desarrollo e innovación	143
Otra información relevante	146
Reclamaciones, Defensor del Cliente y otra información no financiera	149
Informe Anual de Gobierno Corporativo y SCIIF	151
4. Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad 2025	**153**

5. Formulación y diligencia



1

Informe del auditor externo

linea directa

Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes

Informe de auditoría
Cuentas anuales consolidadas
a 31 de diciembre de 2025
Informe de gestión consolidado

Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

A los accionistas de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros:

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2025, el estado de resultado, el estado de otro resultado global, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2025, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.
Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046
Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111

R. M. Madrid, hoja M-63.988, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3.ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - NIF: B-79031290

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Valoración de los pasivos por siniestros incurridos	
El Grupo realiza su actividad en el negocio de seguros de no vida, principalmente en los segmentos de automóviles, hogar y salud. El Grupo procede al registro de los pasivos asociados con los contratos de seguros, estimando un pasivo por siniestros incurridos de 449.369 miles de euros. La estimación de estos pasivos por siniestros incurridos es compleja y en el caso del segmento automóviles está influida de manera significativa por los métodos de proyección utilizados, los periodos de liquidación de siniestros y las hipótesis utilizadas por la dirección. Por las consideraciones anteriores, la valoración de los pasivos por siniestros incurridos se ha considerado una cuestión clave de auditoría. Ver notas 3.I y 11 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas correspondientes al ejercicio 2025.	Hemos obtenido un entendimiento del proceso de estimación y registro de los pasivos por siniestros incurridos, que ha incluido una evaluación y comprobación del control interno relacionado con los sistemas de información e hipótesis más relevantes. Nuestros procedimientos, en los que han participado especialistas actuariales se han centrado en aspectos como: • Entendimiento de la metodología de cálculo de los pasivos por siniestros incurridos de acuerdo con los principios de la NIIF17. • Comprobación de la integridad, exactitud y conciliación de los datos base de cálculo para la estimación de los pasivos por siniestros incurridos. • Comprobación de la suficiencia de los pasivos por siniestros incurridos al cierre del ejercicio anterior. • Realización de pruebas selectivas sobre una muestra de expedientes de pasivos de siniestros incurridos, comprobando la razonabilidad de la valoración con la información disponible. • Comprobación mediante pruebas de contraste actuarial y estadístico sobre la razonabilidad de los pasivos por siniestros incurridos al cierre del periodo, incluyendo el ajuste de riesgo no financiero. • Asimismo, hemos comprobado la adecuación de la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas adjuntas. En nuestros procedimientos anteriores, hemos obtenido evidencia de auditoría adecuada y suficiente que soporta las estimaciones de la dirección sobre esta cuestión.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2025, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado, determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, a los que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas, se han facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, informar sobre ello.

b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2025 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la comisión de auditoría y cumplimiento en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los citados administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La comisión de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

- Planificamos y ejecutamos la auditoría del Grupo para obtener evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o de las unidades de negocio del Grupo como base para la formación de una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y revisión del trabajo realizado para los fines de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la comisión de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la comisión de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética relativos a independencia y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las medidas de salvaguarda adoptadas para eliminar o reducir la amenaza.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la comisión de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Formato electrónico único europeo

Hemos examinado los archivos digitales del formato electrónico único europeo (FEUE) de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes del ejercicio 2025 que comprenden el archivo XHTML en el que se incluyen las cuentas anuales consolidadas del ejercicio y los ficheros XBRL con el etiquetado realizado por la entidad, que formarán parte del informe financiero anual.

Los administradores de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros son responsables de presentar el informe financiero anual del ejercicio 2025 de conformidad con los requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815, de 17 de diciembre de 2018, de la Comisión Europea (en adelante Reglamento FEUE). A este respecto, el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros han sido incorporados por referencia en el informe de gestión consolidado.

Nuestra responsabilidad consiste en examinar los archivos digitales preparados por los administradores de la Sociedad dominante, de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en vigor en España. Dicha normativa exige que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos de auditoría con el fin de comprobar si el contenido de las cuentas anuales consolidadas incluidas en los citados archivos digitales se corresponde íntegramente con el de las cuentas anuales consolidadas que hemos auditado, y si el formato y marcado de las mismas y de los archivos antes referidos se ha realizado en todos los aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

En nuestra opinión, los archivos digitales examinados se corresponden íntegramente con las cuentas anuales consolidadas auditadas, y éstas se presentan y han sido marcadas, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

Informe adicional para la comisión de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la comisión de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante de fecha 20 de febrero de 2026.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 10 de abril de 2025 nos nombró como auditores del Grupo por un periodo de un año para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2025.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdo de la Junta General Ordinaria de Accionistas para el periodo de tres años y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2016.

Servicios prestados

Los servicios, distintos de la auditoría de cuentas, que han sido prestados al Grupo auditado se desglosan en la nota 21 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Enrique Anaya Rico (23060)

20 de febrero de 2026

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2026 Núm. 01/26/00591
SELLO CORPORATIVO: 96.00 EUR

Informe de auditoría de cuentas sujeto a la normativa de auditoría de cuentas española o internacional

Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes

Informe de verificación limitada emitido por un verificador sobre el Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025

Informe de verificación limitada emitido por un verificador sobre el Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad

A los accionistas de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros por encargo de los administradores:

Conclusión de verificación limitada

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación limitada del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025 de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera, en concreto incluye la Información sobre Sostenibilidad preparada por el Grupo correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2025 (en adelante, la información sobre sostenibilidad) siguiendo lo establecido en la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, sobre la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD, por sus siglas en inglés). Dicha información sobre sostenibilidad también ha sido objeto de verificación limitada.

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que:

a) el Estado de Información No Financiera del Grupo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2025 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios seleccionados de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS o ESRS, por sus siglas en inglés), así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo III "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" del citado Estado;

b) la información sobre sostenibilidad en su conjunto no ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de conformidad con el marco de información sobre sostenibilidad aplicado por el Grupo y que se identifica en el subapartado "BP-1. Bases generales para la elaboración del Estado de Información No Financiera Consolidado e información sobre Sostenibilidad" del apartado 1 adjunto, incluyendo:

   - Que la descripción proporcionada del proceso para identificar la información sobre sostenibilidad incluida en el subapartado "Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades" del apartado 1 es coherente con el proceso implantado y que permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.
Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046
Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111

R. M. Madrid, hoja M-63.988, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3.ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - NIF: B-79031290

- El cumplimiento de las NEIS.

- El cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en el subapartado "Taxonomía" de la sección sobre medio ambiente de la información sobre sostenibilidad con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

Fundamento de la conclusión

Hemos realizado nuestro encargo de verificación limitada de conformidad con las normas profesionales de general aceptación aplicables en España y específicamente con las pautas de actuación contenidas en las Guías de Actuación 47 Revisada y 56 Revisada emitidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España sobre encargos de verificación de información no financiera y considerando el contenido de la nota publicada por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) de fecha 18 de diciembre de 2024 (en adelante, normas profesionales de general aceptación).

La extensión de los procedimientos aplicados en un encargo de verificación limitada es menor en comparación con los que se requieren en un encargo de verificación razonable. En consecuencia, el grado de seguridad que se obtiene en un encargo de verificación limitada es menor que el grado de seguridad que se hubiera obtenido si se hubiera realizado un encargo de seguridad razonable.

Nuestras responsabilidades de acuerdo con dicha normativa se describen con más detalle en la sección *Responsabilidades del verificador* de nuestro informe.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que se diseñe, implante y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y adecuada para proporcionar una base sobre la que sustentar nuestra conclusión.

Responsabilidades de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de las NEIS seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo III "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

En relación con la información sobre sostenibilidad, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de desarrollar e implantar un proceso para identificar la información que se debe incluir en la información sobre sostenibilidad de conformidad con el contenido de la CSRD, de las NEIS y con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020 y de divulgar información sobre este proceso en la propia información sobre sostenibilidad en el subapartado "Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades" del apartado 1. Dicha responsabilidad incluye:

- conocer el contexto en el que se desarrollan las actividades y relaciones de negocio del Grupo, así como sus grupos de interés, en relación con los impactos que tiene el Grupo sobre las personas y el medio ambiente;

- identificar los impactos reales y potenciales (tanto negativos como positivos), así como los riesgos y oportunidades que podrían afectar, o de los que razonablemente se podría esperar que afecten, a la situación financiera, los resultados financieros, los flujos de efectivo, el acceso a la financiación o el coste de capital del Grupo en el corto, medio o largo plazo;

- evaluar la materialidad de los impactos, riesgos y oportunidades identificados; y

- realizar hipótesis y estimaciones que sean razonables en función de las circunstancias.

Los administradores de la Sociedad dominante son asimismo responsables de la preparación de la información sobre sostenibilidad, que incluya la información identificada por el proceso, de conformidad con el marco de información sobre sostenibilidad aplicado, incluyendo el cumplimiento de la CSRD, el cumplimiento de las NEIS y el cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en el subapartado "Taxonomía" de la sección sobre medio ambiente de la información sobre sostenibilidad con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

Esta responsabilidad incluye:

- Diseñar, implantar y mantener el control interno que los administradores de la Sociedad dominante consideren relevante para permitir la preparación de la información sobre sostenibilidad que esté libre de incorrecciones materiales, debidas a fraude o error.

- Seleccionar y aplicar métodos apropiados para la presentación de información sobre sostenibilidad y la realización de asunciones y estimaciones que sean razonables, considerando las circunstancias, sobre las divulgaciones específicas.

Limitaciones inherentes en la preparación de la información

De acuerdo con las NEIS, los administradores de la Sociedad dominante están obligados a preparar información prospectiva sobre la base de asunciones e hipótesis, que han de incluirse en la información sobre sostenibilidad, acerca de hechos que pueden ocurrir en el futuro, así como posibles acciones futuras que, en su caso, podría tomar el Grupo. El resultado real puede diferir de forma significativa del estimado, ya que se refiere al futuro y los acontecimientos futuros frecuentemente no ocurren como se esperaba.

Para determinar las revelaciones de la información sobre sostenibilidad, los administradores de la Sociedad dominante interpretan términos legales y de otro tipo que no se encuentran claramente definidos que pueden ser interpretados de forma diferente por otras personas, incluyendo la conformidad legal de dichas interpretaciones y, en consecuencia, están sujetas a incertidumbre.

Responsabilidades del verificador

Nuestros objetivos son planificar y realizar el encargo de verificación con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si el EINF y la información sobre sostenibilidad están libres de incorrección material, ya sea debida a fraude o error, y emitir un informe de verificación limitada que contiene nuestras conclusiones al respecto. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influirán en las decisiones que los usuarios toman basándose en esta información.

Como parte de un encargo de verificación limitada, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante todo el encargo. También:

- Diseñamos y aplicamos procedimientos para evaluar si el proceso para identificar la información que se incluye tanto en el EINF como en la información sobre sostenibilidad es congruente con la descripción del proceso seguido por el Grupo y permite, en su caso, identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.

- Aplicamos procedimientos sobre el riesgo, incluido obtener un conocimiento de los controles internos relevantes para el encargo con el fin de identificar la información a revelar en la que es más probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, pero no con la finalidad de proporcionar una conclusión acerca de la eficacia del control interno del Grupo.

- Diseñamos y aplicamos procedimientos que responden a las divulgaciones contenidas tanto en el EINF como en la información sobre sostenibilidad en las que es probable que surjan incorrecciones materiales. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.

Resumen del trabajo realizado

Un encargo de verificación limitada incluye la realización de procedimientos para obtener evidencia que sirva de base para nuestras conclusiones. La naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos seleccionados depende del juicio profesional, incluida la identificación de la información a revelar en que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, en el EINF y en la información sobre sostenibilidad.

Nuestro trabajo ha consistido en indagaciones ante la dirección, así como a las diversas unidades y componentes del Grupo que han participado en la elaboración del EINF e información sobre sostenibilidad, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF e información sobre sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se describen a continuación:

En relación con el proceso de verificación del EINF:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2025 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el subapartado "Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades" del apartado 1, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2025.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2025.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2025 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

En relación con el proceso de verificación de la información sobre sostenibilidad:

- Realización de indagaciones ante el personal del Grupo:

  - Para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener información necesaria para la revisión externa.

  - Con el fin de conocer el origen de la información utilizada por la dirección (por ejemplo, la interacción con los grupos de interés, los planes de negocio y los documentos de estrategia); y la revisión de la documentación interna del Grupo sobre su proceso.

- Obtención, a través de indagaciones ante el personal del Grupo, del conocimiento de los procesos de la entidad de recopilación, validación y presentación de información relevantes para la elaboración de su información sobre sostenibilidad.

- Evaluación de la concordancia de la evidencia obtenida de nuestros procedimientos sobre el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la información sobre sostenibilidad con la descripción del proceso incluida en dicha información, así como evaluación de si el citado proceso implantado por el Grupo permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.

- Evaluación de si toda la información identificada en el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la información sobre sostenibilidad está efectivamente incluida.

- Evaluación de la concordancia de la estructura y la presentación de la información sobre sostenibilidad con lo dispuesto en las NEIS y el resto del marco normativo de información sobre sostenibilidad aplicado por el Grupo.

- Realización de indagaciones al personal pertinente y procedimientos analíticos sobre información divulgada en la información sobre sostenibilidad considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.

- Realización, en su caso, de procedimientos sustantivos por muestreo sobre información divulgada en la información sobre sostenibilidad seleccionada considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.

- Obtención, en su caso, de los informes emitidos por terceros independientes acreditados anexos al informe de gestión consolidado en respuesta a exigencias de la normativa europea y, en relación con la información a la que se refieren y de acuerdo con las normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de la acreditación del verificador y de que el alcance del informe emitido se corresponde con el exigido por la normativa europea.

- Obtención, en su caso, de los documentos que contengan la información incorporada por referencia, los informes emitidos por auditores o verificadores sobre dichos documentos y, de acuerdo con las normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de que, en el documento al que se refiere la información incorporada por referencia, se cumplen las condiciones descritas en las NEIS para poder incorporar información por referencia en la información sobre sostenibilidad.

- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores de la Sociedad dominante y la dirección en relación con el EINF e información sobre sostenibilidad.

Otra información

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la otra información. La otra información comprende las cuentas anuales consolidadas y resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado, pero no incluye ni el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas ni los informes de verificación emitidos por terceros independientes acreditados exigidos por el derecho de la Unión Europea sobre divulgaciones concretas contenidas en la información sobre sostenibilidad y que figuran como anexo del informe de gestión consolidado.

Nuestro informe de verificación no cubre la otra información y no expresamos ningún tipo de conclusión de verificación sobre esta.

En relación con nuestro encargo de verificación de la información sobre sostenibilidad, nuestra responsabilidad consiste en leer la otra información identificada anteriormente y, de este modo, considerar si la otra información presenta incongruencias materiales con la información sobre sostenibilidad o con el conocimiento que hemos adquirido durante el encargo de verificación que pudieran ser indicativas de la existencia de incorrecciones materiales en la información sobre sostenibilidad.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Enrique Anaya Rico

20 de febrero de 2026

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2026 Núm. 01/26/00789
SELLO CORPORATIVO: 30.00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones



2

Memoria de las cuentas anuales consolidadas

linea directa

Línea Directa Aseguradora, S.A.,
Compañía de Seguros y Reaseguros y
sociedades dependientes

Cuentas anuales consolidadas
correspondientes al ejercicio anual terminado
el 31 de diciembre de 2025

Preparadas de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE)

Estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2025

(Expresados en miles de euros)

ACTIVO	Notas	2025	2024
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	**6**	**16.988**	**16.709**
A-2) Activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	**5 y 7a)**	**60.066**	**57.876**
I. Renta variable		60.066	57.876
A-3) Activos financieros a valor razonable con cambio en patrimonio neto	**5 y 7a)**	**1.075.297**	**925.367**
I. Instrumentos de patrimonio		83.292	74.918
II. Valores representativos de deuda		992.005	850.449
A-4) Activos coste amortizado	**5 y 7a)**	**10.979**	**34.341**
III. Depósitos en entidades de crédito		4.026	23.013
VI. Créditos por operaciones de reaseguro		-	3.890
IX. Otros créditos		6.953	7.438
1. Créditos con las Administraciones Públicas		1.043	1.181
2. Resto de créditos		5.910	6.257
A-5) Derivados de cobertura	**7 a)**	**5.062**	**4.652**
A-6) Activos por contratos de reaseguro	**11 a) y b)**	**29.151**	**34.097**
II. No Vida		29.151	34.097
2. Método simplificado (PAA)		29.151	34.097
2.1. Provisiones por cobertura restante		7.109	6.858
2.2. Provisiones por siniestros incurridos		22.042	27.239
A-7) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	**8**	**103.414**	**100.807**
I. Inmovilizado material		42.471	42.351
II. Inversiones inmobiliarias		60.943	58.456
A-8) Inmovilizado intangible	**9**	**54.621**	**45.345**
III. Otro activo intangible		54.621	45.345
A-10) Activos fiscales	**13**	**15.530**	**12.246**
I. Activos por impuesto corriente		2.371	2.667
II. Activos por impuesto diferido		13.159	9.579
A-11) Otros activos		**3.592**	**4.696**
III. Periodificaciones		3.183	4.283
IV. Resto de activos		409	413
TOTAL ACTIVO		**1.374.700**	**1.236.136**

Las notas 1 a 22 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2025

Estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2025

(Expresados en miles de euros)

PASIVO	Notas	2025	2024
A-2) Pasivos a coste amortizado	**7.b)**	**69.850**	**77.315**
III. Deudas por operaciones de seguro		2.752	3.438
1.Deudas con asegurados		2.169	2.259
2.Deudas con mediadores		583	1.179
IV. Deudas por operaciones de reaseguro		936	346
IX. Otras deudas		66.162	73.531
1.Deudas con las Administraciones públicas		17.952	16.745
3.Resto de otras deudas		48.210	56.786
A-4) Pasivos por contratos de seguro	**11 a) y b)**	**853.522**	**767.466**
II. No Vida		853.522	767.466
2. Método simplificado (PAA)		853.522	767.466
2.1. Pasivos por cobertura restante		404.153	362.277
2.2. Pasivos por siniestros incurridos		449.369	405.189
A-5) Provisiones no técnicas	**12**	**9.048**	**3.649**
III. Otras provisiones no técnicas		9.048	3.649
A-6) Pasivos fiscales	**13**	**37.124**	**28.905**
I. Pasivos por impuesto corriente		8.272	5.435
II. Pasivos por impuesto diferido		28.852	23.470
A-7) Resto de pasivos		**701**	**484**
III. Otros pasivos		701	484
TOTAL PASIVO		**970.245**	**877.819**
B-1) Fondos propios	**14**	**408.301**	**366.829**
I. Capital		43.537	43.537
1. Capital escriturado		43.537	43.537
III. Reservas		310.402	289.318
1. Legal y estatutarias		9.046	9.046
2. Otras reservas		301.356	280.272
IV. (Acciones propias)		(1.331)	(243)
VII. Resultado del ejercicio		85.710	64.217
VIII. (Dividendo a cuenta)	**14**	(30.017)	(30.000)
B-2) Ajustes por cambios de valor		**(3.846)**	**(8.512)**
Partidas que no se reclasifican a resultados		**4.562**	**728**
I. Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global		4.562	728
Partidas que pueden reclasificarse posteriormente a resultados		**(8.408)**	**(9.240)**
I. Cambios en el valor razonable de valores representativos de deuda medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global		(8.186)	(9.297)
IV. Contratos de seguro		(154)	203
IV. Contratos de reaseguro		(68)	(146)
TOTAL PATRIMONIO NETO		**404.455**	**358.317**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		**1.374.700**	**1.236.136**

Las notas 1 a 22 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2025.

Estado de resultado consolidado al 31 de diciembre de 2025

(Expresados en miles de euros)

CUENTA DE RESULTADOS DEL NEGOCIO ASEGURADOR NO VIDA	Notas	2025	2024
INGRESOS DEL SERVICIO DE SEGUROS	**16**	**1.076.705**	**991.329**
Ingresos de contratos medidos bajo método imputación de primas (PAA)		**1.076.705**	**991.329**
GASTOS DEL SERVICIO DE SEGUROS		**(985.120)**	**(934.704)**
Gastos por reclamaciones incurridas	**16**	**(985.120)**	**(934.704)**
1. Prestaciones y gastos incurridos		(947.317)	(917.506)
2. Variación de provisión de siniestros incurridos (+ ó -)	4	(39.187)	(17.465)
3. Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de esas pérdidas		1.384	267
RESULTADO DE LOS CONTRATOS DE SEGURO	**16**	**91.585**	**56.625**
Ingresos por recuperaciones de reaseguro		**13.636**	**18.831**
Gastos de reaseguro		**(27.799)**	**(24.230)**
RESULTADO DE LOS CONTRATOS DE REASEGURO		**(14.163)**	**(5.399)**
RESULTADO TÉCNICO DEL SEGURO	**11 c)**	**77.422**	**51.226**
INGRESOS FINANCIEROS	**7.a.3)**	**51.315**	**54.807**
1. Ingresos procedentes de inversiones financieras		38.236	37.201
2. Aplicaciones de correcciones de valor de las inversiones		7.814	10.845
3. Beneficios en realización de las inversiones		1.524	1.578
4. Ingresos de inmovilizado material e inversiones inmobiliarias		3.169	4.293
5. Diferencias positivas de tipo de cambio y conversión		572	890
GASTOS FINANCIEROS	**7.a.3)**	**(9.530)**	**(15.157)**
6.1 Correcciones de valor de las inversiones		(5.894)	(10.654)
6.2 Pérdidas procedentes de las inversiones		(1.464)	(2.873)
6.5.Gastos de inmovilizado material e inversiones inmobiliarias		(1.199)	(1.308)
6.6 Diferencias negativas de tipo de cambio y conversión		(973)	(322)
RESULTADO NETO DE INVERSIONES		**41.785**	**39.650**
7. INGRESOS/ (GASTOS) FINANCIEROS POR CONTRATOS DE SEGUROS EMITIDOS		**(5.238)**	**(9.169)**
8. INGRESOS/ (GASTOS) FINANCIEROS DE LOS CONTRATOS DE REASEGURO MANTENIDOS		**240**	**486**
RESULTADO FINANCIERO		**36.787**	**30.967**
RESULTADO NETO DE SEGUROS E INVERSIONES		**114.209**	**82.193**

Las notas 1 a 22 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2025.

Estado de resultado consolidado al 31 de diciembre de 2025

(Expresados en miles de euros)

CUENTA DE RESULTADOS DE OTRAS ACTIVIDADES	Notas	2025	2024
RESULTADO ASEGURADOR		**114.209**	**82.193**
OTROS INGRESOS	**18**	**5.178**	**5.652**
Resto de ingresos		5.178	5.652
OTROS GASTOS		**(5.252)**	**(4.534)**
Resto de gastos		(5.252)	(4.534)
SUBTOTAL (RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES)		**(74)**	**1.118**
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		**114.135**	**83.311**
Impuesto sobre beneficios	**13**	**(28.425)**	**(19.094)**
RESULTADO DEL EJERCICIO (BENEFICIO/ (PÉRDIDA))		**85.710**	**64.217**
Resultado atribuido a la Sociedad Dominante		85.710	64.217
Resultado atribuido a participaciones no dominantes		-	-
Ganancias básicas por acción (en euros)	15	0,08	0,06
Ganancias diluidas por acción (en euros)	15	0,08	0,06

Las notas 1 a 22 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2025.

Estado de otro resultado global consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2025

(Expresados en miles de euros)

	Notas	2025	2024
Resultado del ejercicio (beneficio/ (pérdida))		**85.710**	**64.217**
Otro resultado integral		**6.577**	**10.972**
Otro resultado integral - Partidas que no se reclasificarán al resultado del período- Activos financieros a valor razonable con cambio en patrimonio neto		**5.745**	**2.125**
1. Ganancias y pérdidas por valoración		7.660	2.834
2. Impuesto sobre beneficios		(1.915)	(709)
Otro resultado integral - Partidas que pueden reclasificarse posteriormente a resultados		**832**	**8.847**
Activos financieros a valor razonable con cambio en patrimonio neto		**1.481**	**13.287**
1. Ganancias y pérdidas por valoración		1.054	14.545
2. Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada		427	(1.258)
Imputaciones de ajustes en patrimonio neto por tipos de interés por contratos de seguros y reaseguro		**(372)**	**(1.491)**
1. Ganancias y pérdidas por valoración		(372)	(1.491)
Impuesto sobre beneficios		**(277)**	**(2.949)**
Total Otro resultado global	**8**	**6.577**	**10.972**
Total Resultado global del ejercicio, neto de impuestos		**92.287**	**75.189**

Las notas 1 a 22 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2025.

Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes

Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2025

(Expresados en miles de euros)

	Notas	Capital Escriturado (Nota 15)	Reservas (Nota 15 a)	Acciones propias (Nota 15 c y 23)	Resultado del ejercicio consolidado	(Dividendo a cuenta) (Nota 15 d)	Ajustes por cambios de valor (Nota 15 f)	Total
Saldo al 1 de enero de 2024		**43.537**	**291.584**	**(644)**	**(4.390)**	**-**	**(17.052)**	**313.035**
Total ingresos y gastos reconocidos		**-**	**2.432**	**-**	**64.217**	**-**	**8.540**	**75.189**
Operaciones con socios o mutualistas		**-**	**-**	**401**	**-**	**(30.000)**	**-**	**(29.599)**
Distribución de dividendos o derramas activas	**5**	-	-	-	-	(30.000)	-	(30.000)
Operaciones con acciones o participaciones propias (netas)		-	-	401	-	-	-	401
Aumentos de capital o fondo mutual		-	-	-	-	-	-	-
Otras variaciones del patrimonio neto		**-**	**(4.698)**	**-**	**4.390**	**-**	**-**	**(308)**
Pagos basados en instrumentos de patrimonio		-	(273)	-	-	-	-	(273)
Traspasos entre partidas de patrimonio neto		-	(4.390)	-	4.390	-	-	-
Otras variaciones		-	(35)	-	-	-	-	(35)
Saldo al 31 de diciembre de 2024		**43.537**	**289.318**	**(243)**	**64.217**	**(30.000)**	**(8.512)**	**358.317**
Saldo al 1 de enero de 2025		**43.537**	**289.318**	**(243)**	**64.217**	**(30.000)**	**(8.512)**	**358.317**
Total ingresos y gastos reconocidos		**-**	**1.911**	**-**	**85.710**	**-**	**4.666**	**92.287**
Operaciones con socios o mutualistas		**-**	**-**	**(1.088)**	**(15.000)**	**(30.017)**	**-**	**(46.105)**
Distribución de dividendos o derramas activas	**5**	-	-	-	(15.000)	(30.017)	-	(45.017)
Operaciones con acciones o participaciones propias (netas)		-	-	(1.088)	-	-	-	(1.088)
Aumentos de capital o fondo mutual		-	-	-	-	-	-	-
Otras variaciones del patrimonio neto		**-**	**19.173**	**-**	**(49.217)**	**30.000**	**-**	**(44)**
Pagos basados en instrumentos de patrimonio		-	28	-	-	-	-	28
Traspasos entre partidas de patrimonio neto		-	19.217	-	(49.217)	30.000	-	-
Otras variaciones		-	(72)	-	-	-	-	(72)
Saldo al 31 de diciembre de 2025		**43.537**	**310.402**	**(1.331)**	**85.710**	**(30.017)**	**(3.846)**	**404.455**

Las notas 1 a 22 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2025.

Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes

Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2025

(Expresados en miles de euros)

	Notas	2025	2024
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN			
Actividad aseguradora			
Cobros por primas seguro directo, coaseguro y reaseguro aceptado		1.129.349	1.017.133
Cobros reaseguro cedido		12.244	10.425
Recobro de prestaciones		30.272	30.944
Otros cobros de explotación		(587)	2.081
Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora		**1.171.278**	**1.060.583**
Pagos de prestaciones seguro directo, coaseguro y reaseguro aceptado		(714.092)	(705.003)
Pagos de reaseguro cedido		(16.637)	(13.737)
Pagos de retribuciones a mediadores		(17.478)	(15.986)
Otros pagos de explotación		(268.343)	(237.984)
Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora		**(1.016.550)**	**(972.710)**
Otras actividades de explotación			
Cobros de otras actividades		10.740	9.036
Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación		**10.740**	**9.036**
Pagos de otras actividades		384	(2.714)
Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación		**384**	**(2.714)**
Impuesto sobre beneficios			
Cobros y pagos por impuesto sobre beneficios		(24.902)	(11.792)
Total cobros y pagos por impuesto sobre beneficios		**(24.902)**	**(11.792)**
Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación		**140.950**	**82.403**
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Cobros de actividades de inversión			
Inmovilizado material		68	73
Inversiones inmobiliarias		4.204	4.205
Activos intangibles		-	14.262
Instrumentos financieros		915.124	791.852
Intereses cobrados		37.705	36.815
Dividendos cobrados		3.918	3.772
Total cobros de efectivo de actividades de inversión		**961.019**	**850.979**
Pagos de actividades de inversión			
Inmovilizado material		(3.739)	(3.051)
Inversiones inmobiliarias		(164)	(1.306)
Activos intangibles		(8.337)	(19.606)
Instrumentos financieros		(1.033.004)	(899.700)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión		(6.557)	(4.938)
Total pagos de efectivo de las actividades de inversión		**(1.051.801)**	**(928.601)**
Total flujos de efectivo de actividades de inversión		**(90.782)**	**(77.622)**
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
Cobros de actividades de financiación			
Enajenación de valores propios		28	401
Otros cobros relacionados con actividades de financiación		-	-
Total cobros de efectivo de las actividades de financiación		28	**401**
Pagos de actividades de financiación			
Dividendos a los accionistas	15 d)	(45.016)	(30.000)
Adquisición de valores propios y de la controladora	15 c)	(1.088)	(273)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación		(4.113)	(258)
Total pagos de efectivo de las actividades de financiación		**(50.217)**	**(30.531)**
Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación		**(50.189)**	**(30.130)**
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio		300	312
Total aumento / disminuciones de efectivo y equivalentes		**279**	**(25.037)**
Efectivo y equivalentes al inicio del periodo	**6**	16.709	**41.746**
Efectivo y equivalentes al final del periodo	**6**	16.988	**16.709**
Componentes del efectivo y equivalentes al final del periodo			
Caja y bancos		16.988	16.709
Otros activos financieros		-	-
Total efectivo y equivalentes al final del periodo	**6**	**16.988**	**16.709**

Las notas 1 a 22 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2025.

1. Información general sobre el Grupo

El Grupo Línea Directa se compone de Línea Directa Aseguradora S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sus sociedades dependientes. Línea Directa Aseguradora S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante, "la Sociedad Dominante"), se constituyó en Madrid el 13 de abril de 1994 bajo la denominación de "Bankinter Seguros Directos, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros"; con fecha 6 de julio de 1994 fue modificada por "Bankinter Aseguradora Directa, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros". La Junta General de Accionistas celebrada el 26 de enero de 1995 acordó el cambio de su denominación por la de "Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros".

El objeto social de la Sociedad Dominante es la realización de operaciones de seguro y reaseguro en los ramos de automóvil, hogar y otros distintos a los de vida, actividades para las que cuenta con la autorización de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Con fecha 19 de julio de 2017 recibió autorización de esta entidad para operar también en el ramo de Enfermedad en la modalidad de Asistencia Sanitaria. La Sociedad Dominante inició la comercialización de seguros de Salud en octubre de 2017.

Su domicilio social está ubicado en la calle Isaac Newton, 7 en el término municipal de Tres Cantos (Madrid), España. La Sociedad Dominante opera en su totalidad en territorio español y portugués.

Con respecto a Portugal, con fecha 25 de septiembre de 2017, el Grupo fue autorizado a operar en el ramo de Asistencia, incluida en el segmento de otros negocios aseguradores, dichas operaciones son residuales y poco significativas en 2025 y 2024, por lo tanto, no se ha considerado relevante desglosar información por áreas geográficas.

La Sociedad Dominante dirige y gestiona su participación en el capital social de otras entidades mediante la correspondiente organización de medios personales y materiales. La Sociedad Dominante opera en los ramos de Automóviles, Hogar, Salud y Otros negocios aseguradores como se detalla en la nota 3 b). Los sistemas de distribución del negocio son la venta telefónica e internet, fundamentalmente.

Las acciones de la Sociedad Dominante cotizan en el mercado continuo de la Bolsa de Madrid desde el 29 de abril de 2021. Bankinter, S.A. mantiene una participación del 17,4% y el resto, 82,6%, se repartió entre sus accionistas entregando una acción de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros por cada acción de Bankinter (Nota 14).

Las sociedades dependientes de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes son las siguientes, Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, Línea Directa Asistencia, S.L.U., Centro Avanzado de Reparaciones, S.L.U., Ambar Medline, S.L.U. y LDActivos, S.L.U. tal como se describe en la nota 4, y estas sociedades son entidades auxiliares o de inversión no aseguradoras.

Dada la actividad a la que se dedica el Grupo, este no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones ni contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativas en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo.

Las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2025 han sido formuladas por el Consejo de Administración el 19 de febrero de 2026 y están pendientes de aprobación por la Junta de Accionistas. No obstante, los administradores entienden que dichas cuentas anuales serán aprobadas conforme están presentadas

2. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

a) Marco normativo de información financiera aplicable al Grupo

Estas cuentas anuales consolidadas, han sido formulados de acuerdo con el marco normativo de información financiera de aplicación, el cual se establece a continuación:

- Las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea mediante Reglamentos Comunitarios, de acuerdo con el Reglamento 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002, y sus modificaciones posteriores (NIIF-UE).
- En el Comité de interpretación de las NIIF (CINIIF).
- Disposiciones reguladoras establecidas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- El Código de Comercio y la restante legislación mercantil.
- La Ley y el Reglamento de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (en adelante, "LOSSEAR" cuando se refiera a la Ley y "ROSSEAR" cuando se refiera al Reglamento), aprobado por la Ley 20/2015 y el RD 1060/2015, respectivamente y las disposiciones regulatorias establecidas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Los artículos no derogados del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros privados (en adelante, ROSSP o Reglamento), aprobado por el RD 2486/1998 y sus modificaciones parciales.
- Requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2018/815 de la Comisión Europea.

No existe ningún principio contable de aplicación obligatoria que, teniendo un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas, se haya dejado de aplicar.

b) Imagen fiel

Las cuentas anuales consolidadas han sido preparados a partir de los registros contables del Grupo y se presentan de acuerdo con el marco normativo de información financiera consolidada que resulta de aplicación y en particular, con los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio consolidado, de la situación financiera consolidada, de los resultados consolidados del Grupo y de los flujos de efectivo consolidados ocurridos durante el ejercicio 2025.

c) Bases de presentación

Estas cuentas anuales consolidadas se han preparado utilizando el principio de coste histórica, con las siguientes excepciones;

- Los instrumentos financieros derivados y los activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global y cambios en resultado.
- Los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta se registran al menor de su valor contable y valor razonable menos los costes de enajenación o disposición por otra vía.

No se han aplicado de forma anticipada normas e interpretaciones que habiendo sido aprobadas por la Comisión Europea no hubieran entrado en vigor a la fecha de cierre del ejercicio 2025.

d) Moneda funcional y moneda de presentación

Las cuentas anuales consolidadas se presentan en miles de euros, redondeados al millar más cercano, que es la moneda funcional y de presentación de la Sociedad Dominante y de las Sociedades Dependientes.

e) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

La preparación de las cuentas anuales consolidadas de conformidad con NIIF-UE requiere la aplicación de estimaciones contables relevantes y la realización de juicios, estimaciones e hipótesis en el proceso de aplicación de las políticas contables del Grupo. En este sentido, se resume a continuación un detalle de los aspectos que han implicado un mayor grado de juicio, complejidad o en los que las hipótesis y estimaciones son significativas para la preparación de cuentas anuales consolidadas.

A pesar de que estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible sobre los hechos analizados a la fecha de cierre contable, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas (al alza o a la baja) en próximos ejercicios, lo que se haría, con reflejo en las correspondientes cuentas de resultados consolidadas o en el epígrafe “Reservas” patrimoniales del Grupo según la estimación que se trate.

Se detallan a continuación las principales estimaciones realizadas por los Administradores del Grupo.

Los activos y pasivos por contratos de seguro (nota 3 l)):

Los activos y pasivos por contratos de seguros se registran de acuerdo con las políticas contables indicadas en la nota 3 l) de esta Memoria. Asimismo, el Grupo realiza juicios y estimaciones para calcular los pasivos por contratos de seguros.

El 29 de diciembre de 2021 la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, remitió resolución del expediente de solicitud de cambio de la metodología estadística utilizada en el ramo de autos, en la cual autorizó al Grupo a calcular las provisiones técnicas de prestaciones del ramo de motor mediante la metodología estocástica Merz & Wüthrich y como metodología de contraste la metodología determinista de coste medio bajo normativa local. Con la entrada en vigor de la NIIF 17 el Grupo utiliza para el cálculo de los pasivos por siniestros incurridos hipótesis de Mejor Estimación. La proyección de los flujos de caja futuros es consistente con la realizada en la normativa de riesgo Solvencia II, para el segmento de automóviles y de hogar, la metodología utilizada es la denominada ‘Chain Ladder’, para el segmento de salud la proyección de los pagos de prestaciones se realiza en función de los patrones de pago en base a la experiencia histórica de cada ramo.

Para el cálculo del ajuste por riesgo se aplica una metodología de percentiles. En el caso de los ramos de motor y de hogar, se utilizará como base del cálculo la metodología estocástica Merz & Wüthrich. En el caso del ramo de Salud se utilizará como base del cálculo la desviación típica que obtengamos de igualar el percentil 99,5% a la suma de la mejor estimación y el módulo de capital de solvencia de reservas. En todos los casos, en 2025 y 2024 el Grupo ha decidido mantener un percentil del 85% a la hora de calcular el ajuste de riesgo.

Impuesto sobre las ganancias y recuperación de créditos fiscales (nota 3 v)):

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. En opinión de los Administradores del Grupo, no existen contingencias que pudieran resultar en pasivos adicionales de consideración para el Grupo.

Pérdidas por deterioro de determinados activos (nota 3 d), f), g) y h)):

El Grupo analiza anualmente si existen indicadores de deterioro para los activos, los cuales se someten a la prueba de deterioro de valor cuando existen tales indicadores. En particular, la provisión por insolvencias de tráfico se calcula en función a la antigüedad del vencimiento de las facturas, aplicando diferentes coeficientes en función al tramo de antigüedad, los cuales se han determinado en base a la experiencia del Grupo y las normas de contabilidad de entidades aseguradoras de obligado cumplimiento

Asimismo, para los valores representativos de deuda catalogados dentro de la categoría activos financieros a valor razonable con cambios en el patrimonio neto, el Grupo realiza en

cada fecha del estado de la situación financiera una estimación del deterioro por pérdida esperada en base al riesgo crediticio de los activos mencionados (nota 3.d.1))

En el caso de los activos clasificados como otros activos intangibles, el Grupo evalúa anualmente su valor recuperable en base a una metodología de descuento de flujos de caja esperados considerando hipótesis como los planes de negocio, la tasa de descuento o la tasa de crecimiento, entre notas (nota 3 h)).

La vida útil de los activos intangibles, activos materiales, inversiones inmobiliarias (nota 3 f) y h)):

La vida útil de estos bienes se ha calculado en base a la mejor estimación de los Administradores del Grupo del periodo a lo largo del cual estos van a producir rendimientos, atendiendo a la depreciación efectivamente sufrida por su funcionamiento, uso y disfrute.

El valor razonable de determinados activos y pasivos no cotizados (nota 3 d)):

Para determinar el valor razonable de los instrumentos financieros cuando no existe precio en un mercado activo, los administradores del Grupo han realizado estimaciones a través de un modelo o técnica de valoración, consistente con la metodología aceptada y utilizada en el mercado para la fijación de los precios, maximizando el uso de datos observables en el mercado.

Las hipótesis y factores considerados para estimar las provisiones no técnicas / contingencias (nota 3 n))

Para la determinación del valor actual de las provisiones no técnicas asociadas a contingencias probables motivadas por sucesos pasados, los administradores realizan la mejor estimación, en base a la información disponible, del importe necesario para extinguir dicha obligación.

Determinación de la tasa de endeudamiento incremental del arrendatario bajo NIIF 16:

Para la determinación de la tasa de los arrendamientos en los que el Grupo es arrendatario, se ha empleado la tasa de endeudamiento incremental, siendo la tasa a la que tendría que financiarse para obtener los fondos necesarios para la adquisición de un activo de valor similar al activo reconocido bajo el derecho de uso en un entorno económico similar y comparable en términos de plazo, riesgo y condiciones.

Para determinar la tasa de endeudamiento incremental, el Grupo:

- Emplea un enfoque acumulado que parte con una tasa de interés libre de riesgo ajustada para el riesgo crediticio para arrendamientos, que no tiene financiamiento reciente de terceros, y
- Realiza ajustes específicos para el arrendamiento, por ejemplo, plazo, tipología y valor del activo y riesgo.

El Grupo está expuesto a posibles aumentos futuros en los pagos de arrendamiento variable basados en un Índice de Precios de Consumo (IPC), que no están incluidos en el pasivo por arrendamiento hasta que surtan efecto. Cuando se actualicen los pagos de arrendamiento basados en dicho índice, el pasivo por arrendamiento se reevalúa y se ajusta contra el activo del derecho de uso.

La variación en los arrendamientos por IPC en los que el Grupo actúa como arrendatario, no ha tenido un impacto significativo en el Grupo.

f) Comparación de la información

La información contenida en estos estados financieros consolidados referida a 31 de diciembre de 2024 se presenta, única y exclusivamente a efectos comparativos con la información relativa al periodo anual terminado el 31 de diciembre de 2025.

g) Cambios de estimaciones contables

No se ha producido ningún cambio de estimación durante el periodo respecto a los estados financieros consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024.

h) Cambios en criterios contables

No se ha producido ningún cambio de criterio contable durante el periodo respecto a los estados financieros consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024.

Normas, modificaciones e interpretaciones obligatorias para todos los ejercicios comenzados el 1 de enero de 2025

NIC 21 (Modificación) "Falta de convertibilidad": El IASB ha modificado la NIC 21 para para añadir requisitos para ayudar a las entidades a determinar si una moneda es intercambiable por otra moneda y el tipo de cambio al contado a utilizar cuando no lo es. Cuando una moneda no se puede cambiar por otra moneda, es necesario estimar el tipo de cambio al contado en una fecha de valoración con el objetivo de determinar la tasa a la que se llevaría a cabo una transacción de intercambio ordenada en esa fecha entre participantes del mercado bajo las condiciones económicas prevalecientes.

Cuando una entidad aplica por primera vez los nuevos requerimientos, no está permitido reexpresar la información comparativa. En cambio, se requiere la conversión de los importes afectados a tipos de cambio al contado estimados en la fecha de aplicación inicial de la modificación, con un ajuste contra reservas.

Esta modificación es efectiva para los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2025.

La aplicación de la modificación no ha tenido impacto en el Grupo.

Normas, modificaciones e interpretaciones que todavía no han entrado en vigor, pero que se pueden adoptar con anticipación.

NIIF 9 y NIIF 7 (Modificación) "Modificaciones a clasificación y valoración de instrumentos financieros": Estas modificaciones a NIIF 9 y NIIF 7 son para:

a) Aclarar la fecha de reconocimiento y baja en cuentas de algunos activos y pasivos financieros, con una nueva excepción para algunos pasivos financieros liquidados a través de un sistema de transferencia electrónica de efectivo;
b) Aclarar y añadir orientación adicional para evaluar si un activo financiero cumple con el criterio únicamente de pagos de principal e intereses;
c) Incorporar nuevos requerimientos de información a revelar para ciertos instrumentos con términos contractuales que pueden cambiar los flujos de efectivo (como algunos instrumentos con características vinculadas al logro de objetivos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)); y
d) Actualizar la información a revelar para los instrumentos de patrimonio designados a valor razonable con cambios en otro resultado global.

Las modificaciones del punto (b) son más relevantes para las instituciones financieras, si bien las modificaciones en (a), (c) y (d) son relevantes para todas las entidades.

Estas modificaciones son efectivas para los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2026. Se permite su aplicación anticipada.

No se espera que la modificación tenga un impacto significativo en el Grupo.

NIIF 9 y NIIF 7 (Modificación) "Contratos relativos a electricidad dependiente de la naturaleza": Los contratos de electricidad dependientes de la naturaleza ayudan a las empresas a garantizar su suministro eléctrico a partir de fuentes como la energía eólica y solar. La cantidad de electricidad generada en virtud de estos contratos puede variar en función de factores incontrolables, como las condiciones meteorológicas.

Las modificaciones ayudan a las empresas a reflejar mejor estos contratos en los estados financieros y consisten en:

- Una aclaración de la aplicación de los requisitos de "uso propio";
- La posibilidad de aplicar la contabilidad de coberturas si estos contratos se utilizan como instrumentos de cobertura; y
- La adición de nuevos requisitos de desglose para permitir la comprensión del efecto de estos contratos sobre la información financiera de la empresa.

Estas modificaciones son efectivas para los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2026. Se permite su aplicación anticipada.

No se espera que esta modificación tenga impacto en el Grupo.

Mejoras anuales de las normas NIIF de contabilidad, volumen 11: Las modificaciones aplican a los ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2026. El propósito de las modificaciones es evitar posibles confusiones surgidas de inconsistencias de redacción en la normativa, abordando cambios en las siguientes normas:

- NIIF 1 " Adopción por primera vez de las NIIF";
- NIIF 7 " Instrumentos financieros: Información a revelar";
- NIIF 9 "Instrumentos financieros";
- NIIF 10 "Estados financieros consolidados"; y
- NIC 7 "Estado de flujos de efectivo".

No se espera que la modificación tenga un impacto significativo en el Grupo.

Normas, modificaciones e interpretaciones a las normas existentes que no pueden adoptase anticipadamente o que no han sido adoptadas por la Unión Europea.

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, el IASB y el Comité de Interpretaciones de NIIF habían publicado las normas, modificaciones e interpretaciones que se detallan a continuación, que están pendientes de adopción por parte de la Unión Europea.

NIIF 18 "Presentación y desglose en los estados financieros": El IASB ha emitido una nueva norma sobre presentación y desglose en los estados financieros, que sustituye a la NIC 1 "Presentación de estados financieros". Muchos de los principios existentes en la NIC 1 se mantienen; no obstante, los nuevos conceptos clave introducidos en la NIIF 18 se relacionan con:

- La estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias, requiriendo la presentación de ciertos totales y subtotales específicos y exigiendo la clasificación de las partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias en una de cinco categorías: operación, inversión, financiación, impuestos sobre las ganancias y operaciones discontinuadas;
- Desgloses requeridos en los estados financieros para ciertas medidas de desempeño de las que se informa en los estados financieros (es decir, medidas de desempeño definidas por la dirección); y
- Principios mejorados sobre agregación y desagregación que se aplican a los estados financieros principales y a las notas en general.

La NIIF 18 no cambia el reconocimiento o a la valoración de partidas en los estados financieros, pero podría cambiar lo que una entidad reporta como su "resultado de explotación".

Esta nueva norma es efectiva para los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2027, incluso para los estados financieros intermedios, y se requiere una aplicación retrospectiva. Se permite su aplicación anticipada, si bien la norma está pendiente de aprobación por parte de la Unión Europea.

No se espera que esta modificación tenga impacto en el Grupo.

NIIF 19 "Dependientes sin responsabilidad pública: Desgloses": Esta nueva norma ha sido desarrollada para permitir que las dependientes sin responsabilidad pública, con una matriz que aplica las normas NIIF en sus estados financieros consolidados, apliquen las normas NIIF con requisitos de desglose reducidos. La NIIF 19 es una norma voluntaria que las dependientes elegibles pueden aplicar al preparar sus propios estados financieros consolidados, separados o individuales, siempre que lo permita la legislación reguladora correspondiente. Estas dependientes continuarán aplicando los requisitos de reconocimiento, valoración y presentación de otras normas NIIF, pero pueden reemplazar los requisitos de desglose de esas normas con requisitos de desglose reducidos.

La nueva norma es efectiva para los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2027. Se permite su aplicación anticipada, si bien la norma está pendiente de aprobación por parte de la Unión Europea.

No se espera que la modificación tenga un impacto significativo en el Grupo.

NIIF 19 (Modificación) "Dependientes sin responsabilidad pública: Desgloses": La NIIF 19, emitida en mayo de 2024, permite a las filiales elegibles revelar menor información en relación con las normas o modificaciones NIIF emitidas hasta febrero de 2021. Estas nuevas modificaciones ayudan a las filiales elegibles a reducir los desgloses en relación con las normas y modificaciones NIIF emitidas entre febrero de 2021 y mayo de 2024 (entre ellas, la NIIF 18). Con estas modificaciones, la NIIF 19 refleja los cambios en las NIIF que entrarán en vigor hasta el 1 de enero de 2027, fecha en que será aplicable la NIIF 19. En el futuro, la NIIF 19 se modificará simultáneamente con la publicación o revisión por parte del IASB de otras normas de contabilidad.

Esta modificación está pendiente de aprobación por parte de la Unión Europea.

No se espera que la modificación tenga un impacto significativo en el Grupo.

NIC 21 (Modificación) "Conversión a una moneda de presentación hiperinflacionaria": Esta modificación aclara cómo las empresas deben convertir sus estados financieros de una moneda no hiperinflacionaria a una hiperinflacionaria, que es relevante para las entidades cuya moneda de presentación sea la de una economía hiperinflacionaria, y cuya moneda funcional, o la de sus operaciones en el extranjero, sea la de una economía no hiperinflacionaria.

La modificación exige que todos los importes (incluidas las cifras comparativas) se conviertan de una moneda funcional que sea la de una economía no hiperinflacionaria a una moneda de presentación que sea la de una economía hiperinflacionaria, utilizando el tipo de cambio de cierre a la fecha del último estado de situación financiera.

Se incluye una excepción para las entidades cuya moneda funcional y de presentación sea la de una economía hiperinflacionaria, permitiéndoles no volver a convertir las cifras comparativas de sus operaciones en el extranjero que tienen una moneda funcional de una economía no hiperinflacionaria.

La modificación es efectiva para los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2027. Se permite su aplicación anticipada, si bien la modificación está pendiente de aprobación por parte de la Unión Europea.

No se espera que la modificación tenga un impacto significativo en el Grupo.

3. Normas de registro y valoración

Las normas de valoración aplicadas en la elaboración de las cuentas anuales consolidadas adjuntos, se describen a continuación:

a) Sociedades Dependientes

a.1) Adquisición de control

Se consideran entidades dependientes aquellas sobre las que la Sociedad Dominante, directa o indirectamente, a través de dependientes ejerce control. La Sociedad Dominante controla a una entidad dependiente cuando por su implicación en ella está expuesta, o tiene derecho, a unos rendimientos variables y tiene la capacidad de influir en dichos rendimientos a través del poder que ejerce sobre la misma. La Sociedad Dominante tiene el poder cuando posee derechos sustantivos en vigor que le proporcionan la capacidad de dirigir las actividades relevantes. La Sociedad Dominante está expuesta, o tiene derecho, a unos rendimientos variables por su implicación en la entidad dependiente cuando los rendimientos que obtiene por dicha implicación pueden variar en función de la evolución económica de la entidad.

Las adquisiciones por parte de la Sociedad Dominante (u otra sociedad del Grupo) del control de una Sociedad Dependiente constituye una combinación de negocios que se contabiliza de acuerdo con el método de adquisición.

Este método requiere que la empresa adquirente contabilice, en la fecha de adquisición, los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos en una combinación de negocios, así como, en su caso, el correspondiente fondo de comercio o diferencia negativa de consolidación. Las Sociedades Dependientes se consolidan a partir de la fecha en que se transfiere el control al Grupo y se excluyen de la consolidación en la fecha en que cesa el mismo.

El coste de adquisición se determina como la suma de los valores razonables, en la fecha de adquisición, de los activos entregados, los pasivos incurridos o asumidos y los instrumentos de patrimonio emitidos por la adquirente y el valor razonable de cualquier contraprestación contingente que dependa de eventos futuros o del cumplimiento de ciertas condiciones, que deba registrarse como un activo, un pasivo o como patrimonio neto de acuerdo con su naturaleza.

Los gastos relacionados con la emisión de los instrumentos de patrimonio o de los pasivos financieros entregados no forman parte del coste de la combinación de negocios, registrándose de conformidad con las normas aplicables a los instrumentos financieros. Los honorarios abonados a asesores legales u otros profesionales que intervengan en la combinación de negocios se contabilizan como gastos a medida que se incurren. Tampoco se incluyen en el coste de la combinación los gastos generados internamente por estos conceptos, ni los que, en su caso, hubiera incurrido la entidad adquirida.

El exceso, en la fecha de adquisición, del coste de la combinación de negocios, sobre la parte proporcional del valor de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos, representativa de la participación en el capital de la sociedad adquirida se reconoce como un fondo de comercio. En el caso excepcional de que este importe fuese superior al coste de la combinación de negocios, el exceso se contabilizará como un ingreso en la cuenta de resultados consolidada.

a.2) Método de consolidación

Los activos, pasivos, ingresos, gastos, flujos de efectivo y demás partidas de las cuentas anuales de la Sociedad Dominante y de las Sociedades Dependientes se incorporan a las cuentas anuales consolidadas del Grupo considerando lo siguiente:

- *Homogeneización valorativa*: Los elementos del activo y del pasivo, los ingresos y gastos, y demás partidas de las cuentas anuales de las sociedades del Grupo se han valorado siguiendo métodos uniformes.
- *Agregación*: Las diferentes partidas de las cuentas anuales individuales previamente homogeneizadas se agregan según su naturaleza.

– *Eliminación inversión-patrimonio neto*: Los valores contables representativos de los instrumentos de patrimonio de las Sociedades Dependientes poseídos, directa o indirectamente, por la Sociedad Dominante, se compensan con la parte proporcional de las partidas de patrimonio neto de la mencionada Sociedad Dependiente atribuible a dichas participaciones, generalmente, sobre la base de los valores resultantes de aplicar el método de adquisición descrito anteriormente. En consolidaciones posteriores al ejercicio en que se adquirió el control, el exceso o defecto del patrimonio neto generado por la Sociedad Dependiente desde la fecha de adquisición que sea atribuible a la Sociedad Dominante se presenta en el estado de situación consolidado dentro de las partidas de reservas o ajustes por cambios de valor, en función de su naturaleza.

– *Eliminaciones de partidas intragrupo*: Los créditos y deudas, ingresos y gastos y flujos de efectivo entre sociedades del Grupo se eliminan en su totalidad. Asimismo, la totalidad de los resultados producidos por las operaciones internas se eliminan y difieren hasta que se realicen frente a terceros ajenos al Grupo.

b) Información financiera por segmentos

El Grupo se encuentra organizado internamente por segmentos operativos, los cuales se han definido en función de las distintas categorías de productos y servicios que el Grupo proporciona, y cuyos resultados son revisados de forma regular en la toma de decisiones, para decidir sobre los recursos que deben asignarse al segmento y evaluar su rendimiento. El Consejo de Administración del Grupo, que incluye a la Consejera Delegada, identifica los segmentos desde una perspectiva del negocio, siendo el máximo Órgano de Gobierno en la toma de decisiones para la definición de los mismos. Estos segmentos están alineados con la estructura organizativa del Grupo y con la información que se le facilita a la Dirección y a los mercados.

Para el ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2025, el Grupo está compuesto por los siguientes segmentos operativos conforme a lo establecido en la NIIF 8, cuyos productos, servicios principales y operaciones son como sigue:

– Automóviles
– Hogar
– Salud
– Otros negocios aseguradores
– Otras actividades

Los segmentos mencionados relacionados con la actividad de seguros son las mismas unidades de cuenta definidas bajo NIIF 17.

Todos los segmentos, directa o indirectamente, están relacionados con la actividad aseguradora. Los segmentos de automóviles, hogar, salud y otros negocios aseguradores corresponden a actividades exclusivamente de seguros.

- El segmento de automóviles incluye el seguro de autos particulares con diversos productos como todo riesgo, con y sin franquicia, terceros ampliado, terceros etc., el seguro de motos con productos como el todo riesgo con franquicia, terceros con robo e incendio, terceros ampliado etc. o el seguro de flotas.
- El segmento de hogar incluye productos de seguro de multirriesgo de hogar con diversos productos que incluyen coberturas como daños por robo, responsabilidad civil, daños por fuego, daños estéticos, anti okupación, etc.
- El segmento de salud incluye, bajo la marca Vivaz para los seguros de colectivos y bajo la marca Línea Directa para el resto, productos de seguro del ramo de enfermedad, en la modalidad de asistencia
- El segmento de otros negocios aseguradores incluye diversos productos con pólizas independientes y desligadas de los seguros de motor, hogar o salud, como el seguro de asistencia en viaje vinculada a tomadores de tarjetas de crédito, seguros de bienestar, mascotas, multirriesgo, etc.

- El segmento de otras actividades corresponde principalmente a negocios auxiliares de seguros, así como comisiones por venta de productos de seguros de otras entidades aseguradoras. También se incluyen servicios de asistencia en viaje y reparaciones de vehículos prestados por sociedades filiales a terceros ajenos al Grupo y que, por tanto, no se eliminan en consolidación. Los ingresos y gastos de este segmento se corresponden con los epígrafes de "Otros ingresos" y "Otros gastos" de la cuenta de resultados de otras actividades consolidada. Dichas actividades no cumplen los criterios cuantitativos para ser presentadas separadamente.

No existen diferencias entre las políticas contables, naturaleza de las actividades, formas de valorar y medir los elementos patrimoniales entre cada uno de los segmentos operativos y no se han producido cambios respecto de los ejercicios precedentes en cuanto a la gestión.

La estrategia de la dirección del Grupo es analizar el rendimiento de cada uno de los segmentos por su resultado después de impuestos. La práctica totalidad de la actividad del Grupo se realiza en territorio español.

c) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

Este epígrafe incluye el efectivo en caja, las cuentas corrientes bancarias, los depósitos, adquisiciones temporales de activos que cumplen con todos los siguientes requisitos:

- Son convertibles en efectivo
- En el momento de la adquisición, su vencimiento no es superior a tres meses.
- No están sujetos a un riesgo significativo de cambio de valor.
- Forman parte de la política de gestión normal de tesorería del Grupo.

También se incluyen bajo este concepto otras inversiones a corto plazo de gran liquidez siempre que fuesen fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo y que están sujetas a un riesgo insignificante de cambios de valor.

d) Instrumentos financieros

d.1) Activos financieros

El Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías de acuerdo con la normativa NIIF 9:

- Activos financieros a coste amortizado
- Activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio
- Activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias

La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros. La dirección determina la clasificación de sus activos financieros en el momento de reconocimiento inicial.

Activos a coste amortizado

Son activos financieros no derivados con cobros fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo, fundamentalmente depósitos bancarios, recibos de primas de seguro pendientes de cobro, valores representativos de deuda y créditos por operaciones de reaseguro. Se incluyen en esta categoría los créditos mantenidos con terceros por operaciones de reaseguro.

Estos activos financieros se valoran inicialmente por su valor razonable, incluidos los costes de transacción que les sean directamente imputables, y posteriormente por su coste amortizado, reconociendo los intereses devengados en función de su tipo de interés efectivo, entendido como el tipo de actualización que iguala el valor en libros del instrumento con la totalidad de sus flujos de efectivo estimados hasta su vencimiento. No obstante a lo anterior, los créditos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año se valoran, tanto en el momento de reconocimiento inicial como posteriormente, por su valor nominal siempre que el efecto de no actualizar los flujos no sea significativo.

Al menos al cierre del ejercicio, se efectúan las correcciones valorativas necesarias por deterioro de valor si existe evidencia objetiva de que no se cobrarán todos los importes que se adeudan.

El importe de la pérdida incurrida por deterioro del valor es la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados al tipo de interés efectivo en el momento de reconocimiento inicial. Las correcciones de valor, así como en su caso su reversión, se reconocen en la cuenta de resultados consolidada. La reversión de deterioro tendrá como límite el valor en libros del activo que está reconocido en la fecha de reversión y si no se hubiese registrado dicho deterioro.

Si en un periodo posterior, el importe de la pérdida por deterioro del valor disminuye, y el descenso se puede atribuir objetivamente a un evento ocurrido después de que el deterioro se haya reconocido (como una mejora en la calidad crediticia del deudor), la reversión del deterioro reconocido previamente se reconocerá en la cuenta de resultados consolidada.

Activos financieros a valor razonable con cambio en otro resultado integral

En esta categoría el Grupo incluye aquellos activos financieros que se mantienen en el marco de un modelo de negocio cuyo objetivo se alcanza obteniendo flujos de efectivo contractuales, vendiendo activos financieros y las condiciones contractuales del activo financiero dan lugar, en fechas especificadas, a flujos de efectivo que son únicamente pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente. Para registrarse bajo este modelo de negocio los activos deberán pasar el test *SPPI* (Solo pago de principal e intereses).

Se valoran por su valor razonable, que, salvo evidencia en contrario, será el precio de transacción, registrando los cambios que se produzcan directamente en el patrimonio neto consolidado hasta que el activo se enajene. En el momento de la enajenación de los valores representativos de deuda las pérdidas y ganancias acumuladas en el patrimonio neto consolidado se imputan a la cuenta de resultados consolidada, siempre que sea posible determinar el mencionado valor razonable. En el caso de las acciones, la compañía ha optado por la excepción de la NIIF 9 que establece como opción irrevocable la posibilidad de elegir que los beneficios o pérdidas por venta de los mencionados instrumentos se registren directamente en el patrimonio neto del Grupo.

Pérdida esperada

El Grupo evalúa en cada fecha del estado de situación financiera la pérdida esperada para los valores representativos de deuda catalogados dentro de los activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio neto. Dentro de la norma NIIF 9, se recalca la necesidad de reflejar las condiciones actuales y futuras de los instrumentos financieros. Es por ello que postula la incorporación de efectos “enfoque prospectivo”, que incluyan efectos macroeconómicos en las estimaciones. La consideración de modelos bajo un enfoque prospectivo permite evaluar escenarios de pérdidas crediticias mitigando potenciales sesgos y subjetividades. En esta línea, dicho efecto prospectivo se ha incluido en el modelo a partir de la utilización de probabilidades de impagos otorgadas por calificadoras externas a cada una de las emisiones en cartera, las cuales consideran implícitamente las expectativas sobre los distintos instrumentos y las situaciones actuales y futuras sobre los mismos.

La estimación de pérdidas esperadas está compuesta de tres parámetros de riesgo.

1. Probabilidad de impagos (PI): La Probabilidad de Impago es la probabilidad de que un emisor o instrumento incumpla con sus obligaciones crediticias en un plazo determinado. Para el cálculo de la Pérdida Esperada, el Grupo, atendiendo los lineamientos de la normativa, considera la construcción de dos tipos de probabilidades de impago. Éstas son:

    PI 12 meses: Es la probabilidad estimada de ocurrencia de un impago en los próximos 12 meses de vida del instrumento a partir de la fecha de análisis.

PI "Durante toda la vida del activo": Es la probabilidad estimada de ocurrencia de un impago a lo largo de la vida remanente de un instrumento, considerado en la norma como el periodo máximo a lo largo del cual las pérdidas crediticias esperadas deberán medirse es el máximo periodo contractual a lo largo del cuál la entidad está expuesta al riesgo crediticio.

La cartera se clasificará en diferentes "stage" de acuerdo con sus riesgos de deterioro:

Stage 1: Para la valuación de los instrumentos de la cartera de inversión que se encuentran en Stage o nivel 1, se necesita utilizar PD's a 12 meses. En esta línea, dichas PI's de las emisiones han sido obtenidas de las tablas estimadas por agencias de calificación de reconocido prestigio correspondientes a un año de plazo, de acuerdo con su calificación de rating al momento de la valoración.

Stage 2: para la valoración de aquellos instrumentos cuyos riesgos se encuentra deteriorado significativamente a la fecha de reporte. las inversiones que se encuentran en Stage 2 deberán ser evaluadas utilizando las probabilidades de impago de las emisiones a toda la vida de la operación. No obstante, al no contar con suficiente materialidad como para realizar algún tipo de estimación a nivel interno con las bases de datos de la entidad, se decidió utilizar información externa para la asignación de las PI's. En esta línea, en el caso de que alguna inversión de la cartera de Línea Directa se haya clasificado como Stage 2, la misma deberá continuar su estimación de pérdida esperada utilizando la PI de las emisiones obtenida de la tabla de agencias de calificación de reconocido prestigio, tomando el valor correspondiente al plazo remanente de la operación. En los casos donde el plazo remanente de las inversiones sea mayor a 15 años, se tomará como PD aquella correspondiente a 15 años que es el máximo plazo de proyección utilizado en la estimación de las agencias.

Stage 3: el grupo ha definido que todos los instrumentos de su cartera de inversión que se encuentren en situación de impago o que hay transcurrido por un proceso de análisis individual puntual que demuestre la evidencia objetiva de deterioro, se clasifican dentro de Stage 3. En esta línea, la PI asignada a dichas emisiones es igual al 100%.

2. Loss given default (LGD): La severidad o "Loss Given Default" (Pérdida dado el Incumplimiento) es el porcentaje de exposición que finalmente espera perder el Grupo en caso de ocurrencia de un impago en un instrumento financiero. Para ello, es necesario el grupo calcula el importe de las recuperaciones y lo netea de los gastos asociados para gestionarlos.
3. Exposure at default (EAD): Este parámetro se refiere a la exposición que tiene un instrumento financiero en la fecha que se esté analizando. Es decir, es el valor al que está expuesto el Grupo frente a un posible incumplimiento por parte de la contraparte. La estimación de la EAD corresponde a la actualización de los flujos futuros de las inversiones a la fecha valuación.

Activos financieros a valor razonable con cambio en la cuenta de pérdidas y ganancias

Un activo financiero deberá valorarse al valor razonable con cambios en resultados a menos que se valore al coste amortizado o al valor razonable con cambios en otro resultado global. En esta categoría se englobarían todos aquellos activos financieros que no pasan el test SPPI y toda aquella renta variable no considerada como acciones.

Baja de activos financieros

Los activos financieros se dan de baja del estado de situación financiera consolidado cuando se traspasan sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo. En el caso concreto de las cuentas a cobrar, se entiende que este hecho se produce en general si se han transmitido los riesgos de insolvencia y de mora.

Por el contrario, el Grupo no da de baja los activos financieros, y reconoce un pasivo financiero por un importe igual a la contraprestación recibida, en las cesiones de activos financieros en las que se retenga sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad.

La baja de un activo financiero implica el reconocimiento en la cuenta de resultados, o en el patrimonio neto dependiendo del tipo de activo, de la diferencia entre el valor en libros del activo financiero y la contraprestación recibida incluidos los costes de transacción atribuibles y se reconoce asimismo cualquier pasivo cedido diferente del efectivo o activo asumido.

Distribución de dividendos

Los ingresos por dividendos se reconocen como ingresos en la cuenta de resultados consolidada cuando se establece el derecho a recibir el cobro.

Régimen de valoración de los instrumentos financieros

Al reconocer inicialmente un activo financiero, el Grupo lo valora por su valor razonable, ajustado por los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la compra o emisión del mismo.

Después del reconocimiento inicial, el Grupo valora los activos financieros por sus valores razonables, sin deducir los costes de transacción en que pueda incurrir en la venta, con excepción de determinados préstamos y partidas a cobrar que se valoran al coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo.

Se entiende por valor razonable de un instrumento financiero en una fecha dada, el importe por el cual puede ser comprado o vendido entre un comprador y un vendedor interesados y debidamente informados, en condiciones de independencia mutua. La referencia más objetiva y habitual del valor razonable de un instrumento financiero es el precio obtenido a través de las cotizaciones publicadas en el mercado activo.

Un mercado activo será aquel mercado en el que se den simultáneamente las siguientes condiciones:

- Los bienes o servicios intercambiados son homogéneos.
- Pueden encontrarse prácticamente en cualquier momento compradores o vendedores para un determinado bien o servicio.
- Los precios son conocidos y fácilmente accesibles para el público. Estos precios, además, han de reflejar transacciones de mercado reales, actuales y producidas con regularidad.

Respecto a lo anterior, en ningún caso se hace referencia a la necesidad de que el mercado sea regulado, sino que sea transparente y profundo. Por tanto, los precios conocidos y fácilmente accesibles para el público ofrecidos por proveedores de información financiera que reflejen transacciones de mercado, reales, actuales y producidas con regularidad, tendrán la consideración de precios de un mercado activo.

Si no existiese precio en un mercado activo, será necesario estimarlo a través de un modelo o técnica de valoración, consistente con la metodología aceptada y utilizada en el mercado para la fijación de los precios, maximizando el uso de datos observables en el mercado.

A estos efectos, se ha procedido a clasificar los instrumentos financieros en tres niveles, en función de los inputs utilizados para la determinación de su valor razonable:

- Nivel 1: la valoración se realiza utilizando directamente la propia cotización del instrumento financiero referida a mercados activos, observable y capturable de fuentes independientes.
- Nivel 2: para los instrumentos para los cuales no existe una cotización observable, su valor razonable se estima mediante la utilización de técnicas de valoración donde todas las variables significativas están basadas en datos observables en el mercado (principalmente, tipos de interés y primas de riesgo).

- Nivel 3: técnicas de valoración en las que se utilizan variables distintas de las obtenidas de datos observables en el mercado.

A partir de procesos de control y verificación de cotizaciones periódicos, se pueden decidir transferencias entre Niveles:

- Si la fuente de cotización de un activo deja de ser representativa, se pasa del Nivel 1 al Nivel 2.
- Se transfieren activos desde los Niveles 2 y 3 al Nivel 1 en caso de verificarse una fuente de cotización razonable.
- Se transfieren activos hacia el Nivel 3 cuando dejan de disponerse de datos observables en los mercados.

El Grupo reconoce la transferencia entre niveles en la jerarquía de valor razonable, en la fecha del hecho o de la modificación de las circunstancias que provocó la transferencia.

d.2) Pasivos financieros

El Grupo clasifica sus pasivos financieros dependiendo del propósito con el que se adquirieron. La dirección determina la clasificación de sus pasivos financieros en el momento de reconocimiento inicial.

Débitos y partidas a pagar

En esta categoría el Grupo incluye débitos por operaciones comerciales y débitos por operaciones no comerciales.

Estas deudas se reconocen inicialmente a su valor razonable ajustado por los costes de transacción directamente imputables, registrándose posteriormente por su coste amortizado según el método del tipo de interés efectivo. Dicho interés efectivo es el tipo de actualización que iguala el valor en libros del instrumento con la corriente esperada de pagos futuros previstos hasta el vencimiento del pasivo.

No obstante, lo anterior, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tienen un tipo de interés contractual se valoran, tanto en el momento inicial como posteriormente, por su valor nominal cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

En el caso de producirse renegociación de deudas existentes, se considera que no existen modificaciones sustanciales del pasivo financiero cuando el valor actual de los flujos de efectivo del nuevo pasivo, incluyendo las comisiones netas, no difiere significativamente del valor actual de los flujos de efectivo pendientes de pagar del pasivo original, actualizados ambos al tipo de interés efectivo de este.

Baja de pasivos financieros

El Grupo da de baja un pasivo financiero o una parte del mismo cuando ha cumplido con la obligación contenida en el pasivo o bien está legalmente dispensada de la responsabilidad fundamental contenida en el pasivo ya sea en virtud de un proceso judicial o por el acreedor.

La baja de un pasivo financiero implica el reconocimiento en la cuenta de resultados por la diferencia entre el valor en libros del pasivo financiero y la contraprestación pagada incluidos los costes de transacción atribuibles y se reconocen asimismo cualquier activo cedido diferente del efectivo o pasivo asumido.

e) Coberturas contables

Los derivados de cobertura se registran según proceda de acuerdo a su valoración, en los epígrafes de “Derivados de cobertura” del activo o pasivo del estado de situación financiera consolidado según corresponda.

Son derivados de cobertura aquellos cuyo valor razonable o flujos de efectivo futuros compensan variaciones en el valor razonable o en flujos de efectivo futuros de partidas cubiertas.

Cobertura del valor razonable

Los cambios en el valor razonable de los derivados que se designan y califican como coberturas del valor razonable se registran en la cuenta de resultados consolidada, junto con cualquier cambio en el valor razonable del activo o pasivo cubierto que sea atribuible al riesgo cubierto.

Coberturas de flujos de efectivo

Las coberturas de flujos de efectivo cubren la exposición a la variación de los flujos de interés atribuido a un riesgo concreto asociado a la fluctuación de los tipos de interés. El Grupo no ha designado coberturas de este tipo los ejercicios 2025 y 2024.

Medición de la eficacia de la cobertura

Con respecto a los derivados que el Grupo tiene en cartera, categorizados como de cobertura de valor razonable, los pasos que se han dado para medir la eficacia de la cobertura son los siguientes:

En primer lugar, el Grupo ha definido el elemento cubierto mediante un bono sintético cuyos flujos equivalen a la parte cubierta de cada título de deuda pública (nota 7 a) i). La variación en el valor razonable del bono sintético se calcula descontando sus flujos utilizando la curva estándar Euribor 6m. Por último, se confirma que la diferencia entre dicha variación y la variación en el valor razonable del derivado de cobertura se encuentra dentro de los parámetros marcados como cobertura eficaz (80% - 125%)

f) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias

Tienen la consideración de inversiones inmobiliarias los terrenos, bienes naturales y construcciones que se poseen para obtener rentas, plusvalías o ambas y no estén ocupadas por el Grupo. Los terrenos, bienes naturales y construcciones que se poseen para la prestación de servicios o para fines administrativos de uso propio se consideran inmovilizado material.

El inmovilizado material y las inversiones inmobiliarias se registran por su precio de adquisición, que incluye, además del precio de compra, todos los gastos adicionales, incluidos los financieros, incurridos hasta su puesta en funcionamiento.

Los costes de ampliación y mejora de los bienes son incorporados al activo como mayor valor del bien exclusivamente cuando supongan un aumento de su capacidad o superficie, de su rendimiento o el alargamiento de su vida útil, dando de baja el valor contable, en su caso, de los elementos sustituidos. No se consideran, en ningún caso, como mejoras las operaciones de reparación y las de conservación.

La amortización de estos bienes se efectúa sistemáticamente por el método lineal en función de la vida útil estimada, atendiendo a la depreciación efectivamente sufrida por su funcionamiento, uso y disfrute. Los coeficientes utilizados en el cálculo de la amortización son los siguientes:

Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	**Coeficiente**
Mobiliario e instalaciones	4 - 10%
Equipos para procesos de información	10 - 25%
Elementos de transporte	25 %
Otro inmovilizado material	12 - 15%
Construcciones de uso propio	2 %
Construcciones para inversiones inmobiliarias	2 %

El Grupo revisa el valor residual, la vida útil y el método de amortización del inmovilizado material al cierre de cada ejercicio. Las modificaciones en los criterios inicialmente establecidos se reconocen como un cambio de estimación.

Al cierre del ejercicio, en su caso, se practican las correspondientes correcciones valorativas del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias. En todo caso, a efectos de la corrección valorativa por deterioro, se evaluará, al menos anualmente, si existen indicios del mismo en el caso de que el valor contable del activo sea superior al valor recuperable, reduciéndose de forma inmediata hasta el importe recuperable.

Se entiende por valor recuperable, el mayor importe entre el valor razonable, deducidos los costes de venta, y su valor en uso. Para el caso de los inmuebles, el valor razonable es igual al valor de tasación determinado por una sociedad tasadora autorizada para la valoración de inmuebles en el mercado hipotecario, con arreglo a lo establecido en la Orden ECO/805/2003 de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras.

El valor en uso es el valor actual de los flujos de efectivo futuros esperados a través de su utilización en el curso normal del negocio y, en su caso, de su enajenación u otra forma de disposición.

La Orden ECC 371/2013 de 4 de marzo, requiere que las entidades aseguradoras soliciten a una entidad tasadora la revisión de las valoraciones de los inmuebles de su propiedad una vez transcurridos dos años desde su anterior valoración.

El valor recuperable se debe calcular para un activo individual, a menos que el activo no genere entradas de efectivo que sean, en buena medida, independientes de las correspondientes a otros activos o grupos de activos.

El Grupo evalúa en cada fecha de cierre, si existe algún indicio de que la pérdida por deterioro de valor reconocida en ejercicios anteriores ya no existe o pudiera haber disminuido. Las pérdidas por deterioro solo se revierten si se hubiese producido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el valor recuperable del activo. La reversión de la pérdida por deterioro de valor se registra con abono a resultados.

No obstante, la reversión de la pérdida no puede aumentar el valor contable del activo por encima del valor contable que hubiera tenido, neto de amortizaciones, si no se hubiera registrado el deterioro.

g) Activos por derecho de uso y pasivos por arrendamientos

Identificación de un arrendamiento

El Grupo evalúa al inicio de un contrato, si este contiene un arrendamiento. Un contrato es o contiene un arrendamiento, si otorga el derecho a controlar el uso del activo identificado durante un periodo de tiempo a cambio de una contraprestación. El periodo de tiempo durante el que el Grupo utiliza un activo incluye los periodos consecutivos y no consecutivos de tiempo. El Grupo solo reevalúa las condiciones, cuando se produce una modificación del contrato.

Contabilidad del arrendatario

En los contratos que contienen uno o más componentes de arrendamiento y distintos de arrendamiento, el Grupo asigna la contraprestación del contrato a cada componente de arrendamiento de acuerdo con el precio de venta independiente del componente de arrendamiento y el precio individual agregado de los componentes distintos del arrendamiento. Dicho tratamiento no se ha aplicado a los vehículos, aplicando la solución práctica permitida por la norma, no separando los componentes que no son arrendamiento y contabilizando el componente de arrendamiento y cualquier componente asociado que no sea de arrendamiento como un componente de arrendamiento único.

Los pagos realizados por el Grupo que no suponen la transferencia de bienes o servicios al mismo por el arrendador no constituyen un componente separado del arrendamiento, sino que forman parte de la contraprestación total del contrato.

El Grupo ha optado por no aplicar las políticas contables indicadas a continuación para los arrendamientos a corto plazo y aquellos en los que activo subyacente tiene un valor

razonable inferior a cinco mil euros. Para este tipo de contratos, el Grupo reconoce el gasto por arrendamiento de forma lineal durante el plazo de arrendamiento.

El Grupo reconoce al comienzo del arrendamiento un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento. El activo por derecho de uso se compone del importe del pasivo por arrendamiento, cualquier pago por arrendamiento realizado en o con anterioridad a la fecha de comienzo, menos los incentivos recibidos, los costes iniciales directos incurridos y, en su caso, una estimación de los costes de desmantelamiento o restauración a incurrir, según lo indicado en la política contable de provisiones.

El Grupo valora el pasivo por arrendamiento por el valor actual de los pagos por arrendamiento que estén pendientes de pago en la fecha de comienzo. El Grupo descuenta los pagos por arrendamiento al tipo de endeudamiento incremental apropiado, salvo que pueda determinar con fiabilidad el tipo de interés implícito del arrendador.

Los pagos por arrendamiento pendientes se componen de los pagos fijos, menos cualquier incentivo a cobrar, los pagos variables que dependen de un índice o tasa, valorados inicialmente por el índice o tasa aplicable en la fecha de comienzo, los importes que se espera pagar por garantías de valor residual, el precio de ejercicio de la opción de compra cuyo ejercicio sea razonablemente cierto y los pagos por indemnizaciones por cancelación de contrato, siempre que el plazo de arrendamiento refleje el ejercicio de la opción de cancelación.

El Grupo valora los activos por derecho de uso al coste, menos las amortizaciones y pérdidas por deterioro acumuladas, ajustados por cualquier reestimación del pasivo por arrendamiento.

Si el contrato transfiere la propiedad del activo al Grupo al final del plazo de arrendamiento o el activo por derecho de uso incluye el precio de la opción de compra, se aplican los criterios de amortización indicados en el apartado f) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias desde la fecha de comienzo del arrendamiento hasta el final de la vida útil del activo. En caso contrario, el Grupo amortiza el activo por derecho de uso desde la fecha de comienzo hasta la fecha anterior de entre la vida útil del activo subyacente o el final del plazo de arrendamiento.

La vida útil de los activos por derechos de uso se sitúa entre 1 y 17 años, siendo 6 años de media. La vida útil se determina conforme al plazo de arrendamiento de cada contrato, estimando el periodo no cancelable junto con las opciones de renovaciones contractuales que el Grupo tiene una certeza que se van a ejercer.

El Grupo aplica los criterios de deterioro de valor de activos no corrientes indicados en el apartado f) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias al activo por derecho de uso.

El Grupo valora el pasivo por arrendamiento incrementándolo por el gasto financiero devengado, disminuyéndolo por los pagos realizados y reestimando el valor contable por las modificaciones del arrendamiento o para reflejar las actualizaciones de los pagos fijos en sustancia.

Durante los ejercicios 2024 y 2025, el Grupo no ha incurrido en gastos por pagos por arrendamiento variables.

Contabilidad del arrendador. Arrendamientos operativos

En los contratos que contienen uno o más componentes de arrendamiento y distintos de arrendamiento, el Grupo asigna la contraprestación del contrato según lo indicado en la política contable de Ingresos y Gastos.

El Grupo clasifica como arrendamientos financieros, los contratos que al inicio transfieren de forma sustancial los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los activos al arrendatario. En caso contrario se clasifican como arrendamientos operativos.

El Grupo presenta los activos arrendados a terceros bajo contratos de arrendamiento operativo de acuerdo con la naturaleza de estos como resultado de la aplicación los

principios contables que se desarrollan en el apartado f) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias.

El Grupo reconoce los ingresos procedentes de los arrendamientos operativos, netos de los incentivos concedidos, como ingresos de forma lineal a lo largo del plazo del arrendamiento, salvo que resulte más representativa otra base sistemática de reparto por reflejar más adecuadamente el patrón por el que el beneficio por el uso del activo va disminuyendo.

Los costes iniciales directos del arrendamiento se incluyen en el valor contable del activo arrendado y se reconocen como gasto a lo largo del plazo de arrendamiento mediante la aplicación de los mismos criterios que los utilizados en el reconocimiento de ingresos.

El Grupo registra los pagos variables como ingresos cuando es probable que se vayan a recibir que generalmente es cuando se producen los hechos que desencadenan su cobro.

El Grupo reconoce las modificaciones de los arrendamientos operativos como un nuevo arrendamiento desde la fecha efectiva de la modificación, considerando cualquier pago anticipado o diferido por el arrendamiento original como parte de los pagos por arrendamiento por el nuevo arrendamiento.

h) Inmovilizado intangible

Los diversos bienes que integran el inmovilizado intangible se registran por su precio de adquisición o, en su caso, por su coste de producción, deducidas las correspondientes amortizaciones y pérdidas por deterioro acumuladas.

En particular, se aplican los siguientes criterios:

Aplicaciones informáticas

Incluyen los importes satisfechos por el acceso a la propiedad o por el derecho al uso de programas informáticos con una duración superior a un ejercicio. Estos bienes se amortizan de forma lineal durante un período de entre cuatro y diez años para los desarrollos de aplicaciones informáticas, y de cinco años para las aplicaciones informáticas.

En el caso de estas aplicaciones y desarrollos generados internamente, el Grupo activa los gastos asociados con la producción de programas informáticos identificables y exclusivos controlados por el Grupo. Esto es, los gastos externos asignados al desarrollo de dichas aplicaciones así como los gastos laborables internos directamente asignables. El resto de costes asociados al desarrollo o mantenimiento de los proyectos internos se registran como gasto del ejercicio en que se devengan.

Los costes subsiguientes solo se capitalizan cuando incrementan los beneficios futuros de este inmovilizado intangible con el que están relacionados. Los costes recurrentes devengados como consecuencia de la modificación o actualización de aplicaciones o sistemas informáticos, los derivados de revisiones globales de sistemas y los costes de mantenimiento se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias como mayor gasto del ejercicio en que se incurre

A efectos de la corrección valorativa por deterioro, se evaluará, al menos anualmente, si existen indicios de estos en el caso de que el valor contable del activo sea superior al valor recuperable, reduciéndose de forma inmediata hasta el importe recuperable.

El Grupo reconoce la baja del activo intangible en el momento de la disposición o cuando no espera recibir beneficios económicos futuros por su uso o disposición. La fecha de disposición del activo intangible es la fecha en la que el comprador adquiere el control de estos.

Otros

El Grupo reconoce en esta categoría todos aquellos activos que no son aplicaciones informáticas como por ejemplo los derechos de uso adquiridos. Se considera que los activos registrados en esta categoría tienen una vida útil indefinida.

A efectos de la corrección valorativa por deterioro, se evaluará, al menos anualmente, si existen indicios de estos en el caso de que el valor contable del activo sea superior al valor recuperable, reduciéndose de forma inmediata hasta el importe recuperable.

Dicha evaluación es una estimación que se basa en la siguiente metodología, parámetros e hipótesis:

- Proyecciones de flujos de caja basadas en las mejores estimaciones disponibles de ingresos y gastos de acuerdo a presupuestos, previsiones sectoriales y evolución del negocio. El periodo de proyección utilizado está limitado a 5 años, salvo prueba en contrario, en aplicación de la normativa aplicable a activos intangibles.
- A partir del último año proyectado, se ha considerado un valor terminal calculado como una renta perpetua creciente a una tasa anual (g, del 1.9% en 2025 y en 2024) de acuerdo al consenso de crecimiento a largo plazo.
- Los citados flujos han sido descontados en base a una tasa de descuento calculada como un coste de capital a partir de la tasa libre de riesgo y una prima de riesgo de mercado ponderada por el riesgo específico de entidades comparables (tasa de descuento del 8.21% en el ejercicio 2025 y de 9.38% en 2024) En las proyecciones realizadas y selección de hipótesis se ha considerado el contexto económico y especialmente la evolución de las variables de la inflación, así como la tasa libre de riesgo y primas de riesgo en la tasa de descuento considerada

El Grupo reconoce la baja del activo intangible en el momento de la disposición o cuando no espera recibir beneficios económicos futuros por su uso o disposición. La fecha de disposición del activo intangible es la fecha en la que el comprador adquiere el control de estos.

El Grupo reconoce la baja del activo intangible en el momento de la disposición o cuando no espera recibir beneficios económicos futuros por su uso o disposición. La fecha de disposición del activo intangible es la fecha en la que el comprador adquiere el control de estos.

i) Comisiones anticipadas y otros gastos de adquisición activados

Los gastos de adquisición de las primas, incluidos en los pasivos por cobertura restante en el pasivo del estado de situación financiera consolidado, se difieren considerando el límite establecido en las notas técnicas y el vencimiento de las pólizas.

j) Existencias

Las existencias con las que cuenta el Grupo incluyen principalmente recambios de coches de la Sociedad Dependiente Centro Avanzado de Reparaciones, S.L.U. y baterías de Línea Directa Asistencia, S.L.U.

Las existencias se valoran a su coste o a su valor neto realizable, el menor de los dos. Cuando el valor neto realizable de las existencias sea inferior a su coste, se efectuarán las oportunas correcciones valorativas, reconociéndolas como un gasto en el estado de resultados consolidado. Si las circunstancias que causan la corrección de valor dejan de existir, el importe de la corrección es objeto de reversión y se reconoce como ingreso en el estado de resultados consolidado. El saldo de las existencias se encuentra recogido en el saldo de Resto de activos del epígrafe “Otros activos” del estado de situación financiera consolidado.

k) Periodificaciones del activo

En este sub-epígrafe se registra principalmente el coste de ciertos servicios pagados por anticipado por el Grupo y que se devengarán en el ejercicio siguiente.

l) Pasivos por contratos de seguros

El 1 de enero de 2023 entró en vigor la NIIF 17 “Contratos de Seguros”. La NIIF 17 proporciona un enfoque global para la contabilización de los contratos de seguro y reaseguro.

Separación de componentes

El Grupo analiza los productos que comercializa para determinar si algunos de estos componentes son distintos de seguro y si necesitan separarse y contabilizarse aplicando otras Normas como la NIIF 9 para los componentes de inversión y la NIIF 15 para los componentes de servicio. El Grupo no ha identificado componentes susceptibles de segregación, de forma que todos los componentes son identificados como de seguro y por tanto se contabilizarán bajo NIIF 17.

Nivel de agregación de los contratos de seguro

La norma exige a las Entidades identificar carteras de contratos de seguro por separado, de tal forma que una cartera comprenda contratos sujetos a riesgos similares y que sean gestionados conjuntamente. Cabe suponer que los contratos dentro de una línea de productos tienen riesgos similares y, por tanto, que están en la misma cartera si se gestionan conjuntamente.

El Grupo determina que existen riesgos similares en función de las características de la naturaleza de las coberturas de cada producto, teniendo en cuenta los límites de los contratos. El Grupo considera que la gestión de un grupo de contratos es conjunta de forma consiste con la agrupación por segmentos contemplado en la NIIF 8 de información por segmentos.

Asimismo, en el reconocimiento inicial, el Grupo no incluye en el mismo grupo, contratos emitidos con más de un año de diferencia. Por tanto, si fuera necesario, el Grupo segregará los contratos en base a la anualidad de emisión de los mismos, es decir, en cohortes anuales. Dado que el Grupo no comercializa contratos mutualizados sobre una base intergeneracional, ni contratos con casamiento de flujos de efectivo, no le es aplicable la opción a la exención del requisito de las cohortes anuales que permite la norma a las Entidades de la Unión Europea.

A su vez, cada cartera de contratos se desglosa luego en tres grupos de contratos

- Contratos onerosos en su reconocimiento inicial
- Contratos que en su reconocimiento inicial no tienen posibilidades significativas de convertirse en onerosos posteriormente.
- Resto de contratos

A cada grupo de cartera de contratos se le asigna un modelo de valoración en función de sus características y criterios contemplados en la normativa.

El Grupo evalúa si los contratos no onerosos en el momento del reconocimiento inicial no tienen ninguna posibilidad significativa de convertirse en onerosos posteriormente, evaluando la probabilidad de que haya cambios en los hechos y circunstancias pertinentes.

En el caso del reaseguro los grupos de contratos estarán compuestos por cada contrato de reaseguro de forma individual.

El Grupo, en base al análisis del nivel de agregación dispuesto por la norma, ha segmentado las carteras de contratos en Automóviles, Hogar, Salud y Otros negocios aseguradores.

El Grupo solo considera como onerosa la cartera de contratos de Salud teniendo en cuenta los hechos y circunstancias a la fecha actual.

Reconocimiento de los flujos de efectivo futuros y límite de los contratos

El Grupo reconoce los grupos de contratos de seguro que emita desde la primera de las siguientes fechas:

a) El comienzo del período de cobertura del grupo de contratos;

b) La fecha en que venza el primer pago de un tomador de una póliza del grupo; y

c) Cuando se trate de un grupo de contratos de carácter oneroso, la fecha en que el grupo pase a ser oneroso.

Si no hay fecha de vencimiento contractual, se considerará que el primer pago del tomador de la póliza vence cuando se recibe.

El Grupo incluye en la valoración de un grupo de contratos de seguro todos los flujos de efectivo futuros comprendidos dentro de los límites de cada contrato del grupo.

Los flujos de efectivo están comprendidos dentro de los límites de un contrato de seguro si derivan de derechos y obligaciones sustantivos que existen durante el ejercicio sobre el que se informa en el que el Grupo puede obligar al tomador de la póliza a pagar las primas o en el que el Grupo tiene una obligación sustantiva de prestar servicios de contrato de seguro al tomador de la póliza, es decir, tiene la capacidad práctica de reevaluar los riesgos del tomador de la póliza de que se trate.

Modelos de valoración de los contratos emitidos

La NIIF 17 establece que se deberá realizar una contabilización consistente para todos los contratos de seguro basada en los modelos de valoración previstos por la norma, que utilizarán hipótesis de cálculo actualizadas a cada fecha de cierre (como el tipo de descuento, hipótesis actuariales y otras variables financieras).

La NIIF 17 con el objetivo de homogeneizar prácticas contables de seguros a nivel internacional, contempla tres métodos de valoración para los contratos de seguros:

- Método de Valoración General (Building Block Approach, en adelante BBA), método aplicable por defecto.
- Método de valoración de la Comisión Variable (Variable Fee Approach en adelante VFA), este método es una variante del modelo general (BBA) y se debe aplicar a los contratos con componentes significativos de participación directa
- Método de valoración del Criterio de Asignación de la Prima (Premium Allocation Approach, en adelante PAA), que supone una simplificación del modelo general.

Método de valoración para contratos según criterio de Asignación de la prima

La norma permite simplificar la valoración de un grupo de contratos de seguro mediante el criterio de asignación de la prima, si, y solo si, al inicio del grupo:

a) El Grupo espera razonablemente que dicha simplificación genere una valoración del pasivo por cobertura restante del grupo que no difiera, de forma significativa, de la que se obtendría aplicando los requisitos del modelo general;

b) el período de cobertura de cada contrato del grupo es de un año o menos.

Los contratos de seguro del Grupo actualmente tienen una duración de un año o menos, lo que permite que el Grupo haya optado por la aplicación del modelo de valoración de Asignación de la prima (PAA) a todos los grupos de contratos de seguro emitidos.

Modificación y baja de un contrato de seguro

Si las condiciones de un contrato de seguro se modifican el Grupo da de baja en cuentas el contrato original y reconoce el contrato modificado como nuevo contrato, aplicando la NIIF 17 u otras normas aplicables, si, y solo si, se satisface alguna de las condiciones siguientes:

a) Que, en el supuesto de que las condiciones modificadas se hubieran previsto al comienzo del contrato:

I. El contrato modificado hubiera quedado fuera del alcance de la NIIF 17.

II. Sea hubiera separado distintos componentes del contrato de seguro principal habiendo dado lugar a un contrato de seguro distinto al que se habría aplicado la NIIF 17.

III. los límites del contrato modificado hubieran sido sustancialmente diferentes.

IV. el contrato modificado se hubiera incluido en un grupo de contratos diferente.

b) Que el contrato original se atuviera a la definición de contrato de seguro con características de participación directa, pero el contrato modificado ya no responda a esa definición, o a la inversa;

c) Que se aplicara el criterio de asignación de la prima de los párrafos al contrato original, pero, a raíz de las modificaciones, el contrato ya no cumpla las condiciones para la aplicación de ese criterio.

Por tanto, el Grupo dará de baja un contrato de seguro, bien cuando la obligación especificada en el contrato de seguro expire o se haya satisfecho o cancelado; bien cuando se modifique de forma sustantiva por alguna de las circunstancias del párrafo anterior.

Pasivo por cobertura restante

Según el modelo de Asignación de la prima, en el reconocimiento inicial, el pasivo por cobertura restante estará formado por:

- Las primas recibidas en el reconocimiento inicial, se corresponden con las primas emitidas menos los recibos emitidos pendientes de cobro y las fraccionados de prima pendientes de emitir.
- Menos los flujos de efectivo por la adquisición del seguro en esa fecha.
- Más o menos cualquier importe que surja de la baja en cuentas en esa fecha del activo o pasivo reconocido por los flujos de efectivo por la adquisición del seguro

Los componentes que forman el pasivo por cobertura restante no están ajustados por el valor temporal del dinero y el efecto del riesgo financiero ya que los flujos de efectivo se vayan a pagar o recibir es inferior al año.

Al tener todos los contratos de seguro emitidos un período de cobertura no superior a un año, el Grupo puede optar por reconocer los flujos de efectivo de adquisición de seguros como gasto cuando incurra en dichos costes o su activación. El Grupo ha optado por asignar los flujos de efectivo de adquisición de seguros minorando el pasivo por cobertura restante a los grupos de contratos de seguro utilizando un método sistemático durante el período de cobertura de los contratos.

Si en cualquier momento durante el período de cobertura, los hechos y circunstancias indican que un segmento es de carácter oneroso, el Grupo calculará la diferencia entre el importe en libros del pasivo por cobertura restante y los flujos de efectivo derivados del cumplimiento relacionados con la cobertura restante del grupo. En la medida en que los flujos de efectivo derivados del cumplimiento superen el importe en libros el Grupo reconocerá una pérdida en el resultado del ejercicio e incrementará el pasivo por cobertura restante.

Componente de pérdida

Para aquellos grupos de contratos que la compañía considera como onerosos se dota un componente de pérdida que se incluye en el pasivo por cobertura restante. El Grupo valora la onerosidad en base a los hechos y circunstancias observados durante el ejercicio actual y los siguientes. Se considerará que hay indicios de onerosidad cuando el segmento tenga un ratio combinado superior al 100%. En ese caso se realiza un test de onerosidad y se valora en base a la experiencia y a las perspectivas futuras dotar un componente de pérdida.

El componente de pérdida se obtiene de aplicar un ratio de onerosidad a los ingresos de contratos de seguros medidos bajo PAA, basado en los ingresos y gastos estimados asignados al grupo de contratos.

Pasivos por siniestros incurridos

El pasivo por siniestros incurridos comprende los flujos de efectivo procedentes de cumplimiento relativos a siniestros incurridos que no han sido pagados. También se incluyen aquellos siniestros incurridos que no han sido comunicados. Estos flujos se ajustan por el

valor temporal del dinero y el efecto del riesgo financiero. Se incorpora también a este pasivo por siniestros incurridos el ajuste por riesgo no financiero. No obstante, el efecto de los cambios de curva de descuento así como parte de la acreditación de intereses se realizará contra el patrimonio neto. Los componentes del pasivo por siniestros incurridos son:

- Estimación de flujos de caja futuros: el Grupo realiza una estimación de los flujos futuros de caja basado en una hipótesis de la mejor estimación y en línea con la normativa de Solvencia II. La proyección de los flujos de caja futuros se basa en información estadística pasada a la que se aplican métodos estadísticos basados en el juicio experto del Grupo.
- Ajuste de riesgo por riesgo no financiero: Ajuste de riesgo por riesgo no financiero: el Grupo ajusta la estimación del valor actual de los flujos de efectivo futuros a través del ajuste por riesgo para compensar la incertidumbre sobre el importe y el calendario de los flujos de efectivo que se deriva del riesgo no financiero. El grupo ha acordado utilizar una metodología de percentiles para el cálculo del ajuste de riesgo. En el caso del segmento de motor y de hogar, se utiliza como base del cálculo la metodología estocástica Merz & Wüthrich. En el caso de los grupos de contratos de Salud se utiliza como base del cálculo la desviación típica que obtengamos de igualar el percentil 99,5% a la suma de la mejor estimación y los requerimientos de capital del módulo de reservas. El grupo ha decidido mantener, tanto en 2025 como en 2024, para todos los segmentos, un ajuste de riesgo correspondiente al percentil conforme 85% conforme a la metodología del Valor en Riesgo.

  En el caso del ajuste de riesgo del pasivo para la cobertura restante no es de aplicación en la actualidad, ya que como se menciona anteriormente, el Grupo utiliza el método de valoración de Asignación de la Prima (PAA) para todos los contratos de seguro y reaseguro.
- Tasa de descuento: El Grupo mide el efecto financiero por el efecto temporal utilizando tasas de descuento que reflejan las características de liquidez de los contratos de seguro y las características de los flujos de efectivo, consistentes con los precios de mercado actuales y excluyendo los factores que influyen en los precios de mercado de los activos de referencia pero que no afectan a los flujos de los contratos de seguro.

  El Grupo calcula la tasa de descuento utilizando el enfoque “bottom-up” (“de abajo hacia arriba”) en base a la curva libre de riesgo, con un enfoque basado en la curva publicada mensualmente por EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority).

  Los componentes de la Provisión por cobertura restante no se actualizan con la tasa de descuento por ser inferiores a un año, mientras que los flujos de efectivo y ajuste por riesgo que componen el pasivo por siniestralidad incurrida son descontados aplicando la tasa de descuento por contemplar un horizonte temporal superior a un año.

  El Grupo registra los gastos o ingresos financieros derivados de la diferencia entre la tasa de descuento del año de ocurrencia de los siniestros y tasa actual en “otro resultado integral” dentro del Epígrafe “Ajustes por cambios de valor” en el patrimonio neto del Estado de situación financiera consolidado.

m) Activos por contratos de reaseguro

El Grupo evalúa y mide los contratos de reaseguro mantenidos por separado de los contratos de seguro subyacentes correspondientes.

El Grupo divide las carteras de contratos de reaseguro en cuanto a onerosidad, aplicando los mismos criterios que a los contratos de seguro directo, con la salvedad de que las referencias a los contratos de carácter oneroso en dichos párrafos se sustituirán por la referencia a contratos con una ganancia neta en el reconocimiento inicial.

El Grupo reconoce los contratos de reaseguro mantenidos a partir de la primera de las siguientes fechas:

a) el comienzo del período de cobertura de los contratos de reaseguro mantenidos;

b) la fecha en que la entidad reconozca un grupo oneroso de contratos de seguro subyacentes, si la entidad celebró el correspondiente contrato de reaseguro mantenido en esa fecha o antes.

No obstante, el Grupo aplaza el reconocimiento de un grupo de contratos de reaseguro mantenidos que ofrezcan cobertura proporcional hasta la fecha de reconocimiento inicial de cualquier contrato subyacente, si dicha fecha es posterior al comienzo del período de cobertura de los contratos de reaseguro mantenidos.

Los métodos de valoración para los contratos de reaseguro mantenidos son los mismos que para los contratos de seguro, así como los requerimientos para la aplicación del modelo simplificado de Asignación de la Prima. Excepto un contrato de reaseguro proporcional en el segmento de salud, todos los contratos de reaseguro mantenidos tienen una duración igual o inferior a un año por lo que el Grupo ha decidido aplicar el modelo simplificado a los mismos. Para el mencionado contrato proporcional plurianual, se ha realizado un test de elegibilidad y el Grupo ha verificado que la aplicación del modelo simplificado genera una valoración del pasivo por cobertura restante del grupo que no difiere, de forma significativa, de la que se obtendría aplicando los requisitos del método general, por lo que el Grupo ha decidido aplicar el modelo PAA también a este contrato de reaseguro.

Además, la entidad incluye en las estimaciones del valor actual de los flujos de efectivo futuros de los contratos de reaseguro mantenidos el efecto de cualquier riesgo de incumplimiento por parte del emisor del contrato de reaseguro, incluidos los efectos de las garantías reales y las pérdidas resultantes de litigios.

Contratos de reaseguro mantenidos medidos bajo el Enfoque de Asignación de la Prima

Todos los contratos de reaseguro se valoran por el criterio de Asignación de la Prima. Bajo el método de Asignación de Prima, la medición inicial del activo es igual a la prima de reaseguro pagada. El grupo mide la cantidad relativa a la cobertura restante asignando la prima pagada sobre el periodo de la cobertura del grupo.

Cuando los contratos de reaseguro mantenidos cubren un grupo de contratos de seguro subyacentes onerosos, el Grupo ajusta el valor del activo por la cobertura restante y reconoce una ganancia cuando, en el mismo período, reporta una pérdida en el reconocimiento inicial de un grupo oneroso de contratos de seguros subyacentes o sobre pérdidas adicionales de un grupo de contratos subyacentes previamente oneroso. El reconocimiento de esta ganancia da como resultado la contabilización del componente de recuperación de pérdidas del activo para la cobertura restante de un grupo de contratos de reaseguro mantenidos. Este componente se ajusta posteriormente por cualquier cambio aplicable.

n) Provisiones y contingencias

Se consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra o no uno o más eventos futuros independientes de la voluntad del Grupo. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable presentándose detalle de los mismos, en caso de existir, en la memoria. Sin embargo, si se considera que pueden existir pasivos de este tipo de carácter fiscal, con carácter general, serán registrados.

Se reconocen como provisiones aquellas obligaciones tales como litigios en curso, indemnizaciones u otras obligaciones de cuantía o momento de ocurrencia indeterminada, cuando el Grupo tiene la obligación presente como resultado de un suceso pasado, y es probable que tenga que desprenderse de recursos basándose en una estimación fiable del importe de la misma.

Las provisiones se valoran por el valor actual de la mejor estimación posible del importe necesario para cancelar o transferir la obligación, teniendo en cuenta la información

disponible sobre el suceso y sus consecuencias, y registrándose los ajustes que surjan por la actualización de dichas provisiones como un gasto financiero conforme se va devengando. En caso de que el vencimiento de los pasivos sea inferior a un año, se reconocerán al valor nominal de la obligación.

Por otra parte, la compensación a recibir de un tercero en el momento de liquidar la obligación, siempre que no existan dudas de que dicho reembolso será percibido, se registra como activo, excepto en el caso de que exista un vínculo legal por el que se haya exteriorizado parte del riesgo, y en virtud del cual el Grupo no esté obligado a responder. En esta situación, la compensación se tendrá en cuenta para estimar el importe por el que, en su caso, figurará la correspondiente provisión.

o) Patrimonio neto

El capital social está representado por acciones ordinarias. Los costes de emisión de nuevas acciones se presentan directamente contra el patrimonio neto, como menores reservas.

En el caso de adquisición de acciones propias de la Sociedad Dominante, la contraprestación pagada, incluido cualquier coste incremental directamente atribuible, se deduce del patrimonio neto consolidado hasta su cancelación, emisión de nuevo o enajenación. Cuando estas acciones se venden o se vuelven a emitir posteriormente, cualquier importe recibido, neto de cualquier coste incremental de la transacción directamente atribuible, se incluye en el patrimonio neto consolidado.

El Grupo Línea Directa dentro de la política de gestión del capital tiene por objetivo mantener una sólida posición de capital.

El Consejo de Administración es el máximo responsable del control y la gestión de los riesgos del Grupo, y de su Solvencia, y en consecuencia realiza un seguimiento de la situación de recursos propios, de los requerimientos de solvencia y de la solvencia disponible.

La gestión de capital se basa en asegurar que el Grupo dispone de una capitalización suficiente para cumplir con las obligaciones financieras; Optimización de la estructura de capital mediante una eficiente asignación de recursos y gestionar la adecuación de capital teniendo en cuenta la visión económica, contable, los requerimientos de capital y los objetivos de capital fijados en el apetito de riesgo.

Para cumplir con los puntos anteriores, el Grupo lleva a cabo todos los años el ejercicio de Evaluación Interna de los Riesgos de Solvencia (ORSA por sus siglas en inglés) en el cual se realiza una evaluación prospectiva de riesgos, elaborándose a partir de las perspectivas de evolución del negocio de la Entidad y del mercado, lo que permite realizar determinada proyección de los activos y pasivos y de los resultados de la Entidad que a su vez sirve para evaluar la previsible evolución de los distintos riesgos bajo gestión, cuantificarlos y estimar la evolución de los requerimientos de solvencia y de la solvencia disponible, en función de los resultados previsibles.

La Sociedad Dominante tiene obligación de cuantificar su ratio de solvencia que es la comparativa entre los fondos propios disponibles y su capital de solvencia obligatorio. El Grupo no tiene obligación de realizar un ratio de solvencia a nivel Grupo por no cumplir con las obligaciones de definición de Grupo de la Directiva de Solvencia.

El cálculo del Capital de Solvencia Obligatorio se regula según la Directiva 2009/138 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009 sobre el acceso a la actividad del seguro y de reaseguro (Solvencia II), desarrollada en el Reglamento Delegado 2015/35 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014, por el que se completa la Directiva 2009-138 CE y sus posteriores modificaciones.

El cálculo del Capital de Solvencia Obligatorio se realiza para los siguientes subriesgos que son los principales en una entidad aseguradora: riesgo de suscripción, riesgo de mercado, riesgo de contraparte y riesgo operacional.

El objetivo es mantener un nivel de solvencia adecuado. Para la determinación del nivel de solvencia adecuado, se han tomado en consideración, el perfil de riesgo, los resultados de la planificación del capital de los próximos ejercicios para la Entidad a nivel individual, los niveles mínimos requeridos por la normativa y los criterios y regulación existente para una gestión óptima del capital. El ratio de solvencia de la Entidad Dominante ha sido 183% en 2025 y de 185% en 2024.

p) Ingresos y gastos no atribuibles

Ingresos no atribuibles

El Grupo tiene otros ingresos no derivados de la actividad aseguradora, tales como actividades de servicios de asistencia en viaje o reparaciones y peritaciones de vehículos, todas ellas prestadas a terceros ajenos al Grupo, así como comisiones por venta de productos de seguros de otras entidades, retribuciones por redirección de llamadas e ingresos por recargo por cobro con tarjetas de crédito.

Estos ingresos, de acuerdo con la NIIF 15, se reconocen según se satisface su obligación de desempeño identificada en el contrato con el cliente. El Grupo reconoce el ingreso por el valor razonable de la contraprestación recibida o a recibir a que se espera tener derecho por los bienes o servicios transferidos.

Los ingresos y gastos no atribuibles se registran a medida que se devengan y teniendo en cuenta la correlación existente entre los ingresos generados y sus correspondientes gastos.

q) Ingresos y gastos

Los ingresos se registran por el valor razonable de la contraprestación a recibir y representan los importes a cobrar por los bienes entregados y los servicios prestados en el curso ordinario de las actividades del Grupo, menos los descuentos y el impuesto sobre el valor añadido. Los gastos se registran a medida que se devengan y teniendo en cuenta la correlación existente entre los ingresos generados y sus correspondientes gastos.

No obstante, el Grupo únicamente contabiliza los beneficios realizados a la fecha de cierre del ejercicio, mientras que los riesgos previsibles y las pérdidas eventuales con origen en el ejercicio o en otro anterior, se contabilizan tan pronto son conocidas.

Los ingresos y gastos financieros derivados de las inversiones cuya naturaleza se corresponda a la actividad aseguradora se registran en la cuenta de resultados del negocio asegurador no vida. El resto se registra en la cuenta de resultados de otras actividades.

La distribución por segmentos del resto de ingresos y gastos se realiza en función de las primas devengadas netas, excepto los gastos imputables a prestaciones que se realizan en función de la provisión para siniestros.

Seguro directo

Las primas del negocio son reconocidas como ingreso a lo largo del período de vigencia de los contratos, en función del tiempo transcurrido, y la periodificación se realiza mediante la dotación de la provisión para riesgos en curso.

Reaseguro cedido

Las primas de reaseguro cedido se registran en función de los contratos de reaseguro suscritos y bajo los mismos criterios que se utilizan para el seguro directo.

Reclasificación de gastos por destino, atribuibles y no atribuibles

La NIIF 17 establece que se deberán asignar a los distintos grupos de contratos aquellos gastos que sean directamente atribuibles a los mismos así como a la actividad aseguradora.

La reclasificación de los gastos por naturaleza a gastos por destino se ha realizado basándose en los criterios siguientes:

- Los gastos incurridos específicos de un destino se han clasificado directamente como tales.
- Los gastos de personal se distribuyen en función del porcentaje de dedicación estimado a cada uno de los destinos.
- Los gastos que no se pueden imputar directamente se distribuyen en función del porcentaje de dedicación estimado a cada uno de los destinos del personal.

Los destinos establecidos son los siguientes:

- Gastos imputables a las prestaciones
- Gastos de adquisición
- Gastos de administración

Los gastos se han imputado a los diferentes segmentos en función de dónde se ha originado la actividad.

r) Indemnizaciones por despido

De acuerdo con la legislación vigente, el Grupo está obligado al pago de indemnizaciones a aquellos empleados con los que, bajo determinadas condiciones, rescinda sus relaciones laborales. Por tanto, las indemnizaciones por despido susceptibles de cuantificación razonable se registran como gasto en el ejercicio en el que se adopta la decisión y se crea una expectativa válida frente a terceros sobre el despido, registrado como pasivo en el sub-epígrafe “Otras provisiones no técnicas” cuando no se ha producido el desembolso.

s) Prestaciones a los empleados

El Grupo tiene compromisos por pensiones post-empleo clasificados como planes de aportación definida y planes de prestación definida.

Los compromisos del Grupo para con sus empleados por razón de pensiones de jubilación o similares se encuentran totalmente exteriorizados en cumplimiento a las disposiciones legales vigentes sobre exteriorización de compromisos por pensiones (Real Decreto 1588/1999, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre la instrumentación de los compromisos por pensiones de las empresas con los trabajadores y beneficiarios).

Las mencionadas pólizas de seguros se consideran "activo afecto" al no ser propiedad del Grupo sino de un tercero separado legalmente y sin el carácter de parte vinculada, estar únicamente disponible para pagar o financiar las retribuciones de los empleados y no poder retornar al Grupo, salvo cuando los activos vinculados que queden sean suficientes para cumplir todas las obligaciones.

Asimismo, el Convenio Colectivo del sector incluye la cobertura de las contingencias de fallecimiento o invalidez de los empleados durante el periodo en el que permanecen en activo.

Aportaciones definidas

El vigente Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo establece un nuevo sistema de previsión social que se instrumenta a través de un seguro colectivo de vida apto para la exteriorización de compromisos por pensiones conforme a lo previsto en el Real Decreto 1588/1999, de 29 de noviembre. El Grupo aportará al citado seguro una prima anual por empleado del 1,9% del sueldo base no más tarde del 30 de septiembre de cada año, teniendo en cuenta que los empleados que hubieran prestado servicios en la misma empresa durante tres o más años, tendrán derecho al reconocimiento de los derechos acumulados en el seguro.

El citado seguro, se aplicará para los empleados contratados a partir del 1 de enero de 2017 y aquellos que voluntariamente han optado por su traspaso a esta nueva modalidad. Para los empleados adscritos al antiguo plan, y que han optado por acogerse a esta modalidad, se produjo un traspaso de la reserva matemática.

Adicionalmente, el Grupo tiene con ciertos directivos un compromiso de jubilación que se encuentra exteriorizado mediante una póliza de seguros.

El Grupo registra las contribuciones a realizar a los planes de aportaciones definidas a medida que los empleados prestan sus servicios. El importe de las contribuciones devengadas se registra como un gasto por retribuciones a los empleados y como un pasivo una vez deducido cualquier importe ya pagado. En el caso de que los importes satisfechos excedan el gasto devengado solo se reconocen los correspondientes activos en la medida en la que estos puedan aplicarse a las reducciones de los pagos futuros o den lugar a un reembolso en efectivo.

Planes de prestación definida

Los empleados contratados con anterioridad al 1 de enero de 2017 optaron entre el sistema descrito anteriormente o un incentivo económico por jubilación por el cual, si la jubilación se solicitara por el empleado en el mes en que cumpla la edad ordinaria de jubilación establecida en cada momento por la legislación de la Seguridad Social para tener derecho a la pensión de jubilación, la empresa abonará por una sola vez, una mensualidad por cada cinco años de servicio, con un máximo de diez mensualidades, cuyo máximo se alcanzará a los treinta años de servicio en la empresa en que se jubile el empleado.

El Grupo incluye en planes de prestaciones definidas aquellos financiados mediante el pago de primas de seguros en los que existe la obligación legal o implícita de satisfacer directamente a los empleados las prestaciones comprometidas en el momento en el que estas son exigibles o de proceder al pago de cantidades adicionales en el caso en los que el asegurador no efectúe el desembolso de las prestaciones correspondientes a los servicios prestados por los empleados en el ejercicio o en ejercicios anteriores.

El pasivo por prestaciones definidas reconocido en el estado de situación financiera consolidado corresponde al valor actual de las obligaciones por prestaciones definidas existentes a la fecha de cierre, menos el valor razonable a dicha fecha de los activos afectos al plan.

El gasto o ingreso correspondiente a los planes de prestación definida se registra en la partida gastos por retribuciones a los empleados y se obtiene como resultado de la adición del importe neto del coste por servicios del ejercicio corriente y el coste neto por intereses del pasivo o activo neto por prestaciones definidas. El importe del recalculo de la valoración del pasivo o activo neto por prestaciones definidas, se reconoce en otro resultado global. Este último comprende las pérdidas y ganancias actuariales, el rendimiento neto de los activos afectos a los planes y cualquier cambio en los efectos del límite del activo, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo o activo. Los costes de administrar los activos de los planes y todo tipo de impuestos propios de los planes, distintos de los que se hayan incluido en las hipótesis actuariales, se descuentan del rendimiento neto de los activos afectos a los planes. Los importes diferidos en otro resultado global se reclasifican a reservas por ganancias acumuladas en el mismo ejercicio.

Asimismo, en el caso de que los activos afectos al plan incluyan pólizas de seguro aptas, cuyos flujos de efectivo se corresponden exactamente, tanto en importes como en el calendario de pagos, con algunas o todas las prestaciones pagaderas dentro del plan, su valor razonable es igual al valor actual de las obligaciones de pago relacionadas.

Pagos por servicios y bienes basados en acciones

La Consejera Delegada así como el Comité de Dirección del Grupo participaron en un plan de remuneración extraordinario de la que la Sociedad Dominante es la matriz, basado en acciones como consecuencia de su admisión a cotización. El propósito de este Plan, que fue aprobado por la Junta General de Accionistas el 18 de marzo de 2021, era ofrecer a sus integrantes la posibilidad de recibir un determinado número de acciones en los próximos tres años desde la fecha de salida a bolsa de la Sociedad Dominante (nota 21 c).

El Grupo reconoce los servicios recibidos en una transacción con pagos basados en acciones, en el momento en que se reciben dichos servicios. Dado que los servicios se liquidan en instrumentos de patrimonio, se reconoce una disminución del patrimonio neto.

El Grupo reconoce las transacciones con pagos basados en acciones liquidadas mediante instrumentos de patrimonio del Grupo, por el valor razonable de los bienes o servicios recibidos, a menos que dicho valor razonable no pueda ser estimado con fiabilidad, en cuyo caso el valor se determina por referencia al valor razonable de los instrumentos de patrimonio entregados.

Las entregas de instrumentos de patrimonio en contraprestación de los servicios prestados por los empleados del Grupo o terceros que suministran servicios similares se valoran por referencia al valor razonable de los instrumentos de patrimonio ofrecidos.

t) Transacciones entre partes vinculadas

Con carácter general, las operaciones entre partes vinculadas se contabilizan en el momento inicial por su valor razonable. En su caso, si el precio acordado difiere de su valor razonable, la diferencia se registra atendiendo a la realidad económica de la operación. La valoración posterior se realiza conforme con lo previsto en las correspondientes normas.

u) Transacciones en moneda extranjera

La moneda funcional de todas las entidades del Grupo es el euro. Consecuentemente, las operaciones en otras divisas distintas del euro se consideran denominadas en moneda extranjera y se registran según los tipos de cambio vigentes en las fechas de las operaciones.

Al cierre del ejercicio, los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten a euros aplicando el tipo de cambio en la fecha del estado de situación financiera consolidado. Los beneficios o pérdidas puestos de manifiesto en el ejercicio se imputan a la cuenta de resultados consolidada.

Se analizan los cambios en el valor razonable de los títulos monetarios denominados en moneda extranjera clasificados como disponibles para la venta, las diferencias de cambio resultantes de cambios en el coste amortizado del título y otros cambios en el valor contable. La diferencia de cambio se reconoce en el resultado del ejercicio y otros cambios en el valor contable en el patrimonio neto, ambos consolidados.

v) Impuesto sobre beneficios

El gasto por impuesto sobre beneficios es el importe que, por este concepto, se devenga en el ejercicio y que comprende tanto el gasto por impuesto corriente como por impuesto diferido.

Tanto el gasto por impuesto corriente como diferido se registran en el estado de resultado consolidado. No obstante, se reconoce en el patrimonio neto consolidado el efecto impositivo relacionado con partidas que se registran directamente en el patrimonio neto consolidado.

Los activos y pasivos por impuesto corriente se valorarán por las cantidades que se espera pagar o recuperar de las autoridades fiscales, de acuerdo con la normativa vigente o aprobada y pendiente de publicación en la fecha de cierre del ejercicio.

Si el Grupo considera que es probable que la autoridad tributaria acepte un tratamiento fiscal incierto, el Grupo determinará la ganancia fiscal (pérdida fiscal), las bases fiscales, las pérdidas fiscales no utilizadas, los créditos fiscales no utilizados o las tasas fiscales de manera coherente con el tratamiento fiscal utilizado o que prevea utilizar en sus declaraciones del impuesto sobre las ganancias.

Si el Grupo considera que no es probable que la autoridad tributaria acepte un tratamiento fiscal incierto, el Grupo reflejará el efecto de la incertidumbre al determinar la ganancia fiscal (pérdida fiscal), las bases fiscales, las pérdidas o créditos fiscales no utilizados o los tipos impositivos correspondientes. El Grupo reflejará el efecto de la incertidumbre de cada tratamiento fiscal incierto utilizando el importe más probable o el valor esperado de los importes ponderados según su probabilidad, según resulte aplicable a cada caso.

En aplicación de lo dispuesto en la CINIIF 23, el Grupo registra dentro de los activos y pasivos por impuestos corrientes y diferidos los importes que la entidad estima para reflejar las contingencias derivadas de los litigios con la administración tributaria con relación al impuesto sobre sociedades.

Los impuestos diferidos se calculan, de acuerdo con el método del pasivo, sobre las diferencias temporarias que surgen entre las bases fiscales de los activos y pasivos y sus valores en libros.

El impuesto diferido se determina aplicando la normativa y los tipos impositivos aprobados o a punto de aprobarse en la fecha del estado de situación financiera consolidado y que se espera aplicar cuando el correspondiente activo por impuesto diferido se realice o el pasivo por impuesto diferido se liquide.

Los activos por impuestos diferidos se reconocen en la medida en que resulte probable que se vaya a disponer de ganancias fiscales futuras con las que poder compensar las diferencias temporarias. Se reconocen impuestos diferidos sobre las diferencias temporarias que surgen en inversiones en Sociedades Dependientes, excepto en aquellos casos en que la Sociedad Dominante puede controlar el momento de reversión de las diferencias temporarias y además es probable que estas no vayan a revertir en un futuro previsible.

w) Estado de flujos de efectivo

El Grupo, para la confección del estado de flujos de efectivo consolidado, incorpora los siguientes criterios de clasificación:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes; entendiendo por estos equivalentes las inversiones a corto plazo de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor. Por efectivo y equivalentes se entienden los saldos incluidos en el epígrafe “Efectivo y otros activos líquidos equivalentes” del estado de situación financiera consolidado adjunto.
- Actividades de explotación: actividades típicas de las entidades de seguro, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiación.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.

4. Perímetro de consolidación

Sociedades Dependientes son todas las sociedades sobre las que la Sociedad Dominante ostenta o pueda ostentar, directa o indirectamente, el control (véase nota 3 a)). Las Sociedades Dependientes se consideran a partir de la fecha en que se transfiere el control a la Sociedad Dominante y se excluyen de la consolidación en la fecha que cesa la misma.

La relación de entidades integradas en el perímetro de consolidación es la siguiente:

Nombre de la Sociedad	% de Participación Directa	Relación de Dependencia	Método de Consolidación	Actividad	Domicilio	Auditores
Línea Directa Asistencia, S.L.U.	100 %	Sociedad Dependiente	Integración Global	Peritaciones, verificaciones de vehículos y asistencia en viaje	Madrid	Pricewaterhouse Coopers Auditores S.L.
Centro Avanzado de Reparaciones, S.L.U.	100 %	Sociedad Dependiente	Integración Global	Reparación de vehículos	Torrejón de Ardoz (Madrid)	Pricewaterhouse Coopers Auditores S.L.
Ambar Medline, S.L.U.	100 %	Sociedad Dependiente	Integración Global	Mediación de seguros	Tres Cantos (Madrid)	Pricewaterhouse Coopers Auditores S.L.(*).
LDActivos, S.L.U.	100 %	Sociedad Dependiente	Integración Global	Gestión de activos por cuenta de entidades aseguradoras	Tres Cantos (Madrid)	Pricewaterhouse Coopers Auditores S.L.(*)

(*) Revisión limitada de cuentas anuales abreviadas.

Todos los saldos y transacciones significativos mantenidos o realizados entre las sociedades consolidadas han sido eliminados en el proceso de consolidación.

En el mes de noviembre de 2024, la Sociedad Dependiente Moto Club LDA, S.L.U., cesó su actividad, por tanto, su efecto en el Estado de situación financiera consolidado a 31 de diciembre de 2024 es nulo, y su resultado acumulado en el año se integró en el Estado de resultado consolidado del ejercicio.

5. Gestión de riesgos

La estructura organizativa de la gestión y control de los riesgos en Línea Directa Aseguradora responde a los principios de independencia y segregación de funciones entre las unidades de negocio y las unidades de seguimiento y control del riesgo.

El Consejo de Administración es el órgano responsable de la administración, gobierno y representación de la sociedad, de acuerdo con las funciones que le atribuyen la Ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo. Sus integrantes reúnen las adecuadas cualificaciones profesionales, competencia y experiencia, así como los requisitos de honorabilidad requeridos por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y por la Política de Aptitud y Honorabilidad de Línea Directa Aseguradora

El Consejo de Administración es el responsable último en la determinación de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales y la supervisión de los sistemas internos de información y control. Es también responsable del establecimiento y definición del apetito al riesgo, así como de la existencia de unos límites en torno a los riesgos identificados y que estos están correctamente monitorizados y gestionados.

El Consejo de Administración cuenta con dos comisiones consultivas: la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento está compuesta por miembros con experiencia en contabilidad, auditoría y gestión de riesgos. Sus principales funciones incluyen informar sobre el estado del control de la Sociedad y las actividades de la Comisión, proponer el nombramiento de auditores externos y supervisar la independencia de estos. También se encargan de evaluar la integridad de la información financiera y no financiera, así como de los sistemas de control y gestión de riesgos de la Sociedad y su grupo, incluyendo riesgos operativos, tecnológicos, de ciberseguridad, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales. Además, la Comisión supervisa la elaboración y presentación de la información no financiera, asegurando que se cumplan las políticas y normativas aplicables. Dirige el proceso de selección y contratación del verificador independiente de la información de sostenibilidad y se relaciona con este para recabar información sobre su trabajo. También informa al Consejo de Administración sobre las operaciones vinculadas y supervisa la comunicación de información económico-financiera y no financiera, así como la comunicación con accionistas e inversores. Por último, la Comisión vela por el cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, el Código Ético y otros códigos internos de conducta, y supervisa el procedimiento de denuncia confidencial. También supervisa las funciones de gestión de riesgos, control interno, verificación de cumplimiento normativo y actuarial de la Sociedad y sus filiales.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo tiene como principales funciones proponer el nombramiento y retribución de consejeros, evaluar las competencias y diversidad del Consejo de Administración, informar sobre sus actividades, y supervisar el gobierno corporativo y la sostenibilidad de la Sociedad. También se encarga de determinar los criterios para el informe anual de sostenibilidad y revisar las políticas de remuneración de la alta dirección.

En línea con las mejores prácticas de buen gobierno y en cumplimiento de lo dispuesto en el marco normativo vigente, la Auditoría Interna de Línea Directa está configurada como un área independiente dentro de la organización. De acuerdo con lo dispuesto en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración, la Función de Auditoría Interna depende funcionalmente y reporta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y está administrativamente adscrita al presidente del Consejo de Administración.

Las actividades llevadas a cabo por la Función de Auditoría Interna están orientadas a ayudar al cumplimiento de los requisitos regulatorios aplicables a la Sociedad, a la consecución de los objetivos estratégicos y a la mejora de la efectividad de los procesos de gestión de riesgos y marco de control interno, aportando un enfoque sistemático y disciplinado basado en riesgos. El alcance de dichas actividades, a desempeñar por la Función de Auditoría Interna, y sus propios objetivos estratégicos serán determinados por la

Dirección de Auditoría Interna, previa aprobación de la Comisión de Auditoría, en su condición de área independiente dentro del Grupo.

Línea Directa Aseguradora cuenta con un Área de Riesgos Corporativos, que reúne, bajo la misma Dirección al resto de funciones clave requeridas por Solvencia II: Riesgos, Cumplimiento y Función Actuarial. El área de Riesgos cuenta también con los equipos de Control de la Información Financiera (SCIIF). La misión del Área es la construcción de un mapa de riesgos global de la Compañía y la optimización del entorno de control para asegurar la correcta valoración e identificación de los riesgos y su integración en las previsiones y en la toma de decisiones.

Para asegurar la adecuada gestión y control de cada uno de los riesgos, la Entidad ha establecido distintos niveles de gestión o defensa:

- Una Unidad de Gestión con responsabilidad directa sobre la gestión diaria o corriente de tales riesgos, como primera línea de defensa.
- Una unidad de comités, cada uno encargado de la identificación, gestión y reporte de los riesgos. Por su composición y funciones, estos comités son ejecutivos, ya que en ellos se toman decisiones relativas a los riesgos que gestionan
- Unas funciones de control como segunda línea de defensa, que son la función de Gestión de Riesgos, la función Actuarial, la función de Cumplimiento y SCIIF.
- Una función de supervisión como tercera línea de defensa, que es la función de Auditoría Interna.

Sin perjuicio de las funciones atribuidas al Consejo de Administración y a sus Comisiones en el Reglamento del Consejo, en Línea Directa Aseguradora se ha establecido un sistema de Comités, dirigido a apoyar los objetivos estratégicos y a proporcionar al Consejo de Administración, directamente o a través de sus Comisiones, la información necesaria para la adopción de decisiones.

Los diferentes Comités son los responsables de asegurar la correcta implementación, mantenimiento y seguimiento del sistema de Gestión de Riesgos de conformidad con las directrices definidas por el Consejo de Administración.

Los comités más relevantes para la gestión de riesgos son los siguientes:

Comité Permanente de Riesgos: es el responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de la gestión de riesgos en el Grupo Línea Directa Aseguradora a través del reporte de los mismos por las primeras líneas. Tiene atribuciones en materia de control y seguimiento de los riesgos, asegurando la existencia en Línea Directa de un nivel adecuado de control interno compatible con los estándares del grupo y con el cumplimiento de las regulaciones aplicables.

Comité de Reservas y Siniestralidad: es un órgano de información, debate y toma de decisiones en todas las esferas afectadas por la gestión de siniestros y del nivel de la suficiencia de las reservas determinado por el Consejo y sus Comisiones. Reporta periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento

El Comité de Inversiones está regulado en la Política de Inversiones, aprobada por el Consejo de Administración. Está presidido por la Consejera Delegada y tiene, entre otras, la función de garantizar que las inversiones se realizan de acuerdo con los Objetivos de Inversión aprobados por el Consejo de Administración de Línea Directa, y de acuerdo con la Política de Inversiones.

El comité de Inversiones reporta al Consejo de Administración a través del Director Financiero. En todo caso, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento será periódicamente informada de las operaciones de inversión aprobadas por el Comité de Inversión o, en su caso, por el Director Financiero, con el fin de contribuir al cumplimiento de la función de dicha Comisión de supervisión del proceso de elaboración e integridad de la información financiera y no financiera.

Esta estructura garantiza:

- La adecuada labor de control, gestión y reporte de todos los riesgos en diferentes niveles de “defensa”.
- Que el control y el reporte se realiza de manera vertical y transversal, tanto por órganos dependientes como por funciones independientes de control.
- La adecuada escalabilidad del reporte, el control y la toma de decisiones.
- Que la responsabilidad, el conocimiento y el control de los riesgos se realiza a distintos niveles hasta el máximo nivel de gobierno del Grupo.

El Mapa de Riesgos del Grupo es la herramienta que recoge todos los riesgos identificados, su valoración y las medidas de control de los mismos.

En el marco de su gestión de riesgos, la Entidad Dominante realiza la evaluación interna de los riesgos futuros (ORSA u Own Risk and Solvency Assessment, por sus siglas en inglés) que recoge el perfil de riesgo de Línea Directa Aseguradora S.A. y constituye una herramienta de gestión de riesgos que ayuda a mostrar una visión comprensiva y completa de todos los riesgos inherentes al negocio. Dentro de este proceso se definen los escenarios de estrés útiles para la toma de decisiones. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento dirige el proceso, verifica y aprueba sus resultados. El informe ORSA contiene la proyección del consumo de capital y el capital disponible para el horizonte temporal de 3 años.

Mecanismos de información y reporte de Riesgos

La Dirección de Riesgos Corporativa integra la totalidad de la información de riesgos del Grupo para su reporte periódico a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Asimismo, informa del estado de los Indicadores Clave de Riesgos (Cuadro de mandos KRI) facilitando su seguimiento por los órganos de Dirección del Grupo.

Los reportes periódicos de riesgos establecidos son los siguientes:

- La **Dirección de Riesgos Corporativos** reporta mensualmente el estado de los riesgos del Grupo, así como el resultado del testeo de controles y los KRIS que superan los umbrales establecidos al Comité de Dirección.
- La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** es informada por la Dirección de Riesgos Corporativos en relación a los riesgos más significativos recogidos en el Mapa de Riesgos del Grupo, así como del testeo de controles, del estado de las recomendaciones y la evolución de los KRIS.
- La **función de Auditoría Interna** asiste como invitada a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento a la que a su vez reporta trimestralmente.

Los principales riesgos que pueden afectar la consecución de objetivos del Grupo se desglosan en:

a) Riesgos de crédito

El Grupo, considera el riesgo de crédito como la posible pérdida o modificación adversa de la situación financiera resultante de fluctuaciones en la solvencia de los emisores de valores, las contrapartes y cualesquiera deudores a los que esté expuesto el Grupo.

Dada la naturaleza de las actividades del Grupo, el riesgo de crédito por el cual puede verse afectada está originado en:

- Reaseguro (riesgo de crédito contraído con las entidades reaseguradoras).
- Financiación de Primas (riesgo de crédito contraído con los clientes).
- Actividades de inversión y préstamo (riesgo de crédito contraído con entidades emisoras de valores).

Las contrapartes con las que el Grupo adquiere o puede adquirir posiciones significativas son sometidas en todos los casos a un proceso de “scoring” previo. Entre dichas

contrapartes destacan las empresas con las que se contratan seguros para grandes flotas de vehículos y, especialmente, las compañías de reaseguros. Para estas últimas se exige una calificación crediticia mínima de "A-" como requisito imprescindible para ser incluida dentro del programa de reaseguro. Las excepciones a este umbral de solvencia, junto con el cuadro de reaseguro de cada año, son expresamente aprobadas por el Consejo de Administración.

	2025	2024
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	16.988	16.709
Valores representativos de deuda con cambios en Patrimonio neto	992.005	850.449
Activos a coste amortizado	10.979	34.341
Total	**1.019.972**	**901.499**

Con respecto a las inversiones, el Comité de Inversiones aprueba las nuevas líneas de inversión, comprobando la observancia de las Directrices de Inversiones.

El rating de los valores representativos de deuda y el efectivo y otros activos líquidos equivalentes es un rating medio del asignado al emisor por tres de las principales agencias de clasificación (Moody's, Fitch y DBRS) y presenta la siguiente clasificación al cierre de los ejercicios 2025 y 2024:

	2025	2024
AAA	42.972	34.652
AA	115.214	103.057
A	453.050	393.938
BBB	374.664	312.988
BB	6.105	5.814
B	-	-
S/R	-	-
Total Valores representativos de deuda con cambios en Patrimonio Neto	**992.005**	**850.449**

	2025	2024
A	16.976	16.690
BBB	7	13
BB	-	-
S/R	5	6
Total Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	**16.988**	**16.709**

Las correcciones valorativas por deterioro registradas a cierre de los ejercicios 2025 y 2024 se han incluido en la nota 7 a)i.

A cierre de los ejercicios 2025 y 2024 no existen saldos en mora que no se encuentren deteriorados.

El Grupo estima una provisión para posibles impagos sobre los recibos emitidos pendientes de cobro y los recibos pendientes de emitir, que ambos figuran en la provisión para cobertura restante minorando su importe, dentro del Estado de Situación financiera consolidado por los siguientes importes:

	2025	2024
Recibos pendientes de cobro y fracciones pendientes de emitir	70.575	65.255
Provisión primas pendientes de cobro y de emitir	(957)	(1.049)
	69.618	**64.206**

El deterioro para primas pendientes de cobro y pendientes de emitir se calcula sobre la parte de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio netas del recargo de seguridad que, previsiblemente y de acuerdo con la experiencia de años anteriores, no vayan a ser cobradas, en función de la antigüedad de las mismas y, en su caso, su situación judicial de reclamación, teniendo siempre presente aquellos recibos que por sus características merezcan un tratamiento diferenciado.

b) Riesgos de liquidez

El Grupo considera el riesgo de liquidez como la posible incapacidad temporal de pagar sus obligaciones en los plazos comprometidos, motivada por el vencimiento de estas obligaciones con anterioridad a la fecha de vencimiento de cobros a clientes o de inversiones financieras. El Grupo genera diariamente liquidez por ingresos de primas.

El Grupo lleva a cabo una gestión prudente del riesgo de liquidez. El Grupo se encuentra en todo momento comprometido a disponer de la liquidez de fondos suficiente para poder hacer frente a los pagos a proveedores, asegurados y contrarios dentro de los plazos requeridos. Consecuentemente, la gestión de tesorería se lleva a cabo siempre con la máxima prudencia, evitando en todo momento cualquier posible situación de descubierto. Por ello, se realizan previsiones de manera sistemática sobre la generación y necesidades de caja previstas que permiten determinar y seguir de forma continuada la posición de liquidez del Grupo.

Durante el ejercicio 2024 y 2025 ha repartido diversos dividendos a cuenta (nota 14 d) lo que ha tenido un impacto en la liquidez de la compañía.

Las deudas que figuran en el epígrafe de “Pasivos a coste amortizado” tienen su vencimiento en un periodo inferior al año tanto para 2025 como para 2024.

El detalle del vencimiento de los pasivos por arrendamiento 31 de diciembre de 2025 y 2024 se incluye en la nota 7 b.1).

A continuación, se detalla el calendario estimado de los desembolsos correspondientes a los pasivos de seguros registrados a 31 de diciembre de 2025 y 2024:

Ejercicio 2025

	Salidas de efectivo estimadas en los años							Saldo final
	2026	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**	**2031 a 2035**	**Posteriores**	
Provisiones por siniestros incurridos	240.484	106.365	65.316	26.964	7.269	2.971	-	449.369
Deudas por operaciones de seguro directo y coaseguro	2.752	-	-	-	-	-	-	2.752
Deudas por operaciones de reaseguro	936	-	-	-	-	-	-	936
Total	**244.172**	**106.365**	**65.316**	**26.964**	**7.269**	**2.971**	**-**	**453.057**

Ejercicio 2024

	Salidas de efectivo estimadas en los años							Saldo final
	2025	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030 a 2034**	**Posteriores**	
Provisiones por siniestros incurridos	261.627	76.143	34.650	17.285	8.637	6.847	-	405.189
Deudas por operaciones de seguro directo y coaseguro	3.438	-	-	-	-	-	-	3.438
Deudas por operaciones de reaseguro	346	-	-	-	-	-	-	346
Total	**265.411**	**76.143**	**34.650**	**17.285**	**8.637**	**6.847**	**-**	**408.973**

El Grupo determina las proyecciones de los pagos de prestaciones de siniestros utilizando, para los ramos de automóviles y hogar, la metodología estocástica Merz & Wüthrich , actuarialmente aceptada y extendida para la proyección de la siniestralidad que se engloba dentro del conjunto de métodos basados en el "run-off" de los triángulos. Para el resto de ramos de negocio, la proyección de los pagos de prestaciones se realiza en función de los patrones de pago en base a la experiencia histórica de cada ramo.

A continuación, se detalla el calendario estimado de los desembolsos correspondientes a los Derivados de cobertura registrados a 31 de diciembre de 2025 y 2024:

Ejercicio 2025

	2026	2027	2028	2029	2030	Posteriores	Total
Derivados de cobertura	284	370	501	561	664	2.682	5.062
Total	**284**	**370**	**501**	**561**	**664**	**2.682**	**5.062**

Ejercicio 2024

	2025	2026	2027	2028	2029	Posteriores	Total
Derivados de cobertura	1.513	407	208	386	400	1.738	4.652
Total	**1.513**	**407**	**208**	**386**	**400**	**1.738**	**4.652**

La clasificación de los activos financieros por vencimiento, para aquellos que tengan un vencimiento determinado o determinable, es la siguiente:

Ejercicio 2025

	2026	2027	2028	2029	2030	Posteriores	Total
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	165.796	80.578	70.248	101.783	100.995	472.606	992.005
Valores representativos de deuda	165.796	80.578	70.248	101.783	100.995	472.606	992.005
Activos financieros a coste amortizado	10.979	-	-	-	-	-	10.979
Total	**176.775**	**80.578**	**70.248**	**101.783**	**100.995**	**472.606**	**1.002.984**

Ejercicio 2024

	2025	2026	2027	2028	2029	Posteriores	Total
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	189.614	111.065	74.146	58.343	72.146	345.136	850.449
Valores representativos de deuda	189.614	111.065	74.146	58.343	72.146	345.136	850.449
Activos financieros a coste amortizado	34.341	-	-	-	-	-	34.341
Total	**223.955**	**111.065**	**74.146**	**58.343**	**72.146**	**345.136**	**884.790**

c) Riesgos de mercado

El Grupo, considera el riesgo de mercado como la pérdida o modificación adversa de la situación financiera resultante, directa o indirectamente, de las fluctuaciones en el nivel y en la volatilidad de los precios del mercado de los activos, pasivos e instrumentos financieros.

El nivel de riesgo aceptado en las inversiones realizadas por el Grupo está definido en las Directrices de Inversiones aprobadas por el Consejo de Administración. En este documento se determina el tipo de activos en que está permitido hacer inversiones, la proporción máxima de estos activos en la cartera y la autorización al Comité de Inversiones del Grupo para llevar a cabo las mismas.

El Comité de Inversiones, que se reúne con periodicidad mensual, tiene como funciones analizar el rendimiento de la cartera, verificar el cumplimiento de la política de inversión,

aprobar las nuevas líneas de inversión, comprobar la observancia de las Directrices de Inversiones y mantener informado de las mismas al Consejo de Administración.

Las actividades del Grupo están expuestas a riesgo de interés en el valor razonable, que surge de los instrumentos de renta fija. El Grupo realiza permutas de tipo de interés fijo a variable para cubrir este riesgo (nota 7 a)1).

Durante 2025 la política de bajada de tipos de los diferentes bancos centrales se ha traducido en una mejora de las plusvalías de la cartera de Inversiones.

En el cuadro siguiente se detalla la información significativa al nivel de exposición de tipo de interés de los activos financieros:

Cartera	Tipo de interés fijo		Tipo de interés variable		No expuesto al riesgo		Total	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Activos financieros a valor razonable con cambio en patrimonio neto								
Valores representativos de deuda	878.078	746.974	66.027	56.215	47.899	47.260	992.004	850.449
Total	**878.078**	**746.974**	**66.027**	**56.215**	**47.899**	**47.260**	**992.004**	**850.449**

Los activos no expuestos al riesgo están sujetos a cobertura a través de derivados.

Si los tipos de interés al 31 de diciembre de 2025 hubieran sido 100 puntos básicos superiores manteniendo el resto de variables constantes, el otro resultado global hubiera sido 33.321 miles de euros brutos de impuestos (25.813 miles de euros en 2024) inferior principalmente debido a una disminución en el valor razonable de los activos financieros a tipo fijo clasificados como disponibles para la venta.

Si los tipos de interés al 31 de diciembre de 2025 hubieran sido 100 puntos básicos inferiores manteniendo el resto de variables constantes, el otro resultado global hubiera sido 35.963 miles de euros brutos de impuestos (27.942 miles de euros en 2024) superior principalmente debido a un aumento en el valor razonable de los activos financieros a tipo fijo clasificados como disponibles para la venta.

También, las actividades del Grupo están expuestas a riesgo de renta variable, que surge de una reducción del rendimiento de las inversiones en renta variable por variaciones en el precio de mercado de las acciones o de los índices o instrumentos financieros basados en estas.

	2025	2024
Renta variable	143.358	132.794

Una de las métricas estándar de medición del riesgo de mercado es el Valor en Riesgo (VaR), que se basa en una metodología de varianza-covarianza que utiliza la volatilidad histórica de las cotizaciones de los índices bursátiles, los tipos de cambio y las curvas de tipos, y la correlación entre ellos, como entradas principales.

Esta métrica de riesgo mide la máxima pérdida potencial de los instrumentos financieros debido a movimientos adversos en los precios de las acciones, de los tipos de cambio y de las tasas de interés dentro de un período de tiempo fijado y con un nivel de confianza (probabilidad) concreto.

El Grupo utiliza dicho indicador como información adicional de referencia junto con el resto de controles de riesgos periódicos que realiza sobre sus carteras de inversiones. En el caso concreto del cálculo que realiza el Grupo se utiliza un nivel de confianza del 99,5% y un período de 12 meses, lo que implica que existe una probabilidad del 0,5% de subestimar la pérdida máxima potencial para los próximos 12 meses.

	12M 2025	12M 2024
Duración renta fija sin cash	3,81	3,25
Duración modificada renta fija	4,09	3,51
VaR	1,52 %	1,43 %

Si se realiza la sensibilidad de una caída de un 10% de los precios de mercado de los instrumentos de patrimonio que se registran en el epígrafe "Activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias" y "Activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio" a 31 de diciembre de 2025, manteniendo el resto de las variables constantes, tendría un impacto en el conjunto del patrimonio neto del Grupo de 7.894 miles de euros en 2025, 7.082 miles de euros en 2024.

En 2016, entró en vigor para las entidades aseguradoras, la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (Solvencia II). Esta Directiva regula el cálculo de Solvencia de las entidades aseguradoras, para medir la capacidad de las entidades a hacer frente a sus obligaciones futuras. El resultado es comparar los fondos propios admisibles bajo normativa de Solvencia II entre el capital de solvencia obligatorio (SCR por sus siglas en inglés). En el requerimiento de capital de solvencia obligatorio se recogen todos los riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad (suscripción y enfermedad no similar a vida, mercado, contraparte y operacional). El cálculo está estandarizado a nivel europeo, el cual no es un ratio contable. El ratio de solvencia de la Entidad Dominante ha sido 183% en 2025 y 185% en 2024.

Las principales sensibilidades que se han realizado en el riesgo de mercado financiero han sido los siguientes.

- Una caída de un 10% de renta variable tendría un impacto en el ratio de solvencia de -0,8% en 2025 y -1,8% en 2024.
- Una caída de un 30% de renta variable tendría un impacto en el ratio de solvencia de -6,2% en 2025 y -7,6 % en 2024.
- Una caída de un 10% del valor de los inmuebles tendría un impacto en el ratio de solvencia de -2,9% en 2025 y -3,2% en 2024.
- Una combinación de dos de los escenarios anteriores, caída de un 10% de renta variable y una caída de un 10% de inmuebles tendría un impacto en el ratio de solvencia de -3,6% en 2025 y -5,1% en 2024.

Realizadas las sensibilidades con respecto a Solvencia, no se estima que se ponga en peligro el ratio objetivo de Solvencia establecido por el órgano de Gobierno de la Entidad situado en 150%.

d) Riesgos de seguro

El riesgo de la actividad aseguradora se centra en el riesgo de suscripción de no-vida y el de enfermedad, y que comprenden fundamentalmente a su vez el subriesgo de prima (riesgo de suficiencia de la prima) y el subriesgo de reserva (riesgo de suficiencia de los pasivos de seguros) para los segmentos de Automóviles, Hogar, Salud y Otros negocios aseguradores. Dichos riesgos se gestionan de forma distinta según la línea de negocio. Dentro del riesgo de suscripción y de enfermedad, también se incluyen el riesgo catastrófico y el riesgo de caída, con un impacto menor que los riesgos de prima y reserva.

El Grupo analiza por cada uno de los ramos, los riesgos inherentes asociados al seguro, tanto de prima como de reserva en función de las peculiaridades de cada uno.

En el ramo de motor y hogar hay una evolución continua en las normas técnicas, adecuando la suscripción a las mismas con mecanismos automáticos y preventivos, analizando los diferentes productos a efectos de determinar la suficiencia de primas y los pasivos de seguros. También se realiza un seguimiento de los rendimientos de las pólizas para analizar posibles desviaciones.

El ramo de motor tiene una mayor duración entre la apertura y el cierre de los siniestros que hogar debido, principalmente, a la garantía de responsabilidad civil con una duración superior al resto de garantías. El ramo de salud tiene una fuerte estacionalidad, con mayores renovaciones al inicio del ejercicio.

El Grupo gestiona el reaseguro como principal mitigador de los subriesgos de prima, reserva y catastrófico. El reaseguro forma parte a su vez del riesgo de contraparte por la posibilidad de impago de los importes recobrables de los reaseguradores.

Política de reaseguro

El esquema de reaseguro seguido por el Grupo, está basado principalmente en una estructura en Exceso de Pérdidas (XL) para cada uno de los ramos, con el objetivo de conseguir una protección contra siniestros graves o siniestros punta y eventos ocasionados por fenómenos de la naturaleza no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, utilizando el reaseguro como elemento de estabilidad ante este tipo de siniestros de naturaleza aleatoria, tanto por la ocurrencia como por la cuantía de los mismos, y un contrato de reaseguro proporcional Cuota Parte de protección de la retención para el ramo de Salud firmado en 2017.

Con fecha 1 de septiembre de 2017, la Sociedad suscribió un contrato de reaseguro cuota parte para el negocio de salud, con vencimiento 31 de diciembre de 2025 y que en 2020 se acordó la ampliación del vencimiento hasta 31 de diciembre de 2029 . Este contrato recoge una cesión del 50% de los ingresos por primas y el coste de los siniestros de la mayor parte de las pólizas del negocio de salud.

Hasta 2022 el contrato comprendía, además, un cuadro de comisiones de reaseguro fijas y variables a favor del Grupo. La comisión fija se calculó como un % de la prima cedida y como un importe fijo de hasta 2022 la comisión variable se calculó en función de las primas cedidas durante la vigencia del contrato del año, y de la evolución del ratio de siniestralidad durante los años pactados a partir de 2022. Estas comisiones comprendían un límite máximo. No obstante, durante 2023 se firmó una adenda al contrato en el que se acordó que no haya intercambio de comisiones entre las partes. En 2024 se ha firmado una nueva adenda con el objetivo de aclarar que si se pagará una comisión en concepto de gastos de gestión.

Adicionalmente, se incluye la participación en beneficios del Grupo en función del resultado técnico en caso de que este sea positivo.

En caso de cancelación anticipada, se pagará una compensación por cancelación de alguna de las partes en caso de no existir acuerdo entre ellas o cualquier otra situación que impida la continuidad y cumplimiento normal del contrato. No obstante, las cláusulas de terminación anticipada que pudieran suponer una amenaza a la efectiva transferencia de riesgos y beneficios se refieren, en todos los casos, a supuestos de carácter absolutamente remotas.

La evolución del resultado técnico y del crédito reconocido por parte del Grupo, dependerá de cómo varíen las principales magnitudes técnicas como primas, siniestralidad y costes de adquisición y administración, pudiendo en consecuencia obtener desviaciones con respecto al plan de negocio definido por el Grupo.

El criterio seguido para establecer el cuadro de reaseguro establece que la calificación de los reaseguradores no podrá ser inferior a “A-”, no obstante, se incluirá una cláusula de depósito en los contratos de aquellos reaseguradores que tengan una calificación inferior emitida por S&P de AA-. Por último, cualquier excepción es aprobada por el Consejo de Administración.

Se realiza un control trimestral del rating de las diferentes entidades que integran el cuadro de reaseguro, realizando un seguimiento de las calificaciones de riesgo de crédito publicadas por agencias de calificación de reconocido prestigio, controlando con ello la modificación de la probabilidad de impago de los compromisos establecidos.

Subriesgo de Prima

El Área Técnica de Línea Directa Aseguradora se encarga de modificar los productos y precios de acuerdo a la estrategia general del Grupo de Automóviles, Hogar y Otros negocios aseguradores. Todas estas modificaciones están soportadas por análisis actuariales documentados en sus correspondientes notas técnicas y son aprobadas por el Comité Técnico, que es el órgano responsable de la gestión de este subriesgo. El segmento de Salud es monitorizado por el Área Técnica de Salud.

El Comité Técnico toma las decisiones operativas que afectan a los precios y a las condiciones de suscripción de riesgo de los productos que ofrece Línea Directa Aseguradora, asegurando que son coherentes con la estrategia y objetivos definidos por el

Consejo de Administración. Para ello valora las propuestas presentadas por el Área Técnica, teniendo en cuenta también los datos de situación de negocio y las perspectivas de evolución aportadas por las áreas de negocio en cada uno de los ramos.

Subriesgo de Reserva

De acuerdo con la NIIF 17, y como se ha explicado en la nota de métodos de valoración, para el cálculo de la provisión de siniestros incurridos la compañía realiza un cálculo Best Estimate descontado a la curva libre de riesgo basado en la experiencia y en el juicio experto de la compañía con un margen de riesgo sobre el mismo.

Para la estimación de la provisión para siniestros incurridos en los segmentos de asistencia y enfermedad y modalidad de asistencia sanitaria, el Grupo utiliza la metodología de valoración individual siniestro a siniestro.

El Comité de Siniestralidad y Reservas es el órgano responsable de la gestión del riesgo de reserva del Grupo, así como del riesgo de crédito de reaseguro. Sus funciones son las de llevar a cabo el seguimiento de la reservas y pasivos de seguros del Grupo para la adecuada cobertura de los siniestros, y aprobar los cambios de las políticas de apertura y provisionamiento de los siniestros en las distintas coberturas y garantías, que garantizan la suficiencia de la reserva, de acuerdo con las directrices aprobadas por el Consejo del Grupo.

Asimismo, para asegurar que el Grupo cumple con las obligaciones derivadas de la disposición adicional decimoctava de la Ley 20/2015, de 14 de julio, que las provisiones técnicas reflejen en el estado de situación financiera consolidado las obligaciones derivadas de los contratos suscritos, se tienen establecidos los controles que se enumeran a continuación sobre la dotación de la provisión para prestaciones:

- Análisis de la evolución en ejercicios posteriores de las desviaciones de coste que presentan los siniestros ocurridos antes del cierre de cada ejercicio. El análisis se realiza sobre la base de los siniestros ocurridos y declarados en la fecha de cierre. La finalidad del mismo es la de comprobar y corregir las posibles desviaciones de coste que se producen en siniestros de los denominados de “cola larga” causadas por no disponer en el momento del cierre de información suficiente para su total valoración.
- Realización de proyecciones mensuales y trimestrales de coste de siniestralidad.
- La situación de reservas del Grupo es además sometida a un análisis realizado por consultores externos independientes al menos una vez al año, que es presentado al Consejo de Administración.

Concentraciones del riesgo de seguros

El negocio asegurador del Grupo se localiza principalmente en territorio español, sin que haya alguna concentración especialmente relevante en ninguna zona geográfica.

A continuación, se detalla la concentración de primas para aquellas Comunidades Autónomas con una concentración superior al 5% para los periodos 2025 y 2024:

	2025	2024
Andalucía	24,27 %	23,67 %
Cataluña	21,17 %	21,44 %
Madrid	11,63 %	12,02 %
Comunidad Valenciana	11,53 %	11,87 %
Resto	31,40 %	31,00 %
Total	**100,00 %**	**100,00 %**

Por otro lado, el Grupo enfoca su negocio en ramos de no vida (principalmente riesgos de automóviles), el cual muestra la siguiente distribución:

	2025				
	Total	Riesgos Automóviles	Multiriesgos Hogar	Otros negocios aseguradores	Riesgos Salud
Ingresos de contratos medidos bajo método imputación de primas (PAA)	1.076.705	873.091	163.814	2.834	36.966
Ingresos por recuperaciones de reaseguro	13.636	2.116	810	36	10.674

	2024				
	Total	Riesgos Automóviles	Multiriesgos Hogar	Otros negocios aseguradores	Riesgos Salud
Ingresos de contratos medidos bajo método imputación de primas (PAA)	991.329	804.392	153.448	1.124	32.365
Ingresos por recuperaciones de reaseguro	18.831	5.320	1.257	2	12.252

Sensibilidad al riesgo de seguro

A 31 de diciembre de 2025 y 2024 el Grupo ha realizado un análisis de sensibilidad mixto sobre determinados parámetros claves del negocio. En base al juicio experto y la experiencia sobre los parámetros más sensibles del negocio, se ha analizado como medida de sensibilidad al riesgo de seguro el efecto de un incremento de un 1% del coste siniestral y de un 1% del ratio combinado en el resultado del ejercicio neto de impuestos de cada una de sus líneas de negocio (Automóviles, Hogar, Salud y Otros negocios aseguradores), y consecuentemente en el patrimonio neto consolidado.

Efecto en los resultados del incremento del 1% del coste siniestral por líneas de negocios:

	2025	2024
Automóviles	(6.394)	(5.969)
Hogar	(963)	(900)
Salud	(140)	(146)
Otros negocios aseguradores	(6)	(4)
Total	**(7.504)**	**(7.020)**

Con la misma tasa impositiva que las cuentas anuales consolidadas, la variación en el resultado neto de impuestos y consecuentemente en el patrimonio neto consolidado sería de 5.635 miles de euros para el 2025, 4.707 miles de euros para 2024.

Efecto en los resultados del incremento del 1% del ratio combinado por líneas de negocios:

	2025	2024
Automóviles	(8.672)	(7.990)
Hogar	(1.591)	(1.491)
Salud	(201)	(179)
Otros negocios aseguradores	(26)	(11)
Total	**(10.489)**	**(9.671)**

Con la misma tasa impositiva que las cuentas anuales consolidadas, la variación en el resultado neto de impuestos y consecuentemente en el patrimonio neto consolidado sería de 7.877 miles de euros para el 2025 y 6.485 miles de euros para el 2024.

Ratio combinado = (Prestaciones pagadas + variación del pasivo por siniestros incurridos + gastos de explotación netos - recuperaciones recibidas del reaseguro - variación del pasivo por reclamaciones incurridas cedidas) / (Ingresos de contratos de seguros medidos bajo PAA - Asignación de primas de contratos de reaseguro medidos bajo PAA).

El ratio combinado mide la incidencia de los costes de gestión y de la siniestralidad de un ejercicio sobre las primas del mismo.

Dichos análisis de sensibilidad no tendrían impacto directo en el ratio de solvencia por la política de dividendos que el Grupo realiza a sus accionistas, a excepción del impacto asociado al incremento de la siniestralidad por el incremento del ratio combinado.

e) Riesgos reputacional

El Grupo considera el riesgo reputacional como la posible pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales en que pueda incurrir el Grupo por desprestigio, mala imagen o publicidad negativa, ante los grupos de interés.

Los grupos de interés considerados por el Grupo, a los que orienta sus acciones de reputación corporativa y cuyo impacto en los mismos son incluidos en el sistema de gestión de riesgos son clientes, empleados, proveedores, instituciones, accionista, sociedad, comunidad, consumidores, medios de comunicación y sector.

El Grupo concede a la gestión del riesgo reputacional gran importancia y por ello incluye la gestión del mismo dentro del sistema general de gestión de riesgos de la organización y define unidades específicas para desempeñar esa función.

Así, la función de gestión del riesgo reputacional recae en las Direcciones de Personas y Comunicación, Secretaría General y Finanzas a través de los departamentos de Comunicación Externa, Reputación Corporativa y Gestión de Riesgos y Control Interno respectivamente.

Siendo un riesgo no regulatorio, la estimación cuantitativa se realiza en el ejercicio EIRS (ORSA por sus siglas en inglés) a través de una metodología propia basada en el juicio experto por el departamento de Comunicación Externa de la Entidad.

f) Riesgos legal

El Grupo dentro del riesgo legal distingue, fundamentalmente, los dos siguientes:

- Riesgo Regulatorio: el Riesgo Regulatorio es la posibilidad de que los procesos y operativas del Grupo resulten obsoletos o no cumplan la legislación vigente ante cambio o novedades en la normativa específica aplicable.
- Riesgo Cumplimiento Normativo: el Riesgo de Cumplimiento Normativo representa la posibilidad de que las modificaciones de procesos y operativas del Grupo resulten en un incumplimiento de la normativa vigente.

Siendo ambos riesgos no regulatorios, la estimación cuantitativa se realiza en el ejercicio EIRS (ORSA) a través de unas metodologías propias, basadas en el juicio experto en el caso del riesgo regulatorio, y en el riesgo de cumplimiento mediante un análisis cualitativo y una valoración cuantitativa basada en el mapa de riesgos legales de cumplimiento.

g) Riesgos operacional

El Grupo considera Riesgo Operacional a la posible pérdida debida a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.

El Grupo considera como pérdidas originadas por Riesgos Operacionales todas las formas en que estos pueden afectar a la Sociedad dominante y sus dependientes como las pérdidas de tipo económico, daños reputacionales, incumplimientos legales, fallos tecnológicos o de seguridad o degradación de los procesos de negocio o incidencia sobre clientes o empleados.

El sistema de gestión del Riesgo Operacional en el Grupo se estructura como un proceso cíclico de mejora continua que consta de las siguientes fases (Identificación, Evaluación/ Medición, Mitigación y Seguimiento y control).

h) Riesgos de divisa

Al 31 de diciembre de 2025 el Grupo mantiene una posición en divisa por importe de 22.760 miles de euros y 25.250 miles de euros a 31 de diciembre de 2024. Se trata de inversiones directas en instrumentos financieros que cotizan en esas divisas, en ningún caso existe cobertura de divisa.

A continuación, se detalla la exposición del Grupo al riesgo de tipo de cambio al 31 de diciembre de 2025 y 2024. La tabla adjunta refleja el valor contable de los instrumentos financieros o clases de instrumentos financieros del Grupo denominados en moneda extranjera:

	2025		2024	
	Activos	**Pasivos**	**Activos**	**Pasivos**
Dólar USA	9.209	-	11.336	-
Libra esterlina	8.061	-	9.975	-
Franco suizo	3.772	-	2.157	-
Corona danesa	-	-	-	-
Otras	1.718	-	1.782	-
Total	**22.760**	**-**	**25.250**	**-**

El grupo no tiene exposición significativa a ninguna moneda.

i) Riesgos de ambientales, sociales y de gobierno

Los órganos de gobierno reciben con periodicidad trimestral, al menos, información relativa a los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y de los recursos de capital disponibles para hacer frente a ellos, además de información relativa al cumplimiento de los límites fijados en el apetito de riesgo.

El Departamento de Riesgos analiza periódicamente, junto con las áreas del Grupo, aquellos factores que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, incluyendo factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). A partir de este análisis se realiza una evaluación de los principales riesgos del Grupo, teniendo en cuenta las medidas de prevención y mitigación.

El Grupo ha definido el modelo de gestión, los procesos y la metodología de la valoración de riesgos ESG. El modelo de gestión en este ámbito es una evaluación cualitativa que dispone de KPIs que ayudan a detectar riesgos que podrían considerarse como una amenaza más inminente, y cuenta con un seguimiento periódico que favorece la transmisión de información entre las áreas responsables y la Dirección de Riesgos del Grupo.

El mapa de riesgos ESG del Grupo contiene los riesgos a los que está expuesto, cada uno de ellos vinculado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y otros marcos de reporte (GRI o Ley de Información no Financiera -Ley 11/2018).

Si bien el Grupo no se encuentra en un sector crítico respecto al cambio climático, el Grupo cuenta con políticas y medidas específicas que permiten gestionar de forma eficiente el consumo de recursos, con el objetivo de minimizar el impacto en el medioambiente.

Por último, el Grupo cuenta con protocolos y medidas concretas para impulsar el potencial de sus empleados, fomentando la diversidad e inclusión, ofreciendo las mejores soluciones para mantener la empleabilidad y promoviendo la seguridad en el entorno de trabajo y la salud de los empleados.

Plan de Sostenibilidad 2023-2025

El Plan de Sostenibilidad de Línea Directa, vigente durante el **periodo 2023-2025**, se encuentra plenamente alineado con la estrategia de desarrollo sostenible de **Naciones Unidas** y se estructura conforme a los **criterios ASG** (Ambiental, Social y de Gobierno). El **Plan integra un total de seis objetivos estratégicos** y quince líneas de actuación, desarrolladas a través de veintiséis bloques de acciones.

En **el ámbito ambiental**, el Grupo llevó a cabo una actualización de su informe sobre la gestión de riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, conforme a los requerimientos del marco TCFD. Asimismo, se analizaron nuevas oportunidades de mejora en materia de gestión ambiental y eficiencia operativa.

Asimismo, el **30% de la retribución variable de la CEO y del equipo directivo permaneció ligado a la consecución de objetivos estratégicos no financieros**, de calidad y de sostenibilidad.

Además, el Grupo ha avanzado en la implantación del **Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad (SCIIS)**, mediante la elaboración de un procedimiento y el inicio de su implementación sobre el borrador cualitativo del informe, reforzando la fiabilidad del reporte y sentando las bases para un aseguramiento razonable futuro, complementario al control interno financiero y al trabajo de los verificadores externos.

El Plan de Sostenibilidad 2025 ha incorporado como prioridad el cumplimiento de la normativa europea de **Inteligencia Artificial**, constituyendo un hito relevante para la compañía.

La implantación de un **Gobierno de la IA**, la definición de un **modelo de riesgos específico** y la **creación de un inventario corporativo de sistemas de IA** permiten fortalecer la transparencia, la trazabilidad y el control responsable de esta tecnología.

Además, la puesta en marcha del **grupo RAI (*Responsible AI*)** asegura la supervisión continua y la aplicación ética de la IA en toda la organización, alineando su uso con los principios de seguridad, respeto a los derechos fundamentales y creación de valor sostenible.

j) Sistema de control interno

Según el artículo 46 de la Directiva de solvencia y el artículo 66 de la Ley 20/2015 de Ordenación Supervisión y Solvencia de entidades aseguradoras, el Grupo debe poseer un sistema eficaz de control interno. Dicho sistema constará, como mínimo, de procedimientos administrativos y contables, de un marco de control interno, de mecanismos adecuados de información a todos los niveles de la empresa y de una función de verificación del cumplimiento.

Las actividades de control deben ser proporcionales a los riesgos derivados de las actividades y procesos a controlar.

Debe establecer que los mecanismos de control y notificación del sistema de control interno proporcionen al órgano de administración, de Dirección y de control la información relevante para los procesos de toma de decisiones.

Marco de Control Interno

El Grupo posee los procesos necesarios para identificar, medir, controlar, gestionar y notificar de forma continua, tanto a nivel individual como a nivel agregado, los riesgos a los que está expuesto o podría estar expuesta en el futuro, siempre teniendo en cuenta el principio de proporcionalidad.

En primer lugar, el Grupo dispone de un mapa de riesgos de los procesos de negocio donde se recogen todos los riesgos inherentes potencialmente graves y el nivel de riesgo residual en función de la efectividad de los controles existentes. Las operaciones específicas que son significativas y los riesgos asociados de cada proceso se encuentran cubiertos.

El sistema de gestión de riesgos, a través de los riesgos identificados y los Indicadores Clave de Riesgos definidos (KRIs - Key Risk Indicators), soporta el proceso de definición de estrategias y de toma de decisiones del Grupo pues estos Indicadores Clave de Riesgos se incluyen en el Cuadro de Mandos del Grupo, permitiendo a la Dirección realizar una gestión proactiva de los riesgos.

Este informe está a disposición del Consejo, a través de su reporte a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, así como de la Dirección.

El Grupo dispone de un sistema de gestión de riesgos eficaz que determina cómo gestionar cada categoría, área de riesgos y cualquier agregación potencial de riesgos. El sistema de gestión de riesgos evalúa las necesidades globales de solvencia según se identifican en la evaluación prospectiva de los propios riesgos de la empresa (basada en los principios ORSA), los requisitos legales de capital y los límites de tolerancia al riesgo, así como la descripción de la frecuencia y el contenido de las pruebas periódicas de tensión y las situaciones que requieren pruebas de tensión específicas. Existen políticas que definen las categorías de riesgo y los métodos para medirlos.

El Consejo ha establecido el perfil de riesgo y los límites globales de tolerancia al riesgo, y supervisa a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, a los Comités establecidos con el objeto de hacer un seguimiento y gestión de los riesgos potencialmente graves.

Por todo ello, se considera que existe un entorno de control interno con mecanismos de control y notificación que proporcionan al Consejo de Administración y a la Dirección información relevante y veraz para la toma de decisiones. Los controles son proporcionales a los riesgos y abarcan todas las áreas y líneas de negocio del Grupo.

El grado de instauración de la cultura de riesgos y el sistema de gestión de riesgos facilita el entendimiento de las implicaciones de las decisiones adoptadas por el Consejo y la Dirección en función del riesgo que se desee asumir.

Mecanismos de información y reporte de Riesgos

El área de Riesgos Corporativos integra la totalidad de la información de riesgos del Grupo para su reporte periódico a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Asimismo, informa del estado de los Indicadores Clave de Riesgos (Cuadro de mandos KRI) facilitando su seguimiento por los órganos de Dirección del Grupo.

Los reportes periódicos de riesgos establecidos son los siguientes:

- La Dirección de Riesgos Corporativos reporta mensualmente el estado de los riesgos del Grupo, así como el resultado del testeo de controles y los KRIS que superan los umbrales establecidos al Comité de Dirección de la Entidad.
- La Comisión de Auditoría y Cumplimiento es informada por la Dirección de Riesgos en relación con los riesgos más significativos recogidos en el Mapa de Riesgos del Grupo, así como del resultado del testeo de controles, el estado de las recomendaciones emitidas y la evolución de los KRIS.

La función de Auditoría Interna reporta trimestralmente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento el seguimiento de las auditorías realizadas.

6. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de efectivo y otros activos líquidos equivalentes en entidades de crédito, cheques, y dinero en caja a 31 de diciembre de 2025 y 2024 en miles de euros, es la siguiente:

	2025	2024
Efectivo en entidades de crédito	16.983	13.403
Efectivo en caja	5	6
Instrumentos financieros con vencimiento inferior a 3 meses	-	3.300
Total	**16.988**	**16.709**

Del saldo de efectivo en entidades de crédito a 31 de diciembre de 2025 y 2024, 16.329 y 13.135 miles de euros respectivamente corresponden a saldos con Bankinter, S.A. (véase nota 20 c).

Al 31 de diciembre de 2025 y 2024 el Grupo ha mantenido una cuenta corriente pignorada en favor de un reasegurador por un importe de 2.100 miles de euros en garantía del cumplimiento de las obligaciones contractuales. El importe restante del efectivo y equivalentes se encuentra libre de cualquier restricción en su uso y disposición.

El tipo de interés de las cuentas corrientes de la Sociedad se negocia con cada entidad bancaria. En 2025 la cuenta corriente en dólares ha devengado para 2025 un rendimiento del 4,25% de media (5,22% en 2024) y la cuenta corriente con Bankinter ha devengado un rendimiento de 1,53% en 2025, (2,6% en 2024).

El Grupo a cierre de 2025 y 2024 únicamente tiene efectivo en euros. Los intereses devengados se registran en el sub-epígrafe “Ingresos procedentes de inversiones financieras”, del Estado de resultado consolidado.

7. Instrumentos financieros

a) Activos financieros

a.1) Saldos de activos financieros

La clasificación de los activos financieros por categorías y clases, al cierre de los ejercicios 2025 y 2024 es la siguiente:

	2025	2024
Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados		
Activos financieros disponibles para la venta		
Renta Variable	60.066	57.876
Cotizados	8.609	8.597
No Cotizados	51.457	49.279
Total activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	**60.066**	**57.876**
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		
Activos financieros disponibles para la venta	1.075.297	925.367
Instrumentos de patrimonio	83.292	74.918
Cotizados	67.882	59.493
No Cotizados	15.409	15.425
Valores representativos de deuda	992.005	850.449
Cotizados	992.005	850.449
Total activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**1.075.297**	**925.367**
Derivados de cobertura	**5.062**	**4.652**
Activos financieros a coste amortizado		
Préstamos y partidas a cobrar	10.979	34.341
Valores representativos de deuda	-	-
Depósitos en entidades de crédito	4.026	23.013
Créditos por operaciones de seguro directo- tomadores de seguro	-	-
Créditos por operaciones de reaseguro	-	3.890
Resto de créditos	6.953	7.438
Total activos financieros a coste amortizado	**10.979**	**34.341**
Total Activos financieros	**1.151.403**	**1.022.236**

El detalle de los activos financieros es el siguiente:

Instrumentos de patrimonio

El sub-epígrafe de “Instrumentos de patrimonio” al cierre del ejercicio 2025 está compuesto por 83.292 miles de euros en acciones que se han clasificado dentro del epígrafe de "activos financieros con cambios en patrimonio neto" y 74.918 miles de euros en el ejercicio 2024 y también participaciones en fondos de inversión y de capital riesgo por valor de 60.066 miles de euros en 2025 y 57.876 miles de euros en el ejercicio 2024 que se han clasificado dentro del epígrafe de "activos financieros con cambios en pérdidas y ganancias". Del total de la inversión en acciones, para el ejercicio 2025 se incluye un total de 32.105 miles de euros en siete Sociedades Anónimas Cotizadas de Inversión Inmobiliaria y 28.765 miles de euros en el ejercicio 2024.

Valores representativos de deuda

Este sub-epígrafe incluye 992.005 miles de euros en el ejercicio 2025 y 850.449 miles de euros en el ejercicio 2024, correspondientes a títulos de renta fija y sus intereses devengados no vencidos, de los que a 31 de diciembre de 2025, 12.113 miles de euros corresponden a accionistas significativos y 6.965 miles de euros a 31 de diciembre de 2024.

En el ejercicio 2025 los intereses devengados y no vencidos correspondientes a estas inversiones ascienden a 10.686 miles de euros y 7.589 miles de euros en 2024. La rentabilidad media de la cartera de renta fija en el ejercicio 2025 ha sido de 2,82% (2,79% en 2024) y de 4,19% en renta variable (5,62% en 2024).

Al cierre de los ejercicios 2025 y 2024 no existen correcciones valorativas por deterioro de crédito sobre estos valores representativos de deuda más allá de la pérdida esperada (nota 7.a3)).

El detalle de los activos financieros a coste amortizado es el siguiente:

Activos a coste amortizado

Depósitos en entidades de crédito

Al cierre de 2025 el Grupo mantiene depósitos a largo plazo por valor de 4.026 miles de euros en el Banco Santander (23.013 miles de euros al cierre de 2024).

Créditos por operaciones de reaseguro

El sub-epígrafe de “Créditos por operaciones de reaseguro” contiene los créditos frente a reaseguradores por las operaciones de reaseguro.

Con fecha 1 de septiembre de 2017, el Grupo suscribió un contrato de reaseguro cuota parte para el negocio de salud, con vencimiento 31 de diciembre de 2025 y una opción de renovación de 2 años que posteriormente fue ampliado hasta 2029. Este contrato recoge una cesión del 50% de la mayor parte de las pólizas del negocio cubierto.

Al cierre de los ejercicios 2025 no existen créditos frente a reaseguradoras. En 2024 el saldo que compone este sub-epígrafe del estado de situación financiera consolidado adjunto era de 3.890 miles de euros principalmente por reaseguro de cuota parte de salud. A 31 de diciembre de 2025 el Grupo mantiene deudas por operaciones de reaseguro (nota 7.b1).

Derivados de cobertura

El epígrafe de “Derivados de cobertura” incluye 1 contrato swap asociado a permutas financieras en 2025 y 1 en 2024. Tanto en 2025 como en 2024 el swap se encuentra registrado en el activo como derivado de cobertura a valor razonable.

El saldo al cierre de los ejercicios 2025 y 2024, junto con su movimiento durante el ejercicio, es el siguiente:

	2025			
	Valor final 31/12/2024	**Corrección valorativa**	**Compras/ Ventas**	**Valor final 31/12/2025**
SWAP	4.652	410		5.062
Total	**4.652**	**410**		**5.062**

	2024			
	Valor final 31/12/2023	**Corrección valorativa**	**Compras/ Ventas**	**Valor final 31/12/2024**
SWAP	5.909	(1.257)		4.652
Total	**5.909**	**(1.257)**		**4.652**

El detalle por tipo de contrato, al cierre de los ejercicios 2025 y 2024, es el siguiente:

			2025				
Tipo de Activo	**Contrapartida**	**Número contratos**	**Valor contable**	**Valor mercado**	**Valor Nominal**	**Tipo**	**Moneda**
Cuenta corriente	BBVA S.A.	1	(1.525)	(1.525)	(1.525)	Eonia	EUR
Subtotal Cuenta Corriente			**(1.525)**	**(1.525)**	**(1.525)**	**Eonia**	**EUR**
Swap	BBVA S.A.	1	5.062	5.062	5.062		EUR
Subtotal Swap			**5.062**	**5.062**	**5.062**		**EUR**
Total			**3.536**	**3.536**	**3.536**		**EUR**

			2024				
Tipo de Activo	**Contrapartida**	**Número contratos**	**Valor contable**	**Valor mercado**	**Valor Nominal**	**Tipo**	**Moneda**
Cuenta corriente	BBVA S.A.	1	(773)	(773)	(773)	Eonia	EUR
Subtotal Cuenta Corriente			**(773)**	**(773)**	**(773)**	**Eonia**	**EUR**
Swaps	BBVA S.A.	1	4.652	4.652	4.652		EUR
Subtotal Swaps			**4.652**	**4.652**	**4.652**		**EUR**
Total			**3.879**	**3.879**	**3.879**		**EUR**

La cuenta corriente de los intercambios del colateral no se compensa con el valor del swap, por ello se registra separadamente.

El valor razonable se calcula como el valor actual de los flujos pendientes entre las dos partes.

El riesgo de estas permutas es el derivado del riesgo de cambio de interés o de mercado de los propios subyacentes de los valores permutados. Estos mismos riesgos existen en el producto derivado asociado a los subyacentes.

El elemento cubierto consiste en el pago de cupones del 2,45% de un bono BTPS sobre 50.000 miles hasta su vencimiento el 1 de septiembre de 2033. A cambio la Sociedad recibe cobros del Euribor 6m+1,03% sobre 50.000 miles euros del bono BTPS hasta su vencimiento el 1 de septiembre de 2033.

Resto de créditos

El detalle de los saldos que componen el sub-epígrafe de “Resto de créditos”, al cierre de los ejercicios 2025 y 2024, y su corrección por deterioro, es el siguiente:

	2025	2024
Fianzas y depósitos	214	256
Deudores diversos	3.925	3.841
Créditos con Empresas del Grupo y Asociadas	(465)	(497)
Provisión por deterioro de otros créditos	(75)	(102)
Activos por derecho de uso	2.312	2.759
Total	**5.911**	**6.257**

El resto del epígrafe se compone de créditos con las administraciones públicas por un importe de 1.043 miles de euros a 31 de diciembre de 2025, y 1.181 miles de euros a 31 de diciembre de 2024.

Los “Deudores diversos” se corresponden principalmente con la liquidación mensual con TIREA por los módulos de convenios.

a.2) Clasificación bajo criterio SPPI

A continuación, se presenta el valor razonable de los activos financieros basado en el criterio SPPI a 31 de diciembre de 2025 y 2024 así como la variación en el valor razonable durante el ejercicio. Los activos se clasifican, siguiendo el criterio SPPI, en dos categorías:

- **SPPI**: activos financieros cuyos flujos de caja representan solo pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente, excluyendo cualquier activo clasificado como mantenido para negociar bajo NIIF 9, o que se gestione y que su rendimiento se evalúe sobre la base de su valor razonable.
- **Otros**: todos los activos financieros no incluidos en la categoría SPPI:
  - Cuyos términos contractuales no dan lugar a flujos de efectivo en fechas determinadas que únicamente son pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.
  - Clasificados como mantenidos para negociar bajo NIIF 9 o que se gestionen y su rendimiento se evalúe sobre la base de su valor razonable.

Activos Financieros	**2025**	**2024**
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global y en pérdidas y ganancias	1.135.363	983.243
Renta Variable	60.066	57.876
Otros	60.066	57.876
Instrumentos de patrimonio	83.292	74.918
Otros	83.292	74.918
Valores representativos de deuda	992.005	850.449
SPPI	992.005	850.449
Activos financieros a coste amortizado		
Derivados	5.062	4.652
Otros	5.062	4.652
Préstamos y partidas a cobrar		
Valores representativos de deuda	-	-
SPPI	-	-
Depósitos en entidades de crédito	4.026	23.013
SPPI	4.026	23.013
Créditos por operaciones de reaseguro	-	3.890
SPPI	-	3.890
Resto de créditos	5.910	6.257
SPPI	5.910	6.257
Total activos financieros	**1.150.361**	**1.021.055**

La calificación crediticia de los emisores de renta fija y depósitos en entidades de crédito, a 31 de diciembre de 2025 y 2024 es la siguiente:

	2025						
Rating	**AAA**	**AA**	**A**	**BBB**	**Por debajo de investment grade**	**Sin calificación**	**Total**
Renta fija pública							
SPPI	20.664	60.194	220.328	145.766	1.028	-	447.980
Renta fija privada							
SPPI	22.308	55.021	232.721	228.899	5.077	-	544.025
Total renta fija	**42.972**	**115.214**	**453.049**	**374.665**	**6.105**	**-**	**992.005**
% renta fija	4 %	12 %	46 %	38 %	1 %	-	100 %
Depósito en entidades de crédito	**-**	**-**	**4.026**	**-**	**-**	**-**	**4.026**
SPPI	-	-	4.026	-	-	-	4.026

	2024						
Rating	**AAA**	**AA**	**A**	**BBB**	**Por debajo de investment grade**	**Sin calificación**	**Total**
Renta fija pública							
SPPI	12.880	64.793	160.521	122.082	1.031	-	361.307
Renta fija privada							
SPPI	21.772	38.264	233.417	190.906	4.783	-	489.142
Total renta fija	**34.652**	**103.057**	**393.938**	**312.988**	**5.814**	**-**	**850.449**
% renta fija	4 %	12 %	46 %	37 %	1 %	-	100 %
Depósito en entidades de crédito	**-**	**-**	**23.013**	**-**	**-**	**-**	**-**
SPPI	-	-	23.013	-	-	-	**-**

La calificación crediticia sigue las escalas utilizadas por las principales agencias crediticias internacionales.

a.3) Ingresos y gastos de Activos financieros

El importe de las pérdidas y ganancias netas por categoría de activos financieros, al cierre de los ejercicios 2025 y 2024 es el siguiente:

	2025			
	Activos financieros a coste amortizado	**Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global**	**Activos financieros a valor razonable con cambios en PyG**	**Otros activos financieros**
Intereses de depósitos bancarios	848	-	-	-
Ingresos por fraccionamiento de primas	8.385	-	-	-
Pérdida Esperada de renta fija	-	(25)	-	-
Pérdidas netas valoración swap	-	-	-	(4.449)
Pérdidas valoración renta variable	-	-	(1.639)	-
Pérdidas por realización de inversiones	-	(1.087)	(377)	-
Intereses de renta fija	-	24.653	-	-
Ingresos de renta variable	-	3.801	-	-
Beneficios valoración neta renta fija cubierta por swap	-	-	-	4.449
Beneficios por realización de inversiones	-	1.514	10	-
Beneficios por valoración de las inversiones	-	-	3.365	-
Diferencias positivas de cambio	-	572	-	-
Diferencias negativas de cambio	-	(38)	(935)	-
Otros gastos	-	-	-	768
Resultado neto en pérdidas y ganancias	**9.233**	**29.390**	**424**	**768**
Variación de valor razonable OCI	-	4.945	-	-
Resultado neto en otro resultado global	**-**	**4.945**	**-**	**-**

	2024			
	Activos financieros a coste amortizado	**Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global**	**Activos financieros a valor razonable con cambios en PyG**	**Otros activos financieros**
Intereses de depósitos bancarios	1.754	-	-	-
Ingresos por fraccionamiento de primas	7.606	-	-	-
Pérdida Esperada de renta fija	-	34	-	-
Pérdidas netas valoración swap	-	-	-	(7.032)
Pérdidas valoración renta variable	-	-	(3.524)	-
Pérdidas por realización de inversiones	-	(2.826)	(47)	-
Intereses de renta fija	-	22.307	-	-
Ingresos de renta variable	-	4.325	-	-
Beneficios valoración neta renta fija cubierta por swap	-	-	-	7.032
Beneficios por realización de inversiones	-	1.568	10	-
Beneficios por valoración de las inversiones	-	-	3.813	-
Diferencias positivas de cambio	-	890	-	-
Diferencias negativas de cambio	-	(41)	(281)	-
Otros gastos	-	-	-	1.077
Resultado neto en pérdidas y ganancias	**9.360**	**26.257**	**-29**	**1.077**
Variación de valor razonable OCI	-	9.658	-	-
Resultado neto en otro resultado global	**-**	**9.658**	**-**	**-**

Tanto en 2025 como en 2024, los derivados financieros debido a su valoración se han clasificado como activos financieros.

Los importes de los ajustes de cobertura del valor razonable realizados en la partida cubierta reconocidos en el estado de resultado son los siguientes:

			2025		
31 de diciembre de 2025	**Nominal**	**Valor en libros**	**Epígrafe del estado de situación consolidada**	**Cambios en el valor razonable utilizados como base para reconocer la ineficacia en el periodo**	**Ineficiencias registradas**
Derivados de cobertura	50.000	5.062	Derivados de cobertura	410	-

			2025		
31 de diciembre de 2025	**Nominal**	**Valor en libros**	**Epígrafe del estado de situación consolidada**	**Ajuste acumulado de valor razonable en la partida cubierta**	**Cambios en el valor razonable utilizados como base para reconocer la ineficacia en el periodo**
Instrumentos de renta fija	50.000	47.899	Valores representativos de deuda	639	410

			2024		
31 de diciembre de 2024	**Nominal**	**Valor en libros**	**Epígrafe del estado de situación consolidada**	**Cambios en el valor razonable utilizados como base para reconocer la ineficacia en el periodo**	**Ineficiencias registradas**
Derivados de cobertura	50.000	4.652	Derivados de cobertura	(1.256)	-

			2024		
31 de diciembre de 2024	**Nominal**	**Valor en libros**	**Epígrafe del estado de situación consolidada**	**Ajuste acumulado de valor razonable en la partida cubierta**	**Cambios en el valor razonable utilizados como base para reconocer la ineficacia en el periodo**
Instrumentos de renta fija	50.000	47.260	Valores representativos de deuda	1.515	(1.256)

Pérdida esperada

En la fecha de transición de la NIIF 9 el grupo realizó un cálculo de pérdida esperada que arrojó un resultado de -286 miles de euros. El movimiento de esta pérdida esperada durante el año 2025 y 2024 y de la asignación de "stage" de los valores representativos de deuda (sin incluir las periodificaciones de los cupones) es el siguiente:

	2025					
	Stage 1		Stage 2		Total	
	Valor de mercado	Pérdida esperada	Valor de mercado	Pérdida esperada	Valor de mercado	Pérdida esperada
Saldo al 1 de enero de 2025	**843.149**	**(286)**	**-**	**-**	**843.149**	**(286)**
Transferencia a Stage 2	-	-	-	-	-	-
Pérdida esperada originada o por compras	360.237	(112)	-	-	360.237	(112)
Vencimientos o ventas	(271.471)	43	-	-	(271.471)	43
Nuevas mediciones	49.712	45	-	-	49.712	44
Variación de la pérdida esperada	**-**	**24**	**-**	**-**	**-**	**-**
Saldo al 31 de diciembre de 2025	**981.627**	**(309)**	**-**	**-**	**981.627**	**(310)**

	2024					
	Stage 1		Stage 2		Total	
	Valor de mercado	Pérdida esperada	Valor de mercado	Pérdida esperada	Valor de mercado	Pérdida esperada
Saldo al 1 de enero de 2024	**754.284**	**(285)**	**-**	**-**	**754.284**	**(285)**
Transferencia a Stage 2	-	-	-	-	-	-
Pérdida esperada originada o por compras	355.580	(105)	-	-	355.580	(105)
Vencimientos o ventas	(259.994)	61	-	-	(259.994)	61
Nuevas mediciones	(6.721)	43	-	-	(6.721)	43
Variación de la pérdida esperada	**-**	**(1)**	**-**	**-**	**-**	**(1)**
Saldo al 31 de diciembre de 2024	**843.149**	**(286)**	**-**	**-**	**843.149**	**(286)**

a.4) Desgloses sobre el valor razonable

El detalle de los activos financieros a valor razonable por nivel de valoración, es el siguiente:

	2025			
	Valor contable	Valor Razonable		
		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio neto	**1.075.297**	**1.044.059**	**15.829**	**15.409**
Instrumentos de patrimonio	83.292	67.882	-	15.409
Cotizados	67.882	67.882	-	-
No Cotizados	15.409	-	-	15.409
Valores representativos de deuda	992.005	976.176	15.829	-
Cotizados	992.005	976.176	15.829	-
No Cotizados	-	-	-	-
Total	**1.075.297**	**1.044.059**	**15.829**	**15.409**

	2025			
	Valor contable	Valor Razonable		
		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Activos financieros a valor razonable con cambios en PL	**60.066**	**8.609**	**-**	**51.457**
Renta Variable	60.066	8.609	-	51.457
Cotizados	8.609	8.609	-	-
No Cotizados	51.457	-	-	51.457
Valores representativos de deuda	-	-	-	-
Cotizados	-	-	-	-
No Cotizados	-	-	-	-
Total	**60.066**	**8.609**	**-**	**51.457**

	2024			
	Valor contable	Valor Razonable		
		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio neto	**925.367**	**854.115**	**55.826**	**15.425**
Instrumentos de patrimonio	74.918	59.493	-	15.425
Cotizados	59.493	59.493	-	-
No Cotizados	15.425	-	-	15.425
Valores representativos de deuda	850.449	794.623	55.826	-
Cotizados	850.449	794.623	55.826	-
No Cotizados	-	-	-	-
Total	**925.367**	**854.115**	**55.826**	**15.425**

	2024			
	Valor contable	Valor Razonable		
		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Activos financieros a valor razonable con cambios en PL	**57.876**	**8.597**	**-**	**49.279**
Renta Variable	57.876	8.597	-	49.279
Cotizados	8.597	8.597	-	-
No Cotizados	49.279	-	-	49.279
Valores representativos de deuda	-	-	-	-
Cotizados	-	-	-	-
No Cotizados	-	-	-	-
Total	**57.876**	**8.597**	**-**	**49.279**

No se incluyen los valores razonables de los préstamos y partidas a cobrar a corto plazo debido a que sus importes en libros son una aproximación razonable al valor razonable.

Para determinar los valores razonables de Nivel 2 para los ejercicios 2025 y 2024, se ha utilizado un modelo en el que se realiza un descuento de flujos financieros futuros, incluido el valor de reembolso, a partir de una curva de tipos con dos componentes principales:

- Curva swap cupón cero de la moneda en la que esté denominada la emisión, y que es considerada como mejor aproximación al tipo de interés sin riesgo.
- Diferencial del riesgo adicional, que será el diferencial adicionado o disminuido a la curva swap cupón cero que refleje los riesgos inherentes a la emisión valorada, tales como: riesgo de crédito, iliquidez y opcionalidad.

La siguiente tabla recoge los métodos de valoración utilizados en los ejercicios 2025 y 2024 para determinar los valores razonables de Nivel 3, así como las variables no observables empleadas y la interrelación entre variables clave y el valor razonable:

Tipo	Método de valoración	Variables empleadas (no observables)	Interrelación entre variables clave y el valor razonable
Valor liquidativo de inversiones en Fondos de Capital Riesgo con subyacente de activos de generación de energía renovable	Flujos de caja descontados: método con mayor aceptación el cual considera a la inversión como un ente generador de flujos de caja y, para obtener su valor, calcula el valor actual de dichos flujos de caja futuros teniendo en cuenta el riesgo implícito asociado a la consecución de los mismos. De esta forma, el Método de descuento de Flujos de Caja estima los flujos de caja que el activo / inversión generará en el futuro, para luego descontar los a una tasa de descuento apropiada, según el riesgo asociado a la consecución de dichos flujos de caja. La tasa de descuento utilizada se basa en el WACC (coste medio ponderado del capital) resultante en función de las distintas fuentes de financiación (recursos propios vs ajenos) y su ponderación. En el caso de las valoraciones 2025, los rangos de estas tasas de descuento se mueven entre el 4,07% y el 7,05%. En el caso de las valoraciones 2024, los rangos de esta tasa de descuento se mueven entre el 4,22% y el 6,52%.	WACC y Rentabilidad de la inversión	El valor razonable disminuye cuanto mayor sea el WACC y se incrementará cuanto mayor sea la rentabilidad de la inversión (teniendo en cuenta que los ingresos dependen de la regulación vigente)
Valor liquidativo de los fondos subyacentes	Al ser fondos de fondos, el valor de cada participación se calcula mediante la suma de los valores liquidativos proporcionados por cada uno de los fondos subyacentes. Valoración según importes comunicados por las Sociedades Gestoras que se contrasta con los valores liquidativos incluidos en las cuentas anuales. Dichas Sociedades Gestoras están inscritas y registradas en CNMV. En cada fondo el valor razonable se calcula de acuerdo a los informes de valoración y los estados financieros proporcionados por cada una de las Entidades Participadas.	Valor liquidativo de cada fondo % participación en la cartera de cada fondo	Cuanto mayor es el valor liquidativo de los fondos subyacentes, mayor es el valor de estos fondos Cuanto mayor es el porcentaje de participación en los fondos subyacentes, mayor es el valor proporcional de ese fondo para los fondos constituyentes.
Valor liquidativo de las acciones	Corresponde a participaciones en SOCIMIS. La metodología de valoración se basa en las normas y técnicas recomendadas por las RICS, utilizando los métodos de comparación (operaciones comparables) y descuentos de flujos de caja (en base a los ingresos y gastos estimados del activo en un período de 10 años).	Datos de mercado de rentas, tasas de descuento y valoración anual por parte de experto independiente	Cuanto mayor es el valor de las inversiones inmobiliarias mayor es el valor liquidativo de la Sociedad.
Valor liquidativo de los préstamos	El administrador del fondo BNY Mellon lleva a cabo una valoración diaria del fondo. Para llevar a cabo su cálculo, el administrador del fondo se basa en fuentes públicas para extraer el precio diario de los préstamos, estas fuentes públicas son proveedores independientes de precios como Bloomberg, Markit o Reuters. Estos proveedores de precios se nutren de transacciones reales que les suministran las mesas de intermediación de las principales instituciones financieras en base a las operaciones cruzadas durante el día, y la oferta y la demanda de que cada uno de los préstamos en el día.	Cotizaciones que proveen las mesas de intermediación de las principales instituciones financieras. Fuentes especializadas, Markit Partners / LoanX e IDC/ Reuters,	Precios de la información que les proveen las mesas de intermediación de las principales instituciones financieras.

El Comité de Inversiones ejerce facultades relativas a la supervisión y control de las inversiones y del resultado financiero de las mismas, de la información económica y financiera y del cumplimiento de las Directrices de Inversión a que está sometido el Grupo.

Los movimientos habidos en los activos financieros valorados de acuerdo con técnicas de valoración basadas en datos no observables (Nivel 3) es como sigue:

Renta variable	No cotizados
Saldo a 31 de diciembre de 2023	**61.483**
Compras	5.108
Ventas	(1.803)
Transferencias de nivel	-
Realización de inversiones	167
Cambios en valoración por cuenta de resultados	(250)
Saldo a 31 de diciembre de 2024	**64.704**
Compras	5.365
Ventas	(3.847)
Transferencias de nivel	-
Realización de inversiones	1.255
Cambios en valoración por cuenta de resultados	(611)
Saldo a 31 de diciembre de 2025	**66.866**

Los importes reconocidos bajo “otro resultado global” se han registrado bajo el sub-epígrafe “Ganancias y pérdidas por valoración” del estado de otro resultado global consolidado.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2025, y 2024, no se ha producido ningún traspaso de activos financieros entre los distintos niveles. El Grupo considera que las transferencias entre niveles se producen en la fecha en la que ocurre el acontecimiento o el cambio en circunstancias que motiva la reclasificación (NIIF 13.95).

b) Pasivos financieros

b.1) Saldos de Pasivos financieros

La clasificación de los pasivos financieros por categorías y clases, al cierre de los ejercicios 2025 y 2024 es el siguiente:

	2025	2024
Pasivos financieros a coste amortizado		
Débitos y partidas a pagar		
Deudas por operaciones de seguro con asegurados	2.169	2.259
Deudas por operaciones de seguro con mediadores	583	1.179
Deudas por operaciones de reaseguro	936	346
Deudas con las Administraciones públicas	17.952	16.745
Resto de otras deudas	48.210	56.786
Total pasivos financieros a coste amortizado	**69.850**	**77.315**
Total Pasivos financieros	**69.850**	**77.315**

El detalle de los pasivos financieros a coste amortizado es el siguiente:

Deudas por operaciones de reaseguro

El sub-epígrafe de “Deudas por operaciones de reaseguro” contiene las deudas frente a reaseguradores. El detalle de los saldos que componen este epígrafe de los estados de situación financiera consolidados adjuntos, al cierre de los ejercicios 2025 y 2024, por tipo de reaseguro es el siguiente:

	2025	2024
Reaseguro Multas y otras garantías	916	782
Reaseguro XL	20	(436)
Total	**936**	**346**

Resto de otras deudas

El detalle del sub-epígrafe “Resto de Otras deudas”, al cierre de los ejercicios 2025 y 2024, es el siguiente:

	2025	2024
Proveedores de bienes y servicios	40.429	48.617
Pasivos por derechos de uso	2.499	2.826
Remuneraciones pendientes de pago	5.282	5.343
Total Resto de otras deudas	**48.210**	**56.786**

El sub-epígrafe “Remuneraciones pendientes de pago”, incluye incentivos recurrentes, de carácter anual, trimestral y mensual pendientes de pago por 5.282 miles de euros a 31 de diciembre de 2025 (5.343 miles de euros a diciembre de 2024).

Pasivo por arrendamiento

El detalle de los movimientos del pasivo por arrendamientos durante los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2025 y 2024 son los siguientes:

	2025	2024
Saldo al inicio del ejercicio	2.826	2.041
Adiciones	1.624	2.519
Retiros	(325)	(316)
Gastos financieros	(151)	(108)
Pagos	(1.475)	(1.310)
Saldo al cierre del ejercicio	**2.499**	**2.826**

Los vencimientos contractuales de los pasivos por arrendamiento sin descontar, es decir, incluyendo los intereses a pagar futuros, para los ejercicios 2025 y 2024 son los siguientes:

	2025	2024
Menos de un año	809	1.750
Entre 1 y 5 años	1.488	1.221
Más de 5 años	283	-
Total pagos futuros	**2.580**	**2.971**

La tasa de descuento utilizada por el Grupo es el tipo de endeudamiento incremental, que es la tasa a la cual el Grupo podría obtener financiación bajo términos y condiciones comparables.

El tipo de endeudamiento incremental medio ponderado ha sido del 2,00% y 1,62%, para los ejercicios 2025 y 2024 respectivamente.

b.3) Desgloses sobre el valor razonable

El valor razonable de los derivados se determina usando técnicas de valoración. Las técnicas de valoración maximizan el uso de datos observables de mercado que estén disponibles y se basan en la menor medida posible en estimaciones específicas de las entidades.

Dado que todos los datos significativos requeridos para calcular su valor razonable son observables, los swaps se incluyen en el Nivel 2. Dicho valor razonable se ha calculado como el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados basados en curvas de tipos de interés estimadas.

Para los débitos y partidas a pagar a corto plazo, no se ha proporcionado el detalle de los valores razonables debido a que sus importes en libros son una aproximación razonable al valor razonable.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2025 y 2024 no han existido traspasos de pasivos financieros entre los diferentes niveles.

8. Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias

a) Inmovilizado material

Al 31 de diciembre de 2025 y 2024 el saldo de este sub-epígrafe del estado de situación financiera consolidado adjuntos, así como su evolución durante los citados ejercicios presentan los siguientes detalles:

	Terrenos	Construcciones	Instalaciones	Equipos para el proceso de información	Mobiliario y Otro inmovilizado material	Inmovilizado en curso	Total Inmovilizado Material
Coste al 31/12/2023	**19.330**	**25.270**	**23.109**	**12.434**	**6.113**	**-**	**86.255**
Adiciones	-	-	319	2.022	21	195	2.557
Retiros	-	-	-	(1.134)	(17)	-	(1.151)
Traslados	-	-	-	-	-	-	-
Coste al 31/12/2024	**19.330**	**25.270**	**23.428**	**13.322**	**6.116**	**195**	**87.661**
Adiciones	-	-	409	1.191	53	11	1.663
Retiros	-	-	-	(100)	(140)	-	(240)
Traslados	-	-	24	2.161	-	(125)	2.060
Coste al 31/12/2025	**19.330**	**25.270**	**23.861**	**16.573**	**6.029**	**81**	**91.143**
Amortización acumulada al 31/12/2023	**-**	**(8.129)**	**(17.957)**	**(9.822)**	**(5.018)**	**-**	**(40.927)**
Adiciones	-	(507)	(1.049)	(1.377)	(317)	-	(3.250)
Retiros	-	-	-	1.101	17	-	1.118
Traslados	-	-	-	-	-	-	-
Amortización acumulada al 31/12/2024	**-**	**(8.636)**	**(19.006)**	**(10.098)**	**(5.319)**	**-**	**(43.059)**
Adiciones	-	(504)	(930)	(1.897)	(271)	-	(3.602)
Retiros	-	-	-	100	139	-	239
Traslados	-	-	-	-	-	-	-
Amortización acumulada al 31/12/2025	**-**	**(9.140)**	**(19.936)**	**(11.895)**	**(5.451)**	**-**	**(46.422)**
Provisión por deterioro al 31/12/2023	**(2.251)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(2.251)**
Provisión por deterioro al 31/12/2024	**(2.251)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(2.251)**
Provisión por deterioro al 31/12/2025	**(2.251)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(2.251)**
Valor contable al 31/12/2023	**17.079**	**17.141**	**5.152**	**2.611**	**1.094**	**-**	**43.077**
Valor contable al 31/12/2024	**17.079**	**16.634**	**4.422**	**3.224**	**798**	**195**	**42.351**
Valor contable al 31/12/2025	**17.079**	**16.130**	**3.925**	**4.678**	**578**	**81**	**42.471**

Las principales altas registradas al 31 de diciembre de 2025 y 2024 corresponden a equipos para el proceso de información.

Durante los ejercicios 2025 y 2024, el Grupo ha dado de baja elementos de inmovilizado totalmente amortizados por 239 miles de euros y 1.134 miles de euros, respectivamente.

A 31 de diciembre de 2025 y 2024 no se han reconocido correcciones valorativas por deterioro.

El Grupo tiene contratadas pólizas de seguro con terceros para dar cobertura a los posibles riesgos que pudieran afectar a los elementos del inmovilizado material. La cobertura de estas pólizas se considera suficiente.

A continuación, se muestra el desglose del valor razonable al 31 de diciembre de 2025 y 2024 de los inmuebles incluidos en el inmovilizado material, determinado por una sociedad tasadora autorizada para la valoración de inmuebles (ver nota 3 f):

	2025				
Descripción	**Valor de Coste**	**Amortización Acumulada**	**Deterioro**	**Valor Neto Contable**	**Valor de Mercado**
Terrenos y Construcciones en I. Newton, 7 (Tres Cantos)	11.718	(7.374)	-	4.344	11.700
Terrenos y Construcciones en I. Newton, 9 (Tres Cantos)	9.955	(4.052)	(734)	5.168	5.518
Terrenos y Construcciones en Ronda Europa, 7 (Tres Cantos)	30.056	(11.930)	(1.275)	16.850	17.754
Terrenos y Construcciones en Torres Quevedo, 1 (Tres Cantos)	8.987	(2.035)	(106)	6.846	7.900
Terrenos y Construcciones en Avda. El Sol, 9 (Torrejón de Ardoz)	2.447	(422)	(136)	1.888	1.996
C/Einstein 1 (Tres Cantos)	1.425	-	-	1.425	1.430
Total	**64.587**	**(25.814)**	**(2.251)**	**36.521**	**46.298**

	2024				
Descripción	**Valor de Coste**	**Amortización Acumulada**	**Deterioro**	**Valor Neto Contable**	**Valor de Mercado**
Terrenos y Construcciones en I. Newton, 7 (Tres Cantos)	11.578	(7.120)	-	4.458	11.700
Terrenos y Construcciones en I. Newton, 9 (Tres Cantos)	9.943	(3.887)	(734)	5.323	5.518
Terrenos y Construcciones en Ronda Europa, 7 (Tres Cantos)	29.781	(11.476)	(1.275)	17.031	17.754
Terrenos y Construcciones en Torres Quevedo, 1 (Tres Cantos)	8.970	(1.693)	(106)	7.171	7.900
Terrenos y Construcciones en Avda. El Sol, 9 (Torrejón de Ardoz)	2.347	371	(138)	1.923	1.996
C/Einstein 1 (Tres Cantos)	1.425	-	-	1.425	1.430
Total	**64.044**	**(23.805)**	**(2.253)**	**37.331**	**46.298**

El valor de mercado se basa en el método de comparación (basado en el principio de sustitución), que valora el inmueble por comparación con otros valores de inmuebles en mercado y, basándose en informaciones concretas sobre transacciones reales y ofertas firmes, se obtienen precios actuales de compraventa al contado de dichos inmuebles atendiendo a coeficientes de homogeneización (Nivel 2).

b) Inversiones inmobiliarias

Las inversiones inmobiliarias del Grupo se corresponden con inmuebles destinados a su explotación en régimen de arrendamiento. En el ejercicio 2025 los ingresos derivados de rentas provenientes de las inversiones inmobiliarias propiedad del Grupo han ascendido a 3.169 miles de euros, 4.329 miles de euros en 2024, registrados en el epígrafe “Ingresos del Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias” en el estado de resultado consolidado.

Los movimientos registrados bajo este sub-epígrafe en el ejercicio 2025 y 2024 son los siguientes:

	Terrenos	**Construcciones**	**Instalaciones**	**Total Inversiones Inmobiliarias**
Coste al 31/12/2023	**30.950**	**33.455**	**292**	**64.697**
Adiciones	73	-	576	649
Retiros	-	-	-	-
Coste al 31/12/2024	**31.023**	**33.455**	**868**	**65.346**
Adiciones	-	3.215	16	3.230
Retiros	-	-	-	-
Traslados	(575)	575	-	-
Coste al 31/12/2025	**30.448**	**37.244**	**883**	**68.576**
Amortización acumulada al 31/12/2023	**-**	**(6.022)**	**(152)**	**(6.174)**
Adiciones	-	(670)	(46)	(716)
Retiros	-	-	-	-
Amortización acumulada al 31/12/2024	**-**	**(6.692)**	**(198)**	**(6.890)**
Adiciones	-	(669)	(74)	(743)
Retiros	-	-	-	-
Amortización acumulada al 31/12/2025	**-**	**(7.361)**	**(272)**	**(7.633)**
Valor contable al 31/12/2023	**30.950**	**27.433**	**140**	**58.523**
Valor contable al 31/12/2024	**31.023**	**26.763**	**670**	**58.456**
Valor contable al 31/12/2025	**30.448**	**29.883**	**612**	**60.943**

Al cierre del ejercicio 2025 y 2024 no existía ningún tipo de restricción para la realización de nuevas inversiones inmobiliarias ni para el cobro de los ingresos derivados de las mismas ni tampoco en relación con los recursos obtenidos de una posible enajenación. Asimismo, no existe ningún bien de las inversiones inmobiliarias afecto a garantías o a reversión.

Los coeficientes de amortización utilizados están detallados en la nota 3 f) de esta memoria consolidada.

En 2025 y 2024 no se enajenó ninguna inversión inmobiliaria.

A 31 de diciembre de 2025 y 2024 no se han reconocido correcciones valorativas por deterioro.

Los inmuebles en los ejercicios 2025 y 2024 están cubiertos con pólizas de seguros contra posibles riesgos de incendio y responsabilidad civil.

La comparación entre el valor en libros y el valor razonable, determinado por una sociedad tasadora autorizada para la valoración de inmuebles (ver nota 3 f)), de las inversiones inmobiliarias (terrenos y construcciones) al 31 de diciembre de 2025 y 2024 es la siguiente:

	2025				
Descripción	**Valor de Coste**	**Amortización Acumulada**	**Deterioro**	**Valor Neto Contable**	**Valor razonable**
C/ Chamberí 8 (Madrid)	45.812	(4.306)	-	41.506	49.561
Avda. de Bruselas 22 (Madrid)	22.765	(3.328)	-	19.437	22.193
Total	**68.577**	**(7.634)**	**-**	**60.943**	**71.754**

	2024				
Descripción	**Valor de Coste**	**Amortización Acumulada**	**Deterioro**	**Valor Neto Contable**	**Valor razonable**
C/ Chamberí 8 (Madrid)	43.466	(3.877)	-	39.589	49.561
Avda. de Bruselas 22 (Madrid)	21.881	(3.014)	-	18.868	22.193
Total	**65.347**	**(6.891)**	**-**	**58.456**	**71.754**

Para obtener el valor razonable, se utiliza el método de actualización de rentas, el cual actualiza las utilidades futuras esperables (flujos de caja esperables por alquiler o por actividad económica asociada) y utiliza inputs no observables tales como la ocupación actual y la probabilidad de ocupación futura y/o morosidad actual o previsible de cobros (Nivel 2).

Los cobros futuros derivados de los contratos de arrendamiento operativo no descontados por plazos para los ejercicios 2025 y 2024 son los siguientes:

	2025	2024
Menos de un año	1.482	2.873
Entre 1 y 5 años	1.482	2.835
Más de 5 años	-	-
Total cobros futuros	**2.965**	**5.708**

9. Inmovilizado intangible

a) Detalle de inmovilizado intangible

Al 31 de diciembre de 2025 y 2024 el saldo de este epígrafe se corresponde en su totalidad con aplicaciones informáticas. Su evolución durante los ejercicios 2025 y 2024 se presenta en el siguiente detalle:

	Aplicaciones Informáticas externas	Aplicaciones Informáticas internas	Inmovilizado en curso externo	Inmovilizado en curso interno	Otros	Total Inmovilizado Intangible
Coste al 31/12/2023	**95.465**	-	**5.021**	-	**12.386**	**112.872**
Adiciones	5.071	189	9.015	2.035	3.646	19.956
Retiros	-	-	-	-	-	-
Traslados	4.001	-	(4.001)	-	-	-
Coste al 31/12/2024	**104.537**	**189**	**10.035**	**2.035**	**16.032**	**132.828**
Adiciones	2.618	1.083	8.995	3.464	(6)	16.153
Retiros	(1.141)	-	-	-	-	(1.141)
Traslados	7.766	1.518	(9.927)	(1.518)	-	(2.161)
Coste al 31/12/2025	**113.780**	**2.790**	**9.103**	**3.981**	**16.026**	**145.680**
Amortización acumulada al 31/12/2023	**(83.684)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(83.684)**
Adiciones	(2)	**-**	**-**	**-**	**-**	(2)
Retiros	(3.796)	(1)	**-**	**-**	**-**	(3.797)
Amortización acumulada al 31/12/2024	**(87.482)**	**(1)**	**-**	**-**	**-**	**(87.483)**
Adiciones	(3.422)	(186)	-	-		(3.608)
Retiros	33	-	-	-		33
Amortización acumulada al 31/12/2025	**(90.872)**	**(187)**	**-**	**-**	**-**	**(91.059)**
Valor contable al 31/12/2023	**11.781**	**-**	**5.021**	**-**	**12.386**	**29.188**
Valor contable al 31/12/2024	**17.055**	**188**	**10.035**	**2.035**	**16.032**	**45.345**
Valor contable al 31/12/2025	**22.908**	**2.603**	**9.103**	**3.981**	**16.026**	**54.621**

Las altas registradas en el ejercicio 2025 se corresponden fundamentalmente a aplicaciones informáticas mientras que en 2024 se correspondían principalmente a aplicaciones informáticas y/o licencias de software.

Los retiros de 2025 se deben en su mayoría a bajas de proyectos informáticos. En 2024 no se produjo ningún retiro.

Al 31 de diciembre de 2025 y 2024 no existen elementos del inmovilizado intangible que se encuentren afectos a garantías o reversión.

El Grupo considera que los derechos de uso son un activo intangible de vida útil indefinida y por tanto son sometidos a un test de deterioro anual de acuerdo con la establecido en la NIC 38.

10. Otros activos

A continuación, mostramos la composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2025 y 2024:

	2025	2024
Periodificaciones	3.183	4.283
Resto de activos	409	413
Total	**3.592**	**4.696**

A 31 de diciembre de 2025, el sub-epígrafe de “Periodificaciones” incluye el coste de ciertos servicios pagados por anticipado por el Grupo y que devengarán durante el ejercicio 2025 por un importe de 3.163 miles de euros, 4.243 miles de euros en 2024.

Activos por derecho de uso

El detalle y los movimientos por clases de activos por derechos de uso durante los ejercicios 2025 y 2024 son los siguientes:

	Construcciones	Mobiliario y Otro inmovilizado material	Total Derechos de uso
Coste al 31/12/2023	**3.923**	**5.957**	**9.880**
Adiciones	-	1.841	1.841
Retiros	(252)	-	(252)
Coste al 31/12/2024	**3.671**	**7.798**	**11.469**
Adiciones	1.849	-	1.849
Retiros	-	(225)	(225)
Coste al 31/12/2025	**5.520**	**7.573**	**13.093**
Amortización acumulada al 31/12/2023	**(3.001)**	**(4.887)**	**(7.888)**
Adiciones	-	(581)	(581)
Retiros	(241)	-	(241)
Amortización acumulada al 31/12/2024	**(3.242)**	**(5.468)**	**(8.710)**
Adiciones	-	(785)	(785)
Retiros	(1.286)	-	(1.286)
Amortización acumulada al 31/12/2025	**(4.528)**	**(6.253)**	**(10.781)**
Valor contable al 31/12/2023	**922**	**1.070**	**1.992**
Valor contable al 31/12/2024	**429**	**2.330**	**2.759**
Valor contable al 31/12/2025	**992**	**1.320**	**2.312**

En el epígrafe de “Construcciones” se incluyen principalmente oficinas y parkings de vehículos que el Grupo tiene arrendados a terceros. La duración media de estos contratos es de 6 años. El plazo de arrendamiento se ha determinado como el periodo no cancelable junto con las opciones de renovaciones contractuales que el Grupo tiene una certeza de que se van a ejercer.

En el epígrafe de “Mobiliario y Otro inmovilizado material” el Grupo incluye principalmente los arrendamientos de los vehículos de sustitución que ofrece a los clientes asegurados en caso de que el suyo necesite una reparación. La duración media de los contratos de arrendamiento de vehículos es de 3 años. El plazo de arrendamiento se ha determinado como el periodo no cancelable en base a los contratos de renting de vehículos.

Tal y como se indica en la nota 3 g) el Grupo ha optado por no reconocer en el estado de situación financiera el pasivo por arrendamiento y el activo por derecho de uso correspondiente a contratos de arrendamiento a corto plazo (arrendamientos por un período igual o inferior a un año) y a contratos de arrendamiento de activos de bajo valor (importe en euros igual o inferior a 5 miles de euros).

El gasto asociado a dichas exenciones se clasifica en el estado de resultado consolidado en función de su destino y en el estado de flujos de efectivo en el sub-epígrafe de “Pagos de otras actividades”. El gasto total de arrendamientos sujeto al tratamiento de la NIIF 16 pero exento por plazo o importe, ha ascendido a 5 miles de euros en 2025, 4 miles de euros en 2024.

Durante el ejercicio 2025 y 2024 el Grupo no ha incurrido en gastos por pagos por arrendamiento variable.

11. Activos y pasivos por contratos de seguro y reaseguro

a) Importes reconocidos en el balance

El desglose de los activos por contratos de reaseguro y los pasivos por contratos de seguro por ramo al cierre de 2025 y 2024 es el siguiente:

31 de diciembre de 2025	Autos	Hogar	Salud	Otros	TOTAL
Activos por contratos de reaseguro mantenidos	**13.709**	**3.926**	**11.486**	**29**	**29.151**
Activos para la cobertura restante	**-**	**-**	**7.109**	**-**	**7.109**
Activos para la cobertura restante bajo PAA	**-**	**-**	**7.109**	**-**	**7.109**
Activos por cobertura restante	-	-	6.390	-	6.390
Componente de recuperación	-	-	719	-	719
Activos por siniestros incurridos	**13.709**	**3.926**	**4.377**	**29**	**22.042**
Estimación del valor actual de los FCF	12.889	3.368	4.139	29	20.425
Ajuste de riesgo	820	558	238	-	1.617
Pasivos por contratos de seguro	**747.627**	**96.038**	**8.189**	**1.666**	**853.521**
Pasivos para la cobertura restante	**342.204**	**61.446**	**(692)**	**1.195**	**404.153**
Pasivos para la cobertura restante bajo PAA	**342.204**	**61.446**	**(692)**	**1.195**	**404.153**
Pasivos por cobertura restante	342.204	61.446	(2.130)	1.195	402.715
Componente de pérdida	-	-	1.438	-	1.438
Pasivos por siniestros incurridos	**405.423**	**34.592**	**8.882**	**471**	**449.369**
Estimación del valor actual de los FCF	380.191	29.573	8.393	471	418.628
Ajuste de riesgo	25.232	5.020	489	-	30.741

31 de diciembre de 2024	Autos	Hogar	Salud	Otros	TOTAL
Activos por contratos de reaseguro mantenidos	**15.576**	**6.910**	**11.609**	2	**34.097**
Activos para la cobertura restante	**-**	**-**	**6.858**	**-**	**6.858**
Activos para la cobertura restante bajo PAA	**-**	**-**	**6.858**	**-**	**6.858**
Activos por cobertura restante	-	-	5.447	-	5.447
Componente de recuperación	-	-	1.411	-	1.411
Activos por siniestros incurridos	**15.576**	**6.910**	**4.751**	**2**	**27.239**
Estimación del valor actual de los FCF	14.567	5.972	4.514	2	25.055
Ajuste de riesgo	1.009	938	237	-	2.184
Pasivos por contratos de seguro	**665.573**	**91.134**	**10.188**	570	**767.466**
Pasivos para la cobertura restante	**302.606**	**58.799**	**501**	**370**	**362.277**
Pasivos para la cobertura restante bajo PAA	**302.606**	**58.799**	**501**	**370**	**362.277**
Pasivos por cobertura restante	302.606	58.799	(2.321)	370	359.455
Componente de pérdida	-	-	2.822	-	2.822
Pasivos por siniestros incurridos	**362.967**	**32.335**	**9.687**	**200**	**405.189**
Estimación del valor actual de los FCF	339.009	27.828	9.167	200	376.204
Ajuste de riesgo	23.958	4.507	520	-	28.985

b) Movimiento de los activos y pasivos por contratos de seguro y reaseguro

b.1) Movimiento de los activos y pasivos por contratos de seguro

El movimiento de los activos y pasivos de seguros al cierre del 31 de diciembre de 2025 y 2024 es el siguiente:

2025

MOVIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS DE SEGUROS	Pasivo por cobertura restante (sin contratos onerosos)	Pasivos por cobertura restante (contratos onerosos) Componente de pérdida	Pasivos por siniestros incurridos: Estimación del valor actual de flujos futuros de caja	Pasivos por siniestros incurridos: Ajuste de riesgo	Total
Saldo inicial de activos					
Saldo inicial de pasivos	359.455	2.822	376.204	28.985	767.466
Saldo neto inicial	**359.455**	**2.822**	**376.204**	**28.985**	**767.466**
Ingresos por seguros	**(1.076.705)**	**-**	**-**	**-**	**(1.076.705)**
Gastos por seguros (*)	**190.096**	**(1.384)**	**794.652**	**1.756**	**985.120**
Prestaciones y otros gastos por siniestros incurridos	-	-	813.402	18.361	831.763
Cambios relacionados con servicios pasados	-	-	(18.750)	(16.605)	(35.355)
Pérdidas y reversión de pérdidas de contratos onerosos	-	(1.384)	-	-	(1.384)
Amortización de gasto de adquisición	190.096	-	-	-	190.096
Total resultado del servicio de seguros	**(886.609)**	**(1.384)**	**794.652**	**1.756**	**(91.585)**
Resultado financiero neto reconocido en la cuenta de resultados	-	-	5.238	-	5.238
Resultado financiero neto reconocido en el patrimonio	-	-	357	-	357
Total cambios en la cuenta de resultados y OCI	**-**	**-**	**5.595**	**-**	**5.595**
Primas cobradas	1.129.349	-	-	-	1.129.349
Siniestros y otros gastos pagados (incluyendo componentes de inversión)	-	-	(757.823)	-	(757.823)
Gastos de adquisición pagados	(199.480)	-	-	-	(199.480)
Total flujos de caja	**929.869**	**-**	**(757.823)**	**-**	**172.046**
Saldo final de activos	-	-	-	-	-
Saldo final de pasivos	402.715	1.438	418.628	30.741	853.522
Saldo neto final	**402.715**	**1.438**	**418.628**	**30.741**	**853.522**

(*) En los gastos por seguros se han tenido en cuenta los gastos imputables a la siniestralidad.

2024

MOVIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS DE SEGUROS	Pasivos por cobertura restante (sin contratos onerosos)	Pasivos por cobertura restante (contratos onerosos) Componente de pérdida	Pasivos por siniestros incurridos: Estimación del valor actual de flujos futuros de caja	Pasivos por siniestros incurridos: Ajuste de riesgo	Total
Saldo inicial de activos					
Saldo inicial de pasivos	336.263	3.089	347.824	28.135	715.311
Ingresos por seguros	**(991.329)**	**-**	**-**	**-**	**(991.329)**
Gastos por seguros (*)	**184.412**	**(268)**	**750.471**	**88**	**934.703**
Prestaciones y otros gastos por siniestros incurridos	-	-	748.347	-	748.347
Cambios relacionados con servicios pasados	-	-	2.124	88	2.212
Pérdidas y reversión de pérdidas de contratos onerosos	-	(268)	-	-	(268)

Amortización de gasto de adquisición	184.412	-	-	-	184.412
Total resultado del servicio de seguros	**(806.917)**	**(268)**	**750.471**	**88**	**(56.626)**
Resultado financiero neto reconocido en la cuenta de resultados	-	-	8.513	656	9.169
Resultado financiero neto reconocido en el patrimonio	-	-	1.381	106	1.487
Total cambios en la cuenta de resultados y OCI	**-**	**-**	**9.894**	**762**	**10.656**
Primas cobradas	1.017.133	-	-	-	1.017.133
Siniestros y otros gastos pagados (incluyendo componentes de inversión)	-	-	(731.985)	-	(731.985)
Gastos de adquisición pagados	(187.024)	-	-	-	(187.024)
Total flujos de caja	**830.109**	**-**	**(731.985)**	**-**	**98.124**
Saldo final de activos	-	-	-	-	-
Saldo final de pasivos	359.455	2.822	376.204	28.985	767.465
Saldo neto final	**359.455**	**2.822**	**376.204**	**28.985**	**767.465**

(*) En los gastos por seguros se han tenido en cuenta los gastos imputables a la siniestralidad.

b.2) Movimiento de los activos y pasivos por contratos de reaseguro

El movimiento de los activos y pasivos de reaseguro al cierre del 31 de diciembre de 2025 y 2024 es el siguiente:

2025

MOVIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS DE REASEGURO CEDIDO	PCR	PCR	PSI – Contratos bajo el método simplificado		Total
	PCR (sin contratos onerosos)	(contratos onerosos)	Estimación del valor actual de flujos futuros de caja	Ajuste de riesgo	
Saldo inicial de activos	5.447	1.411	25.055	2.184	34.097
Saldo inicial de pasivos	-	-	-	-	-
Saldo neto inicial	**5.447**	**1.411**	**25.055**	**2.184**	**34.097**
Ingresos por contratos de reaseguro cedido	**10**	**(692)**	**14.885**	**(567)**	**13.636**
Gastos por contratos de reaseguro cedido	**(27.799)**	**-**	**-**	**-**	**(27.799)**
Total resultado por contratos de reaseguros cedido	**(27.789)**	**(692)**	**14.885**	**(567)**	**(14.164)**
Resultado financiero neto reconocido en la cuenta de resultados	-	-	(240)	-	(240)
Resultado financiero neto reconocido en el patrimonio	-	-	(78)	-	(78)
Total cambios en la cuenta de resultados y OCI	**-**	**-**	**(318)**	**-**	**(318)**
Primas cedidas	28.741	-	-	-	28.741
Flujos de efectivo recibidos	(8)	-	(19.197)	-	(19.205)
Total flujos de caja	**28.733**	**-**	**(19.197)**	**-**	**9.536**
Saldo final de activos	6.390	719	20.424	1.617	29.151
Saldo final de pasivos	-	-	-	-	-
Saldo neto final	**6.390**	**719**	**20.424**	**1.617**	**29.151**

2024					
MOVIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS DE REASEGURO CEDIDO	PCR (sin contratos onerosos) Excluyendo el componente de pérdida	PCR (contratos onerosos)	PSI – Contratos bajo el método simplificado: Estimación del valor actual de flujos futuros de caja	PSI – Contratos bajo el método simplificado: Ajuste de riesgo	Total
Saldo inicial de activos	4.621	1.545	24.022	1.751	31.939
Saldo inicial de pasivos	-	-	-	-	-
Saldo neto inicial	**4.621**	**1.545**	**24.022**	**1.751**	**31.939**
Ingresos por contratos de reaseguro cedido	**1.170**	**(134)**	**17.292**	**502**	**18.830**
Gastos por contratos de reaseguro cedido	**(24.230)**	**-**	**-**	**-**	**(24.230)**
Total gasto por contratos de reaseguros cedido	**(23.060)**	**(134)**	**17.292**	**502**	**(5.400)**
Resultado financiero neto reconocido en la cuenta de resultados	-	-	(447)	(39)	(486)
Resultado financiero neto reconocido en el patrimonio	-	-	(339)	(30)	(369)
Total cambios en la cuenta de resultados y OCI	**-**	**-**	**(786)**	**(69)**	**(855)**
Primas cedidas	25.056	-	-	-	25.056
Flujos de efectivo recibidos	(1.170)	-	(15.472)	-	(16.642)
Total flujos de caja	**23.886**	**-**	**(15.472)**	**-**	**8.413**
Saldo final de activos	5.447	1.411	25.055	2.184	34.097
Saldo final de pasivos	-	-	-	-	-
Saldo neto final	**5.447**	**1.411**	**25.055**	**2.184**	**34.097**

c) Ingresos y gastos del servicio de seguros

En el cuadro siguiente se presenta un detalle de los ingresos y gastos de seguros al cierre del 31 de diciembre de 2025 y 2024:

	2025	2024
Ingresos de contratos de seguros medidos bajo PAA	**1.076.705**	**991.329**
Primas asignadas al periodo	1.076.705	991.329
Primas emitidas	1.134.670	1.019.606
Variación del pasivo por cobertura restante	(57.965)	(28.277)
Gastos por reclamaciones incurridas y otros gastos	**985.120**	**934.704**
Prestaciones pagadas y gastos incurridos	947.317	917.506
Prestaciones pagadas	595.170	577.289
Gastos atribuibles	352.147	340.217
Gastos de prestaciones	131.011	125.074
Otros gastos atribuibles	221.136	215.143
Variación Pasivo por Reclamaciones Incurridas	39.187	17.465
Pérdidas y reversiones de los contratos onerosos y ajustes de las pérdidas	(1.384)	(267)
RESULTADO DE LOS CONTRATOS DE SEGURO (A)	**91.585**	**56.625**

d) Ingresos y gastos financieros de los servicios de seguros

En el cuadro siguiente se presenta un detalle de los ingresos y gastos financieros relacionados con los contratos de seguros al cierre del 31 de diciembre de 2025 y 2024 que incluyen aquellos movimientos que se han producido en el patrimonio:

	2025	2024
Ingresos/ (Gastos) financieros por contratos de seguros emitidos	**(5.595)**	**(203)**
Interés acreditado	(5.238)	-
Efecto de los cambios registrados en OCI	(357)	(203)
Ingresos/ (Gastos) financieros por contratos de reaseguro mantenidos	**318**	**146**
Interés acreditado	240	-
Efecto de los cambios registrados en OCI	78	146
Ingresos/ (Gastos) financieros por contratos de seguro y reaseguro	**(5.277)**	**(57)**

e) Evolución de la siniestralidad

A continuación, se informa de la evolución de la siniestralidad del seguro directo, desde el año de ocurrencia de los siniestros hasta el cierre del ejercicio 2025 de los pasivos por siniestros incurridos sin incluir las garantías reaseguradas y asistencia en viaje ni los recobros ciertos y de convenio, lo cuales si se tienen en cuenta en los pasivos por siniestros incurridos de acuerdo con NIIF 17:

Año de ocurrencia	Concepto	Año de ocurrencia	Evolución de los siniestros en los años siguientes al de ocurrencia										
			1 Año después	2 Años después	3 Años después	4 Años después	5 Años después	6 Años después	7 Años después	8 Años después	9 Años después	10 Años después	Mas de diez años después
2014 y anteriores	Provisión pendiente	1.290.920	442.494	239.174	146.587	92.188	58.713	37.404	26.954	17.338	10.220	6.803	2.049
	Pagos acumulados	1.706.012	2.649.822	3.115.380	3.494.295	3.795.979	4.046.536	4.219.969	4.341.632	4.437.387	4.516.766	4.577.635	4.982.324
	Total coste	**2.996.932**	**3.092.316**	**3.354.554**	**3.640.883**	**3.888.167**	**4.105.249**	**4.257.372**	**4.368.587**	**4.454.725**	**4.526.986**	**4.584.438**	**4.984.373**
2015	Provisión pendiente	190.121	57.242	26.438	13.941	7.095	3.430	2.171	1500	533	422	212	
	Pagos acumulados	247.882	329.431	345.672	352.475	357.172	359.078	359.748	360.467	362.119	362.195	361.773	
	Total coste	**438.003**	**386.673**	**372.111**	**366.416**	**364.267**	**362.508**	**361.919**	**361.967**	**362.652**	**362.618**	**361.985**	
2016	Provisión pendiente	213.455	80.001	43.518	16.746	10.027	5.860	3.505	2.369	1241	742		
	Pagos acumulados	254.659	337.615	359.453	373.518	380.109	383.410	385.706	388.493	389.812	389.871		
	Total coste	**468.114**	**417.615**	**402.971**	**390.265**	**390.137**	**389.270**	**389.211**	**390.862**	**391.054**	**390.613**		
2017	Provisión pendiente	220.134	75.241	33.156	17.451	8.496	5.135	3.584	2.899	2.407			
	Pagos acumulados	274.877	376.039	401.368	412.851	419.016	420.942	422.383	423.184	424.026			
	Total coste	**495.011**	**451.280**	**434.524**	**430.302**	**427.512**	**426.077**	**425.967**	**426.082**	**426.434**			
2018	Provisión pendiente	209.500	62.410	37.441	16.940	9.852	10.073	7.667	6.679				
	Pagos acumulados	302.136	413.420	440.856	453.158	457.493	461.047	463.551	464.573				
	Total coste	**511.636**	**475.830**	**478.298**	**470.098**	**467.345**	**471.120**	**471.218**	**471.252**				
2019	Provisión pendiente	223.591	87.557	40.244	20.679	13.632	9.349	6.563					
	Pagos acumulados	338.329	453.694	478.608	491.092	496.577	505.982	507.286					
	Total coste	**561.920**	**541.251**	**518.852**	**511.771**	**510.209**	**515.331**	**513.849**					
2020	Provisión pendiente	179.537	61.587	30.598	20.553	13.418	9.429						
	Pagos acumulados	279.694	365.600	384.457	393.192	398.343	401.244						
	Total coste	**459.231**	**427.187**	**415.055**	**413.745**	**411.761**	**410.672**						
2021	Provisión pendiente	229.585	74.071	37.703	23.211	15.219							
	Pagos acumulados	339.130	452.900	479.897	491.064	497.079							
	Total coste	**568.716**	**526.971**	**517.599**	**514.275**	**512.298**							
2022	Provisión pendiente	253.580	96.428	52.802	32.903								
	Pagos acumulados	371.682	508.655	533.574	544.545								
	Total coste	**625.262**	**605.084**	**586.376**	**577.448**								
2023	Provisión pendiente	301.994	112.783	60.240									
	Pagos acumulados	407.103	555.270	581.443									
	Total coste	**709.097**	**668.054**	**641.683**									
2024	Provisión pendiente	287.816	103.737										
	Pagos acumulados	391.373	531.998										
	Total coste	**679.189**	**635.735**										
2025	Provisión pendiente	329.737											
	Pagos acumulados	423.542											
	Total coste	**753.279**											

12. Provisiones no técnicas

Las provisiones no técnicas se dotan conforme a los criterios de valoración establecidos en la nota 3 n) y contienen provisiones relacionadas con contingencias del grupo y otros pasivos fiscales (ver nota 13).

El movimiento de otras provisiones no técnicas en los ejercicios 2025 y 2024 ha sido el siguiente:

	2025	2024
Saldos al inicio del ejercicio	3.649	375
Dotaciones	9.048	3.649
Aplicaciones	(3.649)	(375)
Saldo al final del ejercicio	**9.048**	**3.649**

13. Situación fiscal

Como consecuencia de la salida a bolsa de Línea Directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros en el mes de abril del año 2021, Bankinter, S.A. dejó de ser la sociedad dominante a afectos de IVA del Grupo Asegurador, formado por Línea Directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, y varias de sus filiales, implicando la salida de este Grupo Asegurador, del Grupo de IVA 128/09. Simultáneamente y de manera ininterrumpida, los Consejos de Administración de estas Sociedades acordaron acogerse nuevamente y con fecha de efecto 1 de abril de 2021, al Régimen Especial del Capítulo IX del Título de la Ley 37/1992 del Impuesto sobre el Valor Añadido, formándose así el nuevo Grupo de IVA 0130/21, cuya Sociedad Dominante es Línea Directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros.

Con fecha 22 de abril de 2015, Línea Directa Aseguradora, S.A. comunica a la Administración Tributaria la decisión de tributar en el régimen de consolidación fiscal previsto en la Ley del Impuesto sobre Sociedades, formando para ello un nuevo Grupo de consolidación fiscal y siendo la Sociedad Cabecera del mismo (Grupo de Consolidación Fiscal Nº 486/15), el cual está conformado por las siguientes sociedades:

Sociedad Dominante	**CIF**
Línea Directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros	A80871031
Sociedades Dependientes	**CIF**
LDActivos, S.L.U.	B86322880
Línea Directa Asistencia, S.L.U.	B80136922
Centro Avanzado de Reparaciones CAR, S.L.U.	B84811553
Ambar Medline, S.L.U.	B85658573

La Ley 27/2014 de 27 de noviembre del Impuesto sobre Sociedades establece, entre otros aspectos, el tipo impositivo al que tributa el Grupo en los ejercicios 2025 y 2024 que es del 25%.

La conciliación entre el beneficio contable y la base imponible del impuesto sobre sociedades de los ejercicios 2025 y 2024, es la siguiente:

	2025		2024	
	Cuenta de Pérdidas y Ganancias	Ingresos y Gastos Imputados Directamente al Patrimonio Neto	Cuenta de Pérdidas y Ganancias	Ingresos y Gastos Imputados Directamente al Patrimonio Neto
Resultado contable del ejercicio	**85.710**	**-**	**64.217**	**-**
Impuesto de sociedades	**28.425**	**-**	**19.094**	**-**
Ajustes de consolidación sin impacto fiscal	200	-	307	-
Ajustes IFRS	(6.737)	-	(1.830)	-
Diferencias permanentes:				
Aumentos	2.557	-	3.446	-
Disminuciones	(1.546)	-	(1.507)	-
Resultado Fiscal	**108.609**	**-**	**83.728**	**-**
Diferencias temporarias:				
Con origen en el ejercicio				
Aumentos	20.802	-	10.482	-
Disminuciones	(9.219)	(7.158)	(7.795)	(14.589)
Con origen en ejercicios anteriores				
Aumentos	-	-	-	-
Disminuciones	(3.790)	-	(18.491)	-
Compensación de bases negativas anteriores	193	-	149	(14.589)
Base imponible	**116.595**	**(7.158)**	**68.072**	**(14.589)**

El desglose del gasto por impuesto sobre sociedades corriente y diferido reconocidos en el estado de resultado consolidado en los ejercicios 2025 y 2024 es el siguiente:

	2025	2024
Gasto por impuesto corriente	28.733	14.791
Ajustes a los impuestos diferidos	(307)	4.302
Gasto por impuesto sobre sociedades	**28.425**	**19.094**

El gasto por Impuesto sobre Sociedades resulta de aplicar un tipo impositivo del 25% para el ejercicio 2025 y 2024, sobre el resultado contable antes de impuestos ajustado en las diferencias permanentes y minorado por las deducciones del ejercicio:

	2025	2024
Resultado contable antes de impuestos	114.135	83.310
Tipo impositivo	25,00 %	25,00 %
Gasto por impuesto de sociedades teórico	28.534	20.828
Deducciones sobre cuota	-337	(1.541)
Impacto ajustes de consolidación	50	77
Ajuste liquidación impuesto sobre sociedades ejercicio anterior	-74	(755)
Gastos no deducibles	639	862
Ingresos no imputables	-386	(377)
Deducciones y aplicaciones, neto	-	-
Bases Imponibles Negativas	-	-
Gasto por impuesto sobre sociedades	**28.425**	**19.094**

Estado de resultado consolidado

Los aumentos de las diferencias permanentes en el ejercicio 2025 y 2024 tienen su origen en transacciones diversas de carácter no deducible en el Impuesto sobre Sociedades, en concreto por las contribuciones que realiza la Sociedad Dominante, vinculadas a las contingencias análogas a los planes de pensiones, y que fiscalmente no son deducibles conforme al artículo 14.2 de la LIS y por las donaciones que la Sociedad Dominante realiza a la Fundación Línea Directa u otras entidades.

Las disminuciones de las diferencias permanentes en el ejercicio 2025 y 2024 tienen su origen en las ganancias derivadas de reembolsos de participaciones por inversiones en sociedades y fondos de capital riesgo de la Sociedad Dominante.

Los aumentos de las diferencias temporales lo constituyen, principalmente, los ajustes de las provisiones, que según los artículos 13 y 14 de la LIS, no son deducibles fiscalmente. Las disminuciones con origen en ejercicios anteriores corresponden fundamentalmente a la reversión de ajustes positivos de provisiones no deducibles realizados en ejercicios anteriores.

Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado

Las variaciones temporales con origen en el ejercicio las constituyen la depreciación o revalorización de las inversiones clasificadas en la cartera de disponible para la venta.

Activos y Pasivos Fiscales

El detalle de los saldos de activos y pasivos fiscales al cierre de los ejercicios 2025 y 2024 es el siguiente:

	2025	2024
Activos fiscales		
Por impuesto corriente		
Retenciones del ejercicio / Crédito por Impuesto de Sociedades	2.371	2.667
Por impuesto diferido		
Por diferencias temporarias	13.159	9.579
Otros créditos		
Créditos con las Administraciones Públicas	1.043	1.181
Pasivos fiscales		
Por impuesto corriente		
Deuda por Impuesto de sociedades	8.272	5.435
Por impuesto diferido		
Por diferencias temporarias	28.852	23.470
Otras deudas		
Hacienda Pública, retenciones IRPF/IS/IRNR	3.742	3.557
Hacienda Pública, acreedor por IVA	499	335
Seguridad Social a ingresar	3.264	3.149
Consorcio de Compensación de Seguros a ingresar	1.947	1.737
Impuesto sobre las primas de seguro a ingresar	7.684	7.021
Otros organismos	817	946

Los activos fiscales por impuesto corriente se corresponden con el crédito intragrupo correspondiente al Impuesto sobre Sociedades a pagar del ejercicio de las filiales y a

las retenciones del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio, que se liquidarán en el ejercicio siguiente.

Los activos fiscales por diferencias temporarias corresponden a las diferencias temporales con origen en el ejercicio según indica en la conciliación del resultado contable y el efecto impositivo sobre las minusvalías de la cartera de inversiones clasificadas como activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio.

Las diferencias temporarias existentes al 31 de diciembre de 2025 revertirán a partir del ejercicio 2026, por lo que el Impuesto sobre Sociedades diferido resulta de aplicar un tipo impositivo del 25% sobre las diferencias temporarias deducibles surgidas al cierre del ejercicio (aumentos) y la reversión de las diferencias temporarias deducibles del ejercicio anterior (disminuciones).

Los pasivos fiscales por impuesto corriente corresponden al importe del Impuesto sobre Sociedades a pagar del ejercicio, neto de pagos a cuenta.

A 31 de diciembre de 2025 y 2024, los pasivos fiscales por impuesto diferido corresponden al efecto impositivo sobre:

1. El Grupo, bajo PCEA reconoce una reserva de estabilización, la cual es reclasificada a efectos de presentación en conformidad a lo requerido por las NIIF. El Grupo basa su fiscalidad conforme al PCEA, por ello del saldo derivado de la reserva de estabilización reconocido bajo PCEA, se ha generado un pasivo por impuesto fiscal diferido al cierre del ejercicio 2025 por 15.214 miles de euros, 12.910 miles de euros en 2024 que se liquidará con la Hacienda Pública en el ejercicio en que se produzca dicha aplicación conforme al PCEA.

2. El impacto fiscal de las plusvalías de la cartera de inversiones clasificadas como activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio al cierre del ejercicio 2025 ha sido de 7.254 miles de euros, 6.107 miles de euros en 2024.

El movimiento de los activos y pasivos por impuesto diferido durante los ejercicios 2025 y 2024 es el siguiente:

	Saldo al 31.12.2023	Con origen en Pérdidas y Ganancias		Con origen en Patrimonio		Saldo al 31.12.2024	Con origen en Pérdidas y Ganancias		Con origen en Patrimonio		Saldo al 31.12.2025
		Adiciones	Retiros	Adiciones	Retiros		Adiciones	Retiros	Adiciones	Retiros	
Activo Diferido											
Diferencias temporales positivas del activo	5.440	2.691	(4.624)	-	-	3.507	5.290	(1.042)	-	-	7.755
Minusvalías cartera activos disponibles para la venta	7.546	-	-	88	(2.330)	5.304	-	-	-	(805)	4.499
Diferidos HP	112	-	-	-	(56)	56	-	-	-	-	56
Derechos por deducciones y bonificaciones	232	-	-	-	(56)	176	-	-	36	-	212
Deducciones pendientes de aplicar	-	-	-	-	-	-	-	-	68	(68)	-
Derechos por deducciones pendientes	-	-	-	265	(265)	-	-	-	-	-	-
Limitación 50% BIN consolidación	49	-	-	38	(1)	86	49	-	-	(1)	134
Diferencias temporales por ajustes de conversión a NIIF	**451**	**-**	**(1)**	**-**	**-**	**450**	**-**	**53**	**-**	**-**	**503**
Total	**13.830**	**2.691**	**(4.625)**	**391**	**(2.708)**	**9.579**	**5.339**	**(989)**	**104**	**(874)**	**13.159**
Pasivo Diferido											
Efecto tributario de la Reserva estabilización	(10.961)	-	-	(1.949)	-	(12.910)	-	-	(2.305)	-	(15.215)
Plusvalías de la cartera de activos disponibles para la venta	(4.830)	-	-	(1.277)	-	(6.107)	-	-	(1.147)	-	(7.253)
Pasivos diferencia temporal deducción por mantenimiento empleo	**-**	-	**-**	**-**	**-**	**-**	-	-	-	**-**	**-**
Diferencias temporales por ajustes de conversión a NIIF	(3.873)	(581)	-	-	-	(4.454)	(1.930)	-	-	-	(6.384)
Total	**(19.663)**	**(581)**	**-**	**(3.226)**	**-**	**(23.470)**	**(1.930)**	**-**	**(3.451)**	**-**	**(28.851)**

Inspecciones en curso

Con fecha de 9 abril de 2024, la Sociedad Dominante recibió notificación del inicio de actuaciones inspectoras por parte de la Delegación Central de Grandes Contribuyentes de la Agencia Tributaria para la comprobación e investigación de carácter general de los conceptos impositivos y períodos siguientes:

- Impuesto sobre Sociedades para los ejercicios 2020 a 2022.
- Impuesto sobre el Valor Añadido para los períodos comprendidos entre abril de 2020 y diciembre de 2022.
- Retenciones e ingresos a cuenta sobre rendimientos del trabajo, profesionales y actividades económicas para los períodos comprendidos entre abril de 2020 y diciembre de 2022.
- Impuesto sobre las Primas de Seguro para los períodos comprendidos entre abril de 2020 y diciembre de 2022.

Adicionalmente, y con fecha 9 de mayo de 2024, la Sociedad Dominante recibió comunicación de ampliación de la comprobación e investigación para el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2019.

A 31 de diciembre de 2025, se ha firmado en conformidad el acta de retenciones e ingresos a cuenta sobre rendimientos del trabajo, profesionales y actividades económicas, así como el acta en conformidad referida al Impuesto sobre el Valor Añadido. El acta relativa al Impuesto sobre las Primas de Seguro ha sido en conformidad sin resultar importe alguno a regularizar. Con fecha 11 de febrero de 2026, se firmaron dos actas en relación al Impuesto sobre Sociedades consolidado. Por un lado, un acta en conformidad, que recoge una regularización poco significativa para el Grupo, y un acta en disconformidad por la deducción por Investigación y Desarrollo (I+D) e innovación tecnológica, tanto directa como a través de agrupaciones de interés económico. A fecha de formulación de las presentes cuentas, no se ha recibido el correspondiente acuerdo de liquidación.

Debido a posibles diferentes interpretaciones de la normativa fiscal aplicable a las operaciones, podrían existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente. En cualquier caso, dichos pasivos fiscales están adecuadamente provisionados a fecha de cierre del ejercicio.

En relación con la Inspección de la Agencia Tributaria en sede de la Sociedad Dominante (Impuesto sobre Sociedades para los ejercicios 2011, 2012, y 2013), las actas que se firmaron en disconformidad fueron recurridas ante el TEAC en el ejercicio 2019. El 13 de diciembre de 2022 se recibió la Resolución del TEAC en la cual se estima parcialmente las alegaciones presentadas por la Sociedad Dominante. La Sociedad Dominante procedió a interponer recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en fecha 1 de febrero de 2023 para continuar recurriendo la parte desestimada por el TEAC. Con fecha 15 de junio de 2023 se le notificó a la Sociedad Dominante la apertura del plazo para formalizar la demanda, presentándose la misma en fecha 12 de julio de 2023. El 5 de julio de 2024, la Sociedad Dominante ha presentado escrito de conclusiones, estando el recurso pendiente de resolución por parte de la Audiencia Nacional.

Con fecha 23 de diciembre de 2024 se recibió en la Sociedad Dominante requerimiento y comunicación de inicio de actuaciones inspectoras del Ayuntamiento de Tres Cantos por el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) y la Tasa por Actuaciones y/o Servicios Urbanísticos (TASU), con el fin de comprobar la situación tributaria- en relación a dicho impuesto y dicha tasa- relativa a las construcciones, instalaciones u obras realizadas en el término municipal de Tres Cantos en los años 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024. A fecha de formulación de las presentes cuentas, dicha inspección se encuentra en curso.

El Consejo de Administración estima que a la finalización de las mismas no se derivaran aspectos significativos, medidas de control u otros riesgos que puedan tener un impacto significativo sobre las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

14. Patrimonio Neto

La composición y el movimiento del patrimonio neto durante los ejercicios 2025 y 2024 se presenta en el estado total de cambios en el patrimonio consolidado adjuntos.

El 29 de abril de 2021 se procedió a la admisión a cotización en el mercado continuo de las acciones de la Sociedad dominante.

Al 31 de diciembre de 2025 el capital social de la Sociedad Dominante asciende a 43.537 miles de euros y está representado por 1.088.416.840 acciones nominativas, de 0,04 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas, teniendo todas los mismos derechos y obligaciones.

Los accionistas de la Sociedad Dominante con participación igual o superior al 3% del capital social al 31 de diciembre de 2025, y considerados accionistas significativos de acuerdo a la normativa del Mercado de Valores son los siguientes:

2025

	Número de acciones	%
Cartival	223.718.682	20,56 %
Bankinter	189.555.907	17,42 %
Fernando Masaveu Herrero	60.174.596	5,53 %
Indumenta Pueri	55.187.157	5,07 %
Brandes Investment Partners LP	55.093.832	5,06 %
Norbel Inversiones	54.430.000	5,00 %
Wellington Management Group LLP	38.521.031	3,54 %
Lazard Asset Management	34.778.950	3,20 %

2024

	Número de acciones	%
Cartival	218.336.487	20,06 %
Bankinter	189.555.907	17,42 %
Fernando Masaveu Herrero	59.474.596	5,46 %
Barandes Investment Partners LP	55.093.832	5,06 %
Global Portfolio Investments	54.435.506	5,00 %
Norbel Inversiones SL	54.430.000	5,00 %
Wellington Management Group	36.240.750	3,33 %
Lazard Asset Management	34.778.950	3,20 %

Al 31 de diciembre de 2025 y 2024 la Sociedad Dominante tiene constituido el capital mínimo exigido por la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados para operar en los ramos de seguro autorizados.

a) Reserva legal

De acuerdo con la normativa mercantil vigente, las sociedades que obtengan beneficios en el ejercicio económico deberán destinar un 10% de los mismos a la reserva legal hasta que esta alcance, al menos, el 20% del capital social. La reserva legal podrá utilizarse para aumentar el capital social en la parte de su saldo que exceda del 10% del capital ya aumentado. Salvo para esta finalidad, y mientras no supere el 20% del capital social, la reserva legal solo podría destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan reservas disponibles para este fin.

Al 31 de diciembre de 2025 y 2024 el saldo de esta reserva está constituido por encima del requerimiento mínimo.

b) Otras reservas

Al 31 de diciembre de 2024 y 2025 estas reservas son de libre disposición.

La reserva de estabilización constituida por la Sociedad dominante por importe de 60.854 miles de euros a cierre de 2025 y 51.634 miles de euros a cierre 2024 de acuerdo a la normativa local será de libre disposición exclusivamente para compensar posibles excesos futuros de siniestralidad.

c) Acciones propias

El saldo de este sub-epígrafe del patrimonio del estado de situación financiera consolidado aparece restando el patrimonio neto según lo regulado por la NIC 32 en cuanto a las bases de presentación de los instrumentos financieros.

El movimiento del saldo de las acciones propias en autocartera es el siguiente:

Miles de euros	Coste de adquisición	Valor Nominal	Número de Acciones
Saldo a 1 de enero de 2024	**644**	**13**	**377.583**
Adiciones	162	**5**	150.000
Salidas	(563)	(11)	(333.390)
Saldo a 31 de diciembre de 2024	**243**	**7**	**194.193**
Saldo a 1 de enero de 2025	**243**	**7**	**194.193**
Adiciones	1.293	**42**	1.157.198
Salidas	(205)	(6)	(168.630)
Saldo a 31 de diciembre de 2025	**1.331**	**43**	**1.182.761**

La Sociedad, conforme a lo dispuesto en el apartado 2 de la Norma Cuarta de la Circular 1/2017, suscribió en el día 11 de diciembre de 2025 un contrato de liquidez con la entidad Alantra Equities Sociedad de Valores, S.A.

El número de acciones destinadas al contrato de liquidez y depositadas en la cuenta de valores asociada al contrato asciende a 489.817 acciones. Por su parte, el importe de efectivo destinado al contrato de liquidez y depositado en la cuenta de efectivo asociada al mismo es de 549.574,67 euros.

La información referida fue comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y difundida públicamente a través de los canales establecidos a tal efecto.

Durante 2024 la compañía ejecutó el plan extraordinario de remuneración basado en acciones vinculado a la salida a Bolsa y ha renovado el plan de compra de acciones por parte de los empleados detallados en la nota 21 c). A continuación se detallan todas las entregas correspondientes a dichos programas así como los movimientos de compra que se han realizado para hacer frente a los mismos que han tenido lugar en los ejercicio 2025 y 2024:

Fecha de adquisición	Tipo de adquisición	Títulos	Precio	Valor mercado (miles de euros)	Coste de adquisición (miles de euros)
Saldo a 31/12/2023		**377.582**	**1**	**766**	**643**
14/04/2024	Entrega CEO	(3.213)	0,96	(2)	(5)
14/04/2024	Entrega CEO	(2.748)	0,96	(2)	(4)
22/05/2024	Entrega directores 3º pago	(156.209)	1,01	(157)	(242)
22/06/2024	Entrega empleados	(87.118)	0,96	(83)	(135)
22/07/2024	Entrega empleados	(42.094)	1,09	(46)	(65)
11/09/2024	Compra de acciones	53.572	1,07	57	57
12/09/2024	Compra de acciones	5.325	1,07	6	6
16/09/2024	Compra de acciones	6.314	1,09	7	7
17/09/2024	Compra de acciones	84.789	1,09	92	92
22/10/2024	Entrega de acciones	(17.772)	1,17	(21)	(22)
22/11/2024	Entrega de acciones	(9.019)	1,12	(10)	(11)
22/12/2024	Entrega de acciones	(15.218)	1,14	(17)	(19)
24/04/2025	Entrega CEO	(34.419)	1,18	(41)	(43)
23/06/2025	Entrega de acciones	(40.499)	1,35	(55)	(51)
23/07/2025	Entrega empleados	(27.640)	1,35	(37)	(35)
23/10/2025	Entrega empleados	(22.010)	1,28	(28)	(28)
30/10/2025	Compra de acciones	30.000	1,15	35	35
31/10/2025	Compra de acciones	30.000	1,15	34	34
03/11/2025	Compra de acciones	30.000	1,15	35	35
04/11/2025	Compra de acciones	30.000	1,14	34	34
05/11/2025	Compra de acciones	30.000	1,12	34	34
14/11/2025	Compra de acciones	50.000	1,12	56	56
17/11/2025	Compra de acciones	60.000	1,12	67	67
18/11/2025	Compra de acciones	60.000	1,11	67	67
19/11/2025	Compra de acciones	45.479	1,11	50	50
20/11/2025	Compra de acciones	25.900	1,12	29	29
21/11/2025	Compra de acciones	37.862	1,12	42	42
24/11/2025	Entrega empleados	(18.634)	1,12	(21)	(21)
24/11/2025	Compra de acciones	60.000	1,13	68	68
25/11/2025	Compra de acciones	44.051	1,14	50	50
26/11/2025	Compra de acciones	43.960	1,14	50	50
27/11/2025	Compra de acciones	72.748	1,15	84	84
22/12/2025	Entrega empleados	(25.428)	1,11	(28)	(29)
30/12/2025	Compra de acciones periodo previo contrato liquidez	489.817	1,10	539	539
31/12/2025	Movimiento de acciones contrato de liquidez	17.382	1,11	19	19
Total		**1.182.761**	**1,20**	**1.674**	**1.330**

d) Dividendo a cuenta

Ejercicio 2025

Al 31 de diciembre de 2025, no hay dividendos pendientes de pago.

El estado contable provisional formulado por el Grupo y realizado sobre el último cierre contable disponible a la fecha de las propuestas de dividendo, de acuerdo con los requisitos legales, en las que se pone de manifiesto la existencia de liquidez suficiente para la distribución de dichos dividendos a cuenta, fue el siguiente:

Estado de liquidez del ejercicio:

	Acuerdo del 20.11.2025	Acuerdo del 24.06.2025
Beneficio neto a la fecha del acuerdo	**58.729**	**21.287**
A deducir:		
Otras reservas	-	-
Dividendos repartidos	(15.018)	-
Beneficio de libre disposición	**43.711**	**21.287**
Propuesta de pago de dividendos a cuenta	**14.998**	**15.018**
Total dividendo a repartir	**14.998**	**15.018**
Liquidez de tesorería antes del pago	**10.894**	**6.880**
Cobros previstos menos pagos previstos	5.134	14.347
Remanente de tesorería	**16.028**	**21.227**

Ejercicio 2024

El 23 de julio de 2024, el Consejo de Administración de la empresa acordó la distribución de un dividendo con cargo a los beneficios del segundo trimestre de 2024 por un importe total de 15.000 miles de euros. El 12 de diciembre de 2024, el Consejo de Administración de la empresa acordó la distribución de un dividendo con cargo a los beneficios del tercer trimestre de 2024 por un importe total de 15.000 miles de euros.

El estado contable provisional formulado por el Grupo y realizado sobre el último cierre contable disponible a la fecha de las propuestas de dividendo, de acuerdo con los requisitos legales, en las que se pone de manifiesto la existencia de liquidez suficiente para la distribución de dichos dividendos a cuenta, fue el siguiente:

Estados de liquidez del ejercicio:

	Acuerdo del 12.12.2024	Acuerdo del 23.07.2024
Beneficio neto a la fecha del acuerdo	**41.894**	**26.721**
A deducir:		
Otras reservas	-	-
Dividendos repartidos	(15.000)	-
Beneficio de libre disposición	**26.894**	**26.721**
Propuesta de pago de dividendos a cuenta	**15.000**	**15.000**
Total dividendo a repartir	**15.000**	**15.000**
Liquidez de tesorería antes del pago	**23.070**	**15.945**
Cobros previstos menos pagos previstos	2.757	38.849
Remanente de tesorería	**25.827**	**54.794**

e) Distribución del resultado de la Sociedad Dominante

La propuesta de distribución del resultado de la Sociedad Dominante correspondiente al ejercicio 2025, que el Consejo de Administración ha propuesto para su aprobación a la Junta General de Accionistas, se presenta de forma comparativa junto con la distribución del resultado del ejercicio 2024:

	Miles de Euros	
	2025	2024
Base de reparto (Beneficio individual de Línea Directa Aseguradora, S.A. de seguros y reaseguros)	78.209	64.217
Distribución		
a Dividendos a cuenta	30.017	30.000
a Reserva de estabilización	9.219	7.795
a Reserva Voluntaria	23.972	11.422
a Dividendo complementario	15.000	15.000

f) Ajustes por cambios de valor

Activos a valor razonable con cambios en patrimonio neto

La principal partida que se registra fuera del estado de resultado consolidado son los ajustes en la valoración por los activos que se mantienen clasificados en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio neto, correspondientes al importe de las plusvalías y minusvalías netas del efecto impositivo. El importe de las minusvalías netas del efecto impositivo al 31 de diciembre de 2025 es de -3.624 miles de euros, -8.569 miles de euros a 31 de diciembre de 2024.

Cambios a valor razonable de los pasivos por contratos de seguro y reaseguro

La entrada en vigor de la NIIF 17 y el cálculo de la provisión para los siniestros incurridos mediante una metodología de *Best Estimate* conlleva que los flujos estimados han de ser descontados. El Grupo descuenta los flujos de los activos y pasivos por contratos de seguro y reaseguro mediante la curva libre de riesgo, registrando en el patrimonio los cambios provocados por el movimiento de la misma de acuerdo con lo establecido en la normativa. Al cierre de 2025 este efecto supuso un impacto negativo de 222 miles de euros y un impacto positivo de 57 al cierre de 2024.

g) Solvencia

A la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas, los Administradores del Grupo confirman que se ha realizado una evaluación interna de los riesgos y solvencia y que el Grupo cumple con las necesidades globales de solvencia teniendo en cuenta su perfil de riesgo, los límites de tolerancia de riesgo aprobados, así como la estrategia de negocio.

Se han implantado procesos proporcionados a la naturaleza, el volumen y complejidad de los riesgos inherentes a su actividad y que le permiten determinar y evaluar adecuadamente los riesgos a los que se enfrenta a corto y largo plazo, y a los que el Grupo está o podría estar expuesto.

Los Administradores del Grupo no prevén la existencia de impedimentos significativos en relación al cumplimiento de los niveles de capital de solvencia obligatorio y de capital mínimo obligatorio que pudieran afectar a la aplicación del principio de empresa en funcionamiento y a la continuidad de las operaciones del Grupo. El informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia de Línea Directa Aseguradora del ejercicio 2025 será aprobado por el Consejo de Administración en su reunión celebrada el 24 marzo de 2026.

15. Ganancias por acción

Básicas:

Las ganancias básicas por acción se calculan dividiendo el beneficio del ejercicio atribuible a los propietarios de la Sociedad Dominante entre el número medio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el ejercicio:

	2025	2024
Beneficio del ejercicio atribuible a los propietarios de la Sociedad Dominante	85.710	64.217
Promedio ponderado de acciones emitidas (miles de acciones)	1.088.417	1.088.417
Acciones propias ponderadas (miles de acciones) (*)	(443)	(515)
Promedio ponderado de acciones ordinarias en circulación (miles de acciones)	1.087.974	1.087.902
Ganancias básicas por acción (en euros)	**0,08**	**0,06**

(*) Se refiere a las acciones propias mantenidas en autocartera ponderadas teniendo en cuenta el periodo en el cual han estado emitidas (Nota 14c).

A 31 de diciembre de 2025, existen 1.183 miles de acciones propias (194 miles a 31 de diciembre de 2024) que hacen que el promedio ponderado de las acciones ordinarias en circulación sea menor al promedio ponderado de las acciones emitidas a esa fecha.

Diluidas:

Las ganancias diluidas por acción se calculan ajustando el beneficio del ejercicio atribuible a los propietarios de la Sociedad Dominante y el promedio ponderado de las acciones ordinarias en circulación por todos los efectos dilutivos inherentes a las acciones ordinarias potenciales. A 31 de diciembre de 2025 y 2024, el efecto dilutivo en las ganancias por acción no es significativo.

16. Información financiera por segmentos

Se presenta a continuación el desglose de los ingresos y gastos por segmentos, así como el resultado técnico de seguros al cierre de 2025 y 2024 tanto bajo NIIF 17:

	2025				
NIIF 17	**Automóviles**	**Hogar**	**Salud**	**Otros negocios aseguradores**	**Consolidado**
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros	873.091	163.814	36.966	2.834	1.076.705
Primas emitidas	924.049	167.842	38.833	3.946	1.134.670
Variación pasivos por cobertura restante	(51.069)	(4.030)	(1.849)	(1.110)	(58.058)
Variación de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro	111	2	(18)	(2)	93
Gastos de las actividades ordinarias de seguros	(806.926)	(139.404)	(36.120)	(2.670)	(985.120)
Importes recuperables de reaseguro	(3.769)	(3.953)	(6.198)	(243)	(14.163)
Resultado técnico del seguro	**62.396**	**20.457**	**(5.352)**	**(79)**	**77.422**
Ingresos financieros	41.871	5.908	3.440	96	51.315
Gastos financieros	(9.293)	(208)	(27)	(3)	(9.530)
Ingresos / Gastos financieros de seguros y reaseguros	(4.687)	(259)	(52)	-	(4.998)
Resultado financiero	**27.892**	**5.441**	**3.362**	**93**	**36.787**
Resultado neto de seguros e inversiones	**90.288**	**25.898**	**(1.991)**	**14**	**114.209**

	2024				
NIIF 17	**Automóviles**	**Hogar**	**Salud**	**Otros negocios aseguradores**	**Consolidado**
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros	804.392	153.448	32.365	1.124	991.329
Primas emitidas	826.194	157.858	33.860	1.694	1.019.606
Variación pasivos por cobertura restante	(21.920)	(4.420)	(1.499)	(570)	(28.409)
Variación de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro	118	10	4	-	132
Gastos de las actividades ordinarias de seguros	(762.954)	(132.942)	(37.385)	(1.423)	(934.704)
Importes recuperables de reaseguro	(84)	(3.081)	(2.201)	(33)	(5.399)
Resultado técnico del seguro	**41.354**	**17.425**	**(7.221)**	**(332)**	**51.226**
Ingresos financieros	45.771	5.900	3.055	81	54.807
Gastos financieros	(14.831)	(288)	(36)	(3)	(15.157)
Ingresos / Gastos financieros de seguros y reaseguros	(7.934)	(624)	(125)	-	(8.683)
Resultado financiero relacionado con el servicio de seguro	**23.007**	**4.988**	**2.895**	**78**	**30.967**
Resultado neto del servicio de seguros	**64.361**	**22.413**	**(4.327)**	**(254)**	**82.193**

El desglose de los ingresos y gastos de las inversiones de la actividad aseguradora consolidada por segmentos, para los periodos finalizados el 31 de diciembre de 2025 y 2024 bajo NIIF 17, es el siguiente:

	2025				
NIIF 17	**Automóviles**	**Hogar**	**Salud**	**Otros negocios aseguradores**	**Consolidado**
Ingresos procedentes de inversiones financieras	29.347	5.422	3.379	88	38.236
Aplicaciones de correcciones de valor de las inversiones	7.814	-	-	-	7.814
Ingresgos por realización de las inversiones	1.524	-	-	-	1.524
Ingresos de inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	2.614	486	61	8	3.169
Diferencias positivas de tipo de cambio y conversión	572	-	-	-	572
Total ingresos financieros de inversiones	**41.871**	**5.908**	**3.440**	**96**	**51.315**
Correcciones de valor de las inversiones	(5.860)	(30)	(4)	-	(5.894)
Pérdidas procedentes de las inversiones	(1.464)	-	-	-	(1.464)
Pérdidas de inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	(996)	(178)	(23)	(3)	(1.199)
Diferencias negativas de tipo de cambio y conversión	(973)	-	-	-	(973)
Total gastos financieros de inversiones	**(9.293)**	**(208)**	**(27)**	**(3)**	**(9.530)**
RESULTADO NETO DE INVERSIONES	**32.579**	**5.700**	**3.414**	**93**	**41.785**

	2024				
NIIF 17	**Automóviles**	**Hogar**	**Salud**	**Otros negocios aseguradores**	**Consolidado**
Ingresos procedentes de inversiones financieras	28.917	5.233	2.975	76	37.201
Aplicaciones de correcciones de valor de las inversiones	10.845	-	-	-	10.845
Beneficios en realización de inversiones	1.578	-	-	-	1.578
Ingresos de inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	3.541	667	80	5	4.293
Diferencias de cambio	890	-	-	-	890
Total ingresos de las inversiones	**45.771**	**5.900**	**3.055**	**81**	**54.807**
Correcciones de valor de las inversiones	(10.551)	(91)	(11)	(1)	(10.654)
Pérdidas procedentes de las inversiones	(2.873)	-	-	-	(2.873)
Pérdidas de inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	(1.085)	(197)	(25)	(2)	(1.308)
Diferencias negativas de tipo de cambio y conversión	(322)	-	-	-	(322)
Total gastos de las inversiones	**(14.831)**	**(288)**	**(36)**	**(3)**	**(15.157)**
RESULTADO NETO DE INVERSIONES	**30.941**	**5.612**	**3.020**	**78**	**39.650**

17. Otros gastos de explotación

A continuación, se desglosan los gastos de explotación netos atribuibles por destino y naturaleza para los ejercicios 2025 y 2024:

Gastos de explotación atribuibles por destino:

	2025	2024
Gastos de explotación atribuibles por destino		
Gastos imputables a prestaciones	(131.011)	(125.074)
Gastos de adquisición	(190.096)	(184.412)
Gastos de administración	(31.040)	(30.731)
Total Gastos de explotación atribuibles por destino	**(352.147)**	**(340.217)**
Gastos no atribuibles	**(5.252)**	**(4.534)**

Gastos de explotación por naturaleza:

	2025	2024
Gastos de explotación por naturaleza		
Comisiones y otros gastos de cartera	(35.850)	(36.592)
Gastos de personal (nota 23 b)	(132.407)	(126.568)
Servicios exteriores	(170.879)	(159.107)
Arrendamientos	(840)	(442)
Reparaciones y conservación (locales e inmuebles)	(2.579)	(2.584)
Otros servicios IT	(32.734)	(27.332)
Suministros	(3.090)	(3.463)
Publicidad y propaganda	(44.999)	(41.622)
Relaciones públicas	(787)	(690)
Servicios de profesionales independientes	(6.536)	(4.962)
Otros servicios	(79.315)	(78.031)
Tributos	(319)	(231)
Amortizaciones (nota 8, 9 a) y 10)	(9.751)	(7.501)
Gastos imputados directamente a destino	(8.191)	(14.753)
Total Gastos de explotación por naturaleza	**(357.397)**	**(344.752)**

Cada epígrafe de gasto del cuadro anterior se corresponde con su tipología de gasto según su descripción. El epígrafe de “Otros servicios” recoge gastos en que incurren las filiales por servicios vinculados a la siniestralidad de la cartera de pólizas de la matriz del grupo, tales como servicios prestados por gruistas, verificadores de vehículos, etc. que se clasifican como atribuibles dentro del epígrafe de “gastos imputables a prestaciones” en la cuenta de resultados del negocio asegurador no vida del Grupo.

El Grupo considera como gastos no atribuibles aquellos gastos no relacionados con la actividad de seguros y que no pueden formar parte de los límites de los contratos de seguro y reaseguro de acuerdo con lo establecido en el párrafo B65 y siguientes de la guía de aplicación de la NIIF 17. Estos gastos son principalmente gastos relacionados con el consejo de administración, formación a empleados e investigaciones de mercados.

El resultado de seguros y reaseguros presenta los gastos atribuibles por unidad de cuenta o segmento, es decir, se trata de aquellos gastos directamente atribuibles al negocio de seguros. Además la compañía mantiene una clasificación de dichos gastos según la función que los mismos cumplen en el ciclo de explotación de la actividad aseguradora (gastos imputables a las prestaciones, a la adquisición de contratos de

seguro o a los gastos administrativos) similar al que se utiliza bajo normativa local para un mejor entendimiento de los mismos.

Los gastos atribuibles se registran inicialmente por su naturaleza, y se reclasifican a destino en aquellos casos en que este no es coincidente con la naturaleza. A continuación, se indica la reclasificación realizada en los siguientes epígrafes:

1) Gastos imputables a las prestaciones. Recogen los gastos del personal dedicado a la gestión de siniestros, la amortización del inmovilizado afecto a esta actividad, los honorarios pagados por razón de gestión de siniestros y los gastos incurridos por otros servicios necesarios para su tramitación.

2) Gastos de explotación netos. Se incluyen en este epígrafe:

   - Gastos de adquisición. Recogen comisiones, gastos del personal dedicado a la producción, amortizaciones del inmovilizado afecto a esta actividad, gastos de estudio y tramitación de solicitudes y de formalización de pólizas, así como gastos de publicidad, propaganda y de la organización comercial directamente vinculados a la adquisición de los contratos de seguro.
   - Gastos de administración. Recogen principalmente los gastos del personal dedicado a dichas funciones y las amortizaciones del inmovilizado afecto a esta actividad, así como los gastos derivados de asuntos contenciosos vinculados a las primas a los gastos de tramitación de extornos y del reaseguro cedido y aceptado. También se incluyen los gastos relacionados con las inversiones, tanto el personal como honorarios, comisiones y corretajes devengados además de cualquier otro gasto relacionado con actividad de seguros

Los gastos atribuibles se asignan a cada una de las unidades de cuenta de forma directa cuando son gastos específicos de las mismas. En cuanto a los gastos transversales a dichas unidades de cuenta, se asignan los gastos en base a determinados criterios de reparto estables en el tiempo, cómo son el importe de primas, el volumen de la cartera, el número de siniestros, etc.

18. Otros ingresos

El detalle de otros ingresos de la cuenta de resultados de otras actividades es el siguiente:

	2025	2024
Otros ingresos de otras actividades		
Ingresos intermediación tarjetas de crédito y pólizas de otros aseguradores	388	437
Comisión cobranza Consorcio de Compensación de Seguros	714	664
Ingresos por gestión de sucursal bancaria	1.126	977
Ingresos por gastos de gestión repercutidos	650	633
Ingresos por participación en beneficios de negocios aportados a Bankinter	-	247
Ingresos no técnicos reclasificados	2.300	2.694
Total Otros ingresos de otras actividades	**5.178**	**5.652**

En el sub-epígrafe de “Ingresos no técnicos reclasificados” se contabilizan los ingresos de las Sociedades Dependientes que no se eliminan en el proceso de consolidación, así como otros ingresos auxiliares de seguros.

19. Compromisos por pensiones

a) Aportación definida

Como consecuencia de las disposiciones contenidas en el Convenio Colectivo del sector, el Grupo tiene la obligación de contratar a favor de todos sus empleados un seguro de vida colectivo, que está externalizado en una póliza de vida riesgo renovable anualmente. Dicho seguro ha supuesto el gasto de personal por las primas aportadas por importe de 643 miles de euros durante 2025, 548 miles de euros durante el 2024.

Asimismo, existe la obligación por el Convenio Colectivo de un seguro de ahorro y jubilación. Para los empleados contratados a partir del 1 de enero de 2017 y aquellos que voluntariamente han optado por su traspaso a esta nueva modalidad (aproximadamente el 95% del total de la plantilla), el Grupo ha externalizado las obligaciones mediante la suscripción de un nuevo contrato de seguro como alternativa al de prestación definida existente, el cual consiste en una póliza de aportación definida que cubre más contingencias que el antiguo sistema. La fecha de efecto inicial de los compromisos para la nueva póliza es de 1 de enero de 2018 para todo el colectivo incluido.

Para materializar el traspaso de la reserva matemática constituida para este colectivo en el antiguo plan, se realizó el rescate de dicha reserva y posteriormente la aportación de una prima por el valor de esa reserva a la nueva póliza de aportación definida. Este seguro ha supuesto un gasto de personal por las primas aportadas en 2025 por importe de 817 miles de euros, 673 miles de euros en 2024 y una provisión matemática de 7.926 miles de euros a 31 de diciembre de 2025 y 7.019 miles de euros a 31 de diciembre de 2024.

Se han producido rescates en el ejercicio 2025 por importe de 28 miles de euros. No se produjeron rescates en 2024. Las primas del ejercicio 2025 fueron aportadas en su totalidad, en diciembre de 2025. Las primas del ejercicio 2024 fueron aportadas en su totalidad, en diciembre de 2024.

Adicionalmente, el Grupo mantiene una póliza de seguro colectivo mediante la que se instrumentan sus compromisos de pensiones de jubilación con ciertos empleados de la Alta Dirección. Estas pólizas, de aportación definida, están también externalizadas y se realizan aportaciones periódicas para los diferentes miembros del colectivo. Durante el ejercicio 2025, esta póliza ha devengado primas por 634 miles de euros y su provisión matemática, a cierre, ha ascendido a 14.205 miles de euros. En el ejercicio 2024 esta póliza devengó primas por 1.270 miles de euros y su provisión matemática, a cierre, ascendió a 13.006 miles de euros. Las aportaciones realizadas a esta póliza no son de carácter obligatorio para el Grupo y se realizan de forma voluntaria a discreción del Órgano de Gobierno.

Asimismo, el Grupo mantiene para la Alta Dirección, un seguro de ahorro y jubilación, de aportación definida instrumentado en una póliza de ahorro. Esta póliza ha devengado durante el ejercicio 2025 primas por 91 miles de euros y su provisión matemática al cierre de dicho ejercicio ascendió a 990 miles de euros. En el ejercicio 2024 esta póliza devengó primas por 81 miles de euros y su provisión matemática al cierre de dicho ejercicio ascendió a 885 miles de euros.

b) Prestación definida

Para aquellos empleados contratados con anterioridad al 1 de enero de 2017 que han decidido no migrar al nuevo sistema establecido por convenio, existe la obligación del pago de un premio de jubilación que se cobrará únicamente si el empleado se jubila a la edad ordinaria correspondiente en cada momento y lo hace en activo en la entidad. Esta obligación está exteriorizada en una póliza macheada, motivo por el cual el Grupo no registra ninguna obligación ni provisión en sus cuentas anuales consolidadas.

Durante los ejercicios 2025 y 2024, la Sociedad hizo aportaciones solo por los empleados contratados con anterioridad al 1 de enero de 2017 y que decidieron no acogerse al nuevo sistema, devengando primas por importe de 97 y 87 miles de euros respectivamente.

El detalle del valor actual de los compromisos asumidos por la entidad en materia de retribuciones post-empleo a 31 de diciembre de 2025 asciende a 615 miles de euros, 679 miles de euros a 31 de diciembre de 2024. Dichos importes incluyen los derechos pendientes de movilización de los empleados que decidieron acogerse al nuevo plan desde el 1 de enero 2018. Durante los ejercicios 2025 y 2024 se han producido rescates por 102 y 51 miles de euros respectivamente.

Los compromisos por pensiones de prestación definida se encuentran externalizados con contratos de seguros colectivos de vida, en los que se han asignado inversiones cuyos flujos coinciden en tiempo y cuantía con los importes y calendario de las prestaciones aseguradas.

El valor actual de los compromisos ha sido determinado por actuarios independientes cualificados, quienes han aplicado para su cuantificación las siguientes hipótesis actuariales:

Hipótesis Actuariales	2025	2024
Tipo de interés técnico	En función del año de emisión de la prima	En función del año de emisión de la prima
Tablas de mortalidad	GR95 para el colectivo inicial. Para las altas nuevas desde el 2005, PERMF 2020 para la póliza de Línea Directa Aseguradora y PERMF 2020 para las de Línea Directa Asistencia	GR95 para el colectivo inicial. Para las altas nuevas desde el 2005, PERMF 2020 para la póliza de Línea Directa Aseguradora y PERMF 2020 para las de Línea Directa Asistencia
Tasa anual de crecimiento de los salarios	Línea Directa Aseguradora: 3,1% Línea Directa Asistencia: 3,0%	Línea Directa Aseguradora: 3,3% Línea Directa Asistencia: 3,2%

A 31 de diciembre de 2025 y 2024, no existían aportaciones devengadas pendientes de realizar.

20. Operaciones con partes vinculadas

Se consideran “partes vinculadas”, además de las entidades dependientes y asociadas, el “personal clave” de la Dirección del Grupo (miembros de su Consejo de Administración y el Comité de Dirección), así como los accionistas que puedan ejercer, directa o indirectamente, el control del Grupo, así como aquellos o una influencia significativa en la toma de decisiones financieras y operativas tal como menciona la ORDEN EHA/3050/2004, de 15 de septiembre, sobre la información de las operaciones vinculadas que deben suministrar las sociedades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales.

Tras la admisión a cotización de Línea Directa Aseguradora el 29 de abril de 2021, el Grupo Bankinter y todas las sociedades que lo integran, se consideran Accionista significativo. Con anterioridad a esa fecha, el Grupo Línea Directa formaba parte del Grupo Bankinter, cuya participación ascendía al 99,99%. Desde el día de admisión a cotización hasta el 31 de diciembre de 2025, y como se indica en la nota 14, el porcentaje de participación de Bankinter se ha reducido al 17,42%, no contando con ningún representante en el Consejo de Administración del Grupo desde la fecha de salida a bolsa.

En el ejercicio 2025 y 2024, no se han realizado operaciones entre empresas del Grupo que no hayan sido eliminadas en el proceso de consolidación.

a) Operaciones de seguro directo

Comisiones de intermediación de seguros

Durante el ejercicio 2025 y 2024 se devengaron comisiones de intermediación de seguros según el siguiente detalle:

	2025	2024
Accionistas significativos	4.561	4.882
Total	**4.561**	**4.882**

Emisión de primas de seguro

Durante el ejercicio 2025 y 2024 se emitieron primas de seguros según el siguiente detalle:

	2025	2024
Accionistas significativos	964	701
Total	**964**	**701**

b) Operaciones por servicios prestados y recibidos

En este aparado se incluye el importe agregado de los gastos e ingresos reconocidos en el estado de resultados consolidado u otro resultado global consolidado que correspondan a operaciones con partes vinculadas.

	Accionistas Significativos	
	2025	2024
Servicios recibidos	1.151	1.253
Gastos financieros	339	337
Total gastos	**1.490**	**1.590**
Prestación de servicios	224	545
Ingresos financieros	1.904	2.819
Total ingresos	**2.128**	**3.364**

Los importes de gastos e ingresos con Accionistas significativos corresponden a transacciones con empresas del Grupo Bankinter que se han efectuado bajo condiciones de mercado.

Dentro de los gastos, la partida de servicios recibidos corresponde fundamentalmente a comisiones de intermediación por la venta de pólizas de seguros en el segmento de hogar. La partida de gastos financieros corresponde fundamentalmente con servicios financieros como las comisiones por gestión de recibos y comisiones por gestión del cobro con tarjeta, de los recibos de las pólizas de seguro.

Dentro de los ingresos, los originados por prestación de servicios corresponden principalmente a retribuciones por acuerdos de colaboración para la comercialización y emisión de las tarjetas “Affinity” y ofrecimiento de ofertas adecuadas al perfil del cliente de productos y servicios financieros de aquellas, a asegurados del Grupo.

Durante 2025 se ha acordado un dividendo complementario por 14.998 miles de euros por el reparto del resultado del 2025. Tal como se indica en la nota 15 d), durante el ejercicio 2024 se acordaron dividendos a cuenta por 15.000 miles de euros.

c) Saldos del estado de situación financiera consolidado con partes vinculadas

Los epígrafes de los estados de situación financiera consolidados a 31 de diciembre de 2025 y 2024 se detallan en el siguiente cuadro:

		Accionistas Significativos	
	Nota	2025	2024
Activo			
Activos financieros medidos a valor razonables con cambios en patrimonio neto			
I. Instrumentos de patrimonio	7 a)	15.403	15.425
II. Valores de renta fija	7 a)	12.113	6.965
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	6	16.859	13.135
Otros créditos			
Resto de créditos	7 a)	207	359
Otros activos			
Periodificaciones		183	101
Total saldos del activo		**44.765**	**35.985**
Pasivo			
Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	7 b)	37	287
Total saldos del pasivo		**37**	**287**

d) Retribuciones y otras prestaciones al Consejo de Administración

Las retribuciones devengadas por los Administradores y por la Alta Dirección del Grupo durante el ejercicio 2025 ascienden a 1.276 miles de euros y 4.094 miles de euros, respectivamente, 1.124 miles de euros y 3.202 miles de euros, respectivamente en 2024 según el siguiente detalle:

Ejercicio 2025:

	Salario Fijo	Salario Variable	Retribución Especie	Dietas	Previsión Social consolidada	Total
Alta Dirección	3.018	738	266	-	72	4.094
Administradores	969	81	23	205	-	1.278
Total	**3.987**	**819**	**289**	**205**	**72**	**5.372**

Ejercicio 2024:

	Salario Fijo	Salario Variable	Retribución Especie	Dietas	Previsión Social consolidada	Total
Alta Dirección	2.287	639	209	-	67	3.202
Administradores	841	51	20	212	-	1.124
Total	**3.128**	**690**	**229**	**212**	**67**	**4.326**

Se considera Alta dirección al Equipo Directivo de la Sociedad, sin tener en cuenta a la CEO, que figuran como Administradora, junto con el resto de Consejeros. El Equipo Directivo esta constituido por 13 personas al cierre de 2025, y 12 personas al cierre de 2024.

En el apartado de Administradores se incluye la retribución de los miembros del Consejo de Administración en su condición de tales, así como por sus funciones ejecutivas. En el año 2024, no se incluye ningún dato del anterior CEO, aunque durante dicha anualidad ha recibido el tercer pago diferido de la compensación de su salida y el pago diferido de variables anteriores. En el año 2025, no se incluye ningún dato del anterior CEO, aunque durante dicha anualidad ha recibido el cuarto pago diferido de la compensación de su salida y el pago diferido de variables anteriores.

En el Concepto “Salario Fijo” de la Alta Dirección están incluidos los importes devengados por la salida de miembros del Comité de Dirección conforme a la normativa vigente.

En el concepto “Salario Variable” no se incluyen los importes devengados en el ejercicio que son objeto de diferimiento en otros ejercicios posteriores y que se encuentran sujetos a cláusulas “malus y clawback”.

En el ejercicio 2024 el variable de la alta dirección que se difiere en los tres años siguiente (2026, 2027 y 2028) es de 375 miles de euros. En el caso de la CEO, la parte que se refleja en el cuadro es la parte devengada no diferida de salario, habiendo devengado otro tanto en acciones. El importe diferido correspondiente a los 3 años (2026, 2027 y 2028) siguientes es de 34 miles de euros en metálico, percibiendo otro tanto en acciones.

En el ejercicio 2025 el variable de la alta dirección que se difiere en los tres años siguiente (2027, 2028 y 2029) es de 492 miles de euros. En el caso de la CEO, la parte que se refleja en el cuadro es la parte devengada no diferida de salario, habiendo devengado otro tanto en acciones. El importe diferido correspondiente a los 3 años (2027, 2028 y 2029) siguientes es de 54 miles de euros en metálico, percibiendo otro tanto en acciones.

A 31 de diciembre de 2025 se ha devengado el Incentivo a Largo Plazo 2023-2025 en el que participaban tanto la CEO como la Alta Dirección. El cobro de dicho incentivo está establecido como 50% en metálico y 50% en acciones y está sujeto a pagos diferidos y cláusulas claw-back. Según la consecución alcanzada, la CEO percibirá en el año 2026 37 miles de euros y otro tanto en acciones correspondiente al 60% del importe no diferido. El variable que se difiere a los 3 años siguientes (2027, 2028 y 2029) es de 25 miles de euros y otro tanto en acciones. La Alta Dirección recibirá un importe aproximado de 246 miles de euros en 2026 y otro tanto en acciones

correspondiente al 60% no diferido. La parte que se difiere de la Alta Dirección en los 3 años siguientes (2027, 2028 y 2029) es de, aproximadamente, 164 miles de euros y otro tanto en acciones. A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas el importe devengado definitivo del Incentivo a Largo Plazo 2023-2025 se encuentra pendiente de aprobación por parte del Consejo.

El resto de administradores no tiene salario variable.

En el concepto de “Dietas” correspondientes al ejercicio 2024 y 2025, se incluyen las percibidas por todas las personas que han ostentado el cargo de miembro del Consejo de Administración en el ejercicio.

El concepto de “Previsión Social Consolidada” recoge un seguro de ahorro y jubilación de aportación definida, instrumentado en una póliza de ahorro a favor de la Alta Dirección del Grupo. La póliza de ahorro a favor de la Alta Dirección del Grupo ha devengado durante el ejercicio 2024 67 miles de euros de aportación de la empresa y 9 miles de euros de aportaciones individuales de los directivos. Su provisión matemática al cierre del ejercicio 2024 ascendió a 835 miles de euros. Durante el ejercicio 2025, devengó primas por 76 miles de euros de aportación de la empresa y 15 miles de euros de aportaciones individuales de los directivos. La provisión matemática al cierre de dicho ejercicio fue de 990 miles.

El Grupo mantiene una póliza de seguro colectivo mediante la que se instrumentan sus compromisos de pensiones de jubilación con ciertos empleados de la Alta Dirección y el CEO. Estas pólizas, de aportación definida, están también exteriorizadas y se realizan aportaciones periódicas para los diferentes miembros del colectivo (nota 21). Durante el ejercicio 2025 está póliza ha supuesto el pago de primas por un importe de 634 miles de euros (1.270 miles de euros en 2024) y no ha habido ningún rescate. El importe de la provisión matemática para pensiones correspondiente a los miembros de la Alta Dirección asciende a 14.205 miles de euros al 31 de diciembre de 2025 (12.623 miles de euros en 2024). Las aportaciones realizadas no se incluyen en el cuadro anterior por tratarse de retribuciones no consolidadas, ya que existen hechos y circunstancias que pueden suponer la no percepción de las mismas en el futuro.

Durante el ejercicio 2025, el Grupo ha satisfecho un importe de 51 miles de euros en concepto de primas de seguros de D&O (31 miles de euros en el ejercicio 2024), en la que se incluyen los miembros de la Alta Dirección, así como otros mandos con capacidad de decisión dentro del Grupo.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2025 no existen anticipos ni se han concedido créditos por la Sociedad Dominante a los miembros de su Consejo de Administración ni a la Alta Dirección, ni se han asumido obligaciones por cuenta de estos a título de garantía.

21. Otra información

a) Garantías con terceros

El importe de las garantías comprometidas con terceros a 31 de diciembre de 2025 asciende a 40 miles de euros correspondiente principalmente a alquileres por naves (43 miles de euros a diciembre de 2024). Asimismo, se han comprometido 1.666 miles de euros correspondiente con una línea de avales por garantías ante juzgados por siniestros a 31 de diciembre de 2025 (1.753 miles de euros a 31 de diciembre de 2024). El Grupo tiene presentados avales por alquiler de oficinas por importe de 70 miles de euros al 31 de diciembre de 2025 y 70 miles de euros a 31 de diciembre de 2024 y su vencimiento es anual.

b) Cargas sociales y número medio de empleados

El desglose de los gastos de personal en los ejercicios 2025 y 2024 es el siguiente:

	2025	2024
Sueldos y salarios	95.157	94.189
Indemnizaciones	4.004	4.678
Cargas sociales y otros	33.246	27.701
Total Gastos de personal	**132.407**	**126.568**

El número medio de empleados en plantilla del Grupo durante los ejercicios 2025 y 2024, desglosado por categorías profesionales, es el siguiente:

	2025			2024		
	Total	**Mujeres**	**Hombres**	**Total**	**Mujeres**	**Hombres**
Directivos	75	39	36	76	40	36
Comerciales / Técnicos Senior	362	168	193	345	166	179
Comerciales / Técnicos	636	381	256	649	389	260
Staff	1.339	810	529	1.363	816	547
Total	**2.412**	**1.398**	**1.014**	**2.433**	**1.411**	**1.022**

Asimismo, al término de los ejercicios 2025 y 2024, la distribución por sexos del personal y de los Consejeros del Grupo, desglosada por categorías y género es la siguiente:

	2025			2024		
	Total	**Mujeres**	**Hombres**	**Total**	**Mujeres**	**Hombres**
Consejeros	8	4	4	7	4	3
Directivos	74	39	35	79	41	38
Profesionales Expertos	361	166	195	348	169	179
Profesionales	637	384	253	646	388	258
Staff	1.315	795	520	1.350	811	539
Total	**2.395**	**1.388**	**1.007**	**2.430**	**1.413**	**1.017**

El número medio de empleados en plantilla con un grado de discapacidad mayor o igual a 33% en los ejercicios 2025 es de 39 (38 en 2024).

c) Plan extraordinario de remuneración basado en acciones vinculado a la salida a Bolsa

La Consejera Delegada así como el Comité de Dirección del Grupo participan en un plan extraordinario de remuneración del Grupo consistente en una entrega de acciones en los tres años siguientes a la salida a Bolsa. El propósito de este Plan aprobado por la Junta General de Accionistas el 18 de marzo de 2021 que se establece como la fecha de concesión del Plan, es servir de herramienta de motivación y fidelización de los integrantes del citado plan, ofreciendo la posibilidad de recibir un determinado número de acciones en los próximos tres años de la fecha de salida a bolsa de la Entidad. Las principales características del Plan son las siguientes:

El número de acciones que se entregarán por cada participante es el resultado de dividir 100 miles de euros por el precio medio de los treinta días cotizados siguientes a la fecha de la salida a bolsa. Como el precio medio ha sido de 1,6339 el número de acciones a entregar sería 61.203 acciones por participante. Siendo 13 los participantes el programa consistiría en la entrega total de 795.639 acciones con un valor de 1.300 miles de euros.

El plazo y la condición de servicio: El plan garantiza la posibilidad de recibir el 33% de las acciones en la fecha del primer aniversario desde la salida a bolsa (29 de abril de 2022), el segundo lote del 33% en el segundo aniversario (29 de abril de 2023), y el 34% restante el tercer aniversario (29 de abril de 2024). La condición para la entrega de cada lote de acciones es que el participante permanezca en la Entidad a la fecha de cada uno de los tres aniversarios, salvo pacto en contrario, y sin perjuicio del mantenimiento de las acciones ya percibidas en caso de salida, salvo que corresponda su devolución en aplicación de la cláusula “clawback”.

El coste del programa para el Grupo se registra como gasto de personal tiene como contrapartida una reserva para acciones propias en el patrimonio del estado de situación financiera consolidado que se irá cancelando en los tres aniversarios cuando se produzcan la entrega de las acciones a los empleados.

A 31 de diciembre de 2023 y 2024, el gasto de personal devengado y registrado ascendía a 1.136 miles de euros. Esta imputación se realizó teniendo en cuenta el escenario de que todos los integrantes del Plan cumplirán la condición de permanencia en cada aniversario.

La valoración del incentivo a recibir en acciones de la Sociedad Dominante se realiza teniendo en cuenta el valor razonable de los instrumentos de patrimonio asignados a la fecha de la concesión, considerando los plazos y las condiciones del Plan. Cada año, hasta la fecha de irrevocabilidad de la concesión, se ajusta el número de instrumentos de patrimonio incluidos en la determinación del importe de la transacción.

La Sociedad Dominante disponía de 637.586 acciones propias para hacer frente al plan de retribución. Desde el 29 de abril de 2021, fecha de la salida a bolsa, en la que se le adjudicó 239.678 acciones propias en el canje de acciones de Bankinter, la Sociedad Dominante ha realizado sucesivas adquisiciones, comunicadas a la CNMV para completar el plan de retribución completo. El precio medio de adquisición de estas acciones ha sido de 1,57 euros por acción. Durante los sucesivos años se han entregado las aciones correspondientes (nota 14 c). Las acciones sobrantes se mantienen en el patrimonio neto.

Doce de los trece participantes en el Plan de retribución son empleados de la Sociedad Dominante mientras que uno de ellos es empleado de la sociedad del Grupo, Línea Directa Asistencia, S.L.U.

Los movimientos de acciones propias correspondientes al plan de entrega de acciones a directores están detallados en la nota 14 c).

A la fecha de este Informe, el Plan extraordinario vinculado a la salida a Bolsa ha finalizado.

La Sociedad entregará las acciones correspondientes al empleado de la filial Línea Directa Asistencia en los tres aniversarios, siendo el coste soportado por la propia filial, recibiendo la Entidad efectivo como contraprestación, por el valor razonable de las acciones entregadas.

d) Plan de compra de acciones por parte de empleados a través del programa de Retribución Flexible.

A finales de 2022 se ofreció a los empleados poder participar en un plan de compra de acciones como parte de su retribución flexible. Este Plan estaba dirigido a todos los empleados de la Sociedad Dominante (no incluye resto de empresas del grupo) con un mínimo de 6 meses de antigüedad y no aplicable a los miembros del Consejo de Administración.

Fue un programa único de 2 meses de duración (noviembre y diciembre de 2022) cuyo objetivo era facilitar a los empleados la adquisición de acciones de Línea Directa a través de un programa de retribución flexible con un régimen fiscal favorable. Las condiciones para

poder incluir el plan en el programa de retribución flexible fueron las siguientes: el importe máximo a destinar era de 12.000€ anuales, las acciones se deben mantener durante 3 años y con la entrega no se puede superar el límite máximo de retribución global en especie del 30% de la retribución total ni se puede tocar el SMI.

El Plan se lanzó con un descuento del 5% sobre el precio de la acción. El Plan se aprobó por el Consejo de Administración en los meses de septiembre y octubre de 2022 respectivamente, previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

Ante la buena acogida del Plan de 2022, en el mes de junio de 2023 el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, aprobó un programa de mayor duración, de conformidad con lo previsto en la Política Retributiva y con las siguientes características:

- Participes: El Plan está dirigido a todos los empleados de Línea Directa Aseguradora y Línea Directa Asistencia (no incluye a los empleados del resto de las empresas del Grupo) con un mínimo de 6 meses de antigüedad. No es aplicable a los miembros del Consejo de Administración (tanto ejecutivos como no ejecutivos).
- Descuento que ofrece la Compañía: un 5% sobre el precio de mercado de la acción.
- Duración: Programa anual de compra de acciones por un máximo de 3 años, que finalizará si se alcanzara antes el número máximo de acciones destinadas a este Plan. Los periodos de compra se definirán anualmente respetando los periodos de black out que pudieran aplicar en su caso.
- El valor de la acción para determinar el número de acciones a entregar se calculará con el valor medio de la cotización del mes anterior a cada una de las entregas.
- El importe máximo destinado al plan será de 2.500.000€

Sobre la base de este Plan, se han abierto periodos de compra en los meses de noviembre y diciembre de 2023, junio y julio de 2024 y octubre, noviembre y diciembre de 2024, junio y julio de 2025 y octubre, noviembre y diciembre de 2025.

Los movimientos de acciones propias correspondientes al plan de entrega de acciones a directores están detallados en la nota 14 d).

e) Servicios prestados a la Sociedad

A continuación se desglosan los honorarios de auditoría de cuentas y otros servicios prestados por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. durante el ejercicio, de las cuentas consolidadas e individuales de las sociedades incluidas en consolidación (honorarios sin gastos ni IVA):

	2025	2024
Servicios de auditoría*	268	268
Otros servicios exigidos por la normativa	164	164
Otros servicios de verificación	42	43
Servicios distintos de auditoría	9	-
Total servicios profesionales	**483**	**475**

*El importe de los servicios de auditoría devengados hacen referencia a los honorarios de auditoría de las cuentas anuales de todo el grupo Línea Directa.

Dentro del apartado de “Otros servicios exigidos por la normativa” se encuentran principalmente los honorarios del servicio de revisión del Informe sobre la situación financiera y de solvencia de la entidad dominante y de las sociedades aseguradoras dependientes, así como del servicio de verificación externa independiente bajo aseguramiento limitado del Informe de Sostenibilidad.

Los principales conceptos incluidos en el apartado “Otros servicios de verificación” corresponden a la emisión del informe de procedimientos acordados sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) del Grupo, la revisión limitada de los estados financieros intermedios resumidos consolidados del ejercicio y revisiones limitadas de las filiales del grupo.

El apartado de “Servicios distintos de auditoría” incluye la emisión de sendos informes de procedimientos acordados relacionados con indicadores de sostenibilidad y la marca Línea Directa.

f) Información sobre medio ambiente y sobre derechos de emisión de gases de efecto invernadero

El Grupo no ha realizado inversiones ni ha incurrido en gastos por actividades relacionadas con la protección del medio ambiente durante los ejercicios 2025 y 2024.

Los Administradores del Grupo estiman que no existen contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente, no considerando necesario registrar dotación alguna a la provisión de riesgos y gastos de carácter medioambiental a 31 de diciembre de 2025 y 2024.

No se ha asignado cantidad alguna a estos conceptos, ni se ha efectuado movimientos de gastos o provisiones durante los ejercicios 2025 y 2024. Tampoco se han firmado contratos de futuro ni recibido subvenciones por los derechos de emisión de gases de efecto invernadero.

g) Detalle de situaciones de conflicto de interés por parte de los Administradores y sus personas vinculadas

Al cierre de los ejercicios 2025 y 2024 ninguno de los Administradores del Grupo, ni las personas vinculadas al mismo según se define en la Ley 229 de Sociedades de Capital han comunicado a los demás miembros del Consejo de Administración, situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés del Grupo.

h) Servicio de Atención al Cliente

El marco legal regulador de los servicios financieros ofrece a los clientes el nivel de protección adecuado para preservar la confianza en el funcionamiento de los mercados. Dentro de este marco, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras, estable la obligación de que las entidades aseguradoras cuenten con un departamento o servicio de atención al cliente, que atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y pretensión de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Durante el ejercicio 2025 se han gestionado 7.131 expedientes (7.753 expedientes en 2024), siendo el 7,10% quejas, 506 (7,44% quejas, 577 en 2024) y el 92,90% reclamaciones, 6.625 (92,56% reclamaciones, 7.176 en 2024). Del total señalado, 15,08% corresponden a Cotizaciones y Gestión de Póliza, el 71,36% a Gestión de Accidentes, el 3,53% al servicio de Asistencia en Viaje (18,20%; 70,82%; 3,22% respectivamente en 2024).

El detalle por tipología de los expedientes gestionados por el grupo durante los ejercicios 2025 y 2024 es el siguiente:

	2025		2024	
	Número	**% del total**	**Número**	**% del total**
Quejas	506	7,10 %	577	7,44 %
Reclamaciones	6.625	92,90 %	7.176	92,56 %
Total expedientes gestionados	**7.131**	**100,00 %**	**7.753**	**100,00 %**

El detalle por departamento de los expedientes generados por el grupo durante los ejercicios 2025 y 2024 es el siguiente:

	2025		2024	
	Número	**% del total**	**Número**	**% del total**
Cotizaciones y Gestión de Póliza	1.075	15,08 %	1.411	18,20 %
Gestión de accidentes	5.089	71,36 %	5.491	70,82 %
Servicio de asistencia en viaje	252	3,53 %	250	3,22 %
Otros	715	10,03 %	601	7,75 %
Total expedientes gestionados	**7.131**	**100,00 %**	**7.753**	**100,00 %**

Principales cuestiones planteadas por los clientes:

1. Rehúse de daños por valoración pericial o por exclusión de la póliza.
2. Demoras en la resolución de los expedientes, ya sean debidas a la tramitación o a la reparación de los daños.
3. Disconformidad con el importe de la indemnización y retraso en percibirla.
4. Reclamaciones de prima no consumida.

Del total de las quejas y reclamaciones gestionadas en el año 2025, se han considerado estimadas el 30,18% (32,97% en 2024) y no procedentes el 69,82% (67,03% en 2024).

Por otra parte, durante 2025 se han resuelto en total 711 expedientes que han finalizado con 165 resoluciones favorables al reclamante, 521 resoluciones desfavorables, 9 expedientes cerrados sin resolución, fundamentalmente por duplicidad de apertura, más otros 16 con pronunciamiento de no competencia.

Las reclamaciones presentadas se distribuyeron en varias categorías, siendo las más destacadas: contratación (incluyendo discrepancias sobre capitales o condiciones generales), tramitación (como demoras o disputas sobre pruebas de exclusión), garantías de auto (valoraciones periciales, aplicación de franquicias, cálculo de honorarios, conflictos de intereses), hogar (daños por agua, exclusiones relacionadas con mantenimiento, coberturas, exclusión de ciertos daños), salud (preexistencia de dolencias, periodos de carencia, cancelaciones de pólizas) y asistencia en viaje (problemas con traslados de vehículos o condiciones de retorno).

El porcentaje de resoluciones desfavorables para los asegurados ha sido mayor que el año precedente, pues en 2025 han sido desfavorables al asegurado 521 de los 711 resueltos (25 fueron resueltos sin actuación), mientras que en 2024 fueron de 396 de los 674 (10 fueron resueltos sin actuación), con porcentaje del 73,27% y 58,75%, con una diferencia porcentual entre ejercicios del 14,52%.

En la Memoria se resalta la colaboración eficaz entre los distintos departamentos de Línea Directa y el Defensora del Asegurado, así como la mejora en los sistemas de registro y protocolos internos, lo que contribuyó a una notable agilidad en la tramitación, reservando las demoras únicamente para casos de especial complejidad probatoria.

Finalmente, el Defensor del Asegurado sugiere en su Memoria, para continuar optimizando la protección del asegurado y la eficiencia en la gestión de reclamaciones, la potenciación de la prueba pericial en origen, el refuerzo de la información al cliente sobre exclusiones recurrentes en el momento de la contratación, y una comunicación más adecuada con colectivos vulnerables, en especial personas de mayor edad o con dificultades de acceso a medios digitales. Se recomienda utilizar canales alternativos, como el correo certificado, para la notificación de asuntos relevantes.

i) Periodo medio de pago a proveedores

A continuación, se detalla la información requerida por la Disposición Final Segunda de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre:

	2025	2024
	Días	Días
Período medio de pago a proveedores*	25,19	26,18
Ratio de operaciones pagadas*	25,20	25,86
Ratio de operaciones pendientes de pago*	24,79	32,77
	Importe (miles de euros)	Importe (miles de euros)
Total pagos realizados	355.516	322.842
Total pagos pendientes	13.566	15.666

(*) Cuando el dato se presenta entre paréntesis se refiere a un importe negativo, representativo bien de una mayor celeridad, en término medio, en el pago con relación al periodo máximo de pago previsto legalmente, o bien a que las operaciones pendientes de pago se encuentran, en término medio, en un momento anterior a dicho periodo máximo.

	2025	2024
	Días	Días
Facturas en el límite legal	57.754	86.540
Porcentaje sobre el total de facturas	55,42 %	78,39 %
Total facturas	104.218	110.392
	Importe (miles de euros)	Importe (miles de euros)
Volumen monetario en límite legal	253.808	278.482
Porcentaje sobre el total monetario de pagos a sus proveedores	68,76 %	82,38 %
Total monetario de facturas	369.097	338.033

Los datos expuestos en los cuadros anteriores sobre el periodo medio de pagos a proveedores hacen referencia a aquellos que, por su naturaleza, son acreedores comerciales por deudas con suministradores de bienes y servicios, excluyéndose en 2025 y 2024, los pagos de siniestros.

Se entenderá por “Período medio de pago a proveedores” la expresión del tiempo de pago o retraso en el pago de la deuda comercial. Dicho “Período medio de pago a proveedores” se calcula como el cociente formado en el numerador por el sumatorio del ratio de operaciones pagadas por el importe total de los pagos realizados más el ratio de operaciones pendientes de pago por el importe total de pagos pendientes y, en el denominador, por el importe total de pagos realizados más el importe de los pagos pendientes.

El ratio de operaciones pagadas se calcula como el cociente formado en el numerador por el sumatorio de los productos correspondientes a los importes pagados, por el número de días de pago (diferencia entre los días naturales transcurridos desde el final del plazo máximo legal de pago hasta el pago material de operación) y, en el denominador, el importe total de pagos realizados.

Asimismo, el ratio de operaciones pendientes de pago corresponde al cociente formulado en el numerador por el sumatorio de los productos correspondientes a los importes pendientes de pago, por el número de días pendiente de pago (diferencia entre los días naturales transcurridos desde el final del plazo máximo legal de pago hasta el día de cierre de los estados financieros consolidados) y, en el denominador, el importe total de pagos pendientes.

En septiembre de 2022 la Ley 18/2022 modificó la disposición adicional tercera referente al deber de información contenida en la Ley 15/2010 que a su vez modificaba la Ley 3/2004 por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Dicha modificación establece que las sociedades mercantiles cotizadas

publicarán en su página web además del período medio de pago el volumen monetario y el número de facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa, así como el ratio de estas facturas frente al número total de facturas y el total monetario de los pagos realizados a los proveedores.

22. Acontecimientos posteriores al cierre

No se han producido acontecimientos significativos con posterioridad al cierre del ejercicio 2025 y hasta la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas.

3

Informe de gestión consolidado

línea directa

1. Situación de la entidad

1.1 Modelo de negocio

Línea Directa Aseguradora tiene la visión de consolidarse como una de las aseguradoras de referencia en España para particulares, autónomos y pymes. Para alcanzar esta meta, la estrategia de la compañía se apoya en su modelo de negocio directo, una oferta multiproducto de seguros generales cada vez más amplia, la calidad en el servicio, una marca líder y su apuesta por la innovación y la digitalización. Todo ello dota a la compañía de la competitividad, la flexibilidad y la agilidad necesarias para afrontar los desafíos y oportunidades presentes y futuros y generar un crecimiento rentable y sostenible.

A cierre de 2025 la entidad alcanzó un volumen de primas emitidas de 1.134,7 millones de euros, un 11,3% más que en el ejercicio anterior, crecimiento superior al de la media del mercado, que fue del 7,8%, según datos del servicio de estadísticas y estudios del sector seguros en España, ICEA. Este incremento del negocio estuvo impulsado por el crecimiento de los clientes y los ingresos en todas sus líneas de negocio: Motor, Hogar, Salud y Otros productos. En este sentido, la cartera de asegurados aumentó un 8,5% y superó los 3,7 millones de asegurados. La entidad ocupa actualmente el puesto número 13 del ranking de grupos aseguradores del ramo de No Vida en España por facturación.

Esta buena dinámica comercial, junto con la evolución positiva del margen asegurador, fruto de una mejora del ratio combinado de 2,1 puntos porcentuales, ha permitido a la compañía cerrar el ejercicio 2025 con un beneficio neto de 85,7 millones de euros, un 33,5% más que el año anterior. Línea Directa Aseguradora busca un crecimiento rentable y sostenible que genere valor para sus accionistas, clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general. Esta estrategia se asienta sobre las fortalezas y capacidades competitivas que definen y diferencian al Grupo Línea Directa frente a sus competidores, entre ellas su modelo de negocio directo, una marca líder en notoriedad y reconocimiento y su apuesta por la innovación y la digitalización, al tiempo que se adapta para afrontar los desafíos y oportunidades presentes y futuros derivados de las circunstancias del mercado.

Compañía multiproducto

Línea Directa inició su actividad en 1995 con un modelo de negocio basado en la distribución directa de seguros generales. Opera exclusivamente en España a través de los canales telefónico y digital, sin redes de oficinas y con toda su operación centralizada en su sede en Tres Cantos (Madrid), lo que se traduce en una alta eficiencia operativa. Esto, junto con el rigor técnico, la innovación en marketing y productos y la avanzada digitalización de sus procesos, permite a la compañía ofrecer al cliente productos completos y una alta calidad de servicio a precios competitivos.

La ambición del Grupo Línea Directa es cubrir todas las necesidades de aseguramiento de los particulares, los autónomos y las pymes a través de una oferta de seguros generales altamente competitiva, una alta calidad de servicio y una experiencia digital avanzada a través de la web y la aplicación móvil.

A través del desarrollo progresivo de nuevas líneas de negocio, la entidad se ha ido consolidando como una compañía aseguradora multiproducto, y actualmente cuenta con una oferta amplia de seguros de coche, motos, vehículos profesionales, hogar, salud, mascotas y comercios, entre otros productos.

En este sentido, en 2025 Línea Directa entró en el ramo de Multirriesgo Comercios con el lanzamiento de su nuevo seguro Multirriesgo Negocios para establecimientos, locales y oficinas de autónomos y pymes, con el que la entidad quiere impulsar su crecimiento en el segmento de empresas.

Esta ampliación del catálogo de productos y líneas de negocio es una de las palancas con las que el Grupo Línea Directa busca impulsar la diversificación de ingresos. A cierre de 2025, el ramo de Motor supone el 81,4% del volumen de primas emitidas de la compañía, por delante de Hogar (14,8%), Salud (3,4%) y el resto de productos (0,3%).

Digitalización con visión cliente

La entidad continúa avanzando en su transformación digital con el fin de hacer la vida más fácil a los clientes a través de unos activos digitales cada vez más completos, ágiles y sencillos de usar. Para ello, la compañía continúa evolucionando los desarrollos ya iniciados, al tiempo que está implementando aquellas nuevas tecnologías que contribuyan a optimizar la gestión de sus procesos y mejorar la experiencia y la atención al cliente.

En este sentido, en 2025 la compañía ha renovado por completo su aplicación móvil y el Área de Cliente de su web, facilitando la gestión

digital de las pólizas por parte de los asegurados.

Entre las principales novedades, los nuevos canales digitales de la entidad incluyen un nuevo diseño más intuitivo y personalizado, *mobile first*, con nivel avanzado de usabilidad, que permite realizar todas las gestiones del seguro y con asistente virtual y humano. Además, están construidos bajo pautas de accesibilidad, facilitando su usabilidad por todo tipo de usuarios.

Asimismo, Línea Directa ha continuado reforzado sus capacidades tecnológicas, ampliando el uso de la Inteligencia Artificial (IA) generativa.

Todo ello se ha traducido en un fuerte impulso a la adopción de los canales digitales por parte de los asegurados. Actualmente, más del 91% de los clientes de Línea Directa Aseguradora operan ya con la compañía por su web y aplicación móvil, y el número de *apps* activas de la entidad aumentó un 15,4%. Fruto de ello, el volumen de interacciones digitales de los clientes superaron los 28 millones en el año, cifra 2,7 veces superior al de llamadas telefónicas de clientes que atendió.

Esta mayor recurrencia en el uso de los canales digitales ha permitido además al Grupo elevar la actividad comercial a través de la web y la app, de forma que en 2025 el número de pólizas suscritas 100% online se multiplicó por 3,6.

Líneas de negocio

Línea Directa es una compañía multiproducto especializada en seguros generales que en la actualidad opera en los ramos de Motor, Hogar, Salud, y que completa su oferta a particulares, autónomos y pymes con seguros para mascotas, comercios y movilidad personal.

El seguro de autos

A cierre de 2025, el ramo de Autos suponía el 81,4% de la facturación de la compañía, con un volumen de primas emitidas en el ejercicio de 924 millones de euros (+11,8%), y cuenta con 2,73 millones de clientes (+8,6%). Estas cifras de crecimiento, por encima del conjunto del sector, permitieron a Línea Directa ganar cuota de mercado y consolidarse como la sexta aseguradora del ramo por primas a cierre del año.

Para este segmento, la compañía cuenta con una oferta integral y personalizada de pólizas de coches, motos y vehículos profesionales.

El seguro de hogar

En el ramo de Hogar, Línea Directa alcanzó en 2025 unos ingresos por primas de 167,8 millones de euros (+6,3%) y superó las 776.000 viviendas aseguradas (+5,0%). Esta línea de negocio aporta el 14,8% de los ingresos del Grupo. Actualmente, la compañía se sitúa en el puesto número 13 del ránking del ramo de Hogar por volumen de negocio.

El seguro de salud

Línea Directa Aseguradora cuenta en el ramo de Salud con una cartera de más de 127.000 asegurados y las primas emitidas alcanzaron en 2025 los 38,8 millones de euros.

Como parte de la estrategia de crecimiento en este segmento, en 2023 la compañía pasó a comercializar su seguro de Salud directamente con la marca Línea Directa. La venta de productos bajo la marca principal, líder en notoriedad del sector, ha permitido a la compañía incrementar su eficiencia operativa y su eficacia comercial, reforzando las sinergias y la capacidad de venta cruzada. Como resultado, en 2025 el crecimiento en primas emitidas de Línea Directa en el ramo de salud se aceleró y fue del 14,7%, un incremento 3,3 puntos porcentuales superior a la media del mercado, impulsado por el fuerte crecimiento en aquellos productos más completos y con mayor fidelización.

Otros productos

Línea Directa entró en 2025 en el ramo de Multirriesgo Comercios con el lanzamiento de su seguro Multirriesgo Negocios. Esta novedad es fruto de la apuesta de la compañía por la innovación en producto como fórmula de atender en todo momento las necesidades de aseguramiento de los clientes. Este seguro para establecimientos y oficinas se suma a otros lanzados en los últimos años como el Seguro de Mascotas, el Seguro frente a la ocupación ilegal de la vivienda, y el seguro de Movilidad Personal. A cierre de 2025, estos productos sumaban más de 92.000 clientes (+53,5%), con un volumen de primas emitidas de casi 4 millones de euros (+132,9%).

Productos sostenibles

Como parte de la estrategia de sostenibilidad de la compañía, que se articula a través de planes trienales de sostenibilidad, el Grupo Línea Directa ha ido desarrollando y lanzando al mercado distintos productos y servicios que, además de atender a los objetivos de negocio y crecimiento en cada uno de los ramos en los

que opera, buscan generar un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente.

Seguro de coche eléctrico e híbrido enchufable

Dentro del ramo de Autos, Línea Directa cuenta con un seguro especialmente dirigido a coches con etiqueta cero (incluidos vehículos 100% eléctricos e híbridos enchufables). La compañía cerró el ejercicio 2025 con una cartera de cerca de 60.000 coches y motos con estos tipos de motorizaciones.

Seguro de Hogar con cobertura de placas solares

Esta cobertura está pensada para viviendas unifamiliares con placas solares y cubre los daños por robo o roturas accidentales que se pueden producir en esa instalación, así como la pérdida de producción de energía.

Seguro de Movilidad Personal

Ante el auge en los últimos años de los vehículos de movilidad personal (VMP), como los patinetes eléctricos, Línea Directa cuenta desde 2021 con un Seguro de Movilidad Personal. Ante la entrada en vigor de una nueva normativa para los patinetes eléctricos homologados en España, que obliga a sus propietarios a tener un seguro de Responsabilidad Civil obligatorio con determinados límites mínimos de cobertura para garantizar la indemnización por daños personales y materiales en caso de accidente, Línea Directa ha desarrollado una nueva póliza conforme a la nueva legislación.

Seguro frente a la ocupación de la vivienda

En 2023, Línea Directa Aseguradora incorporó a su seguro Multirriesgo una cobertura única en España que protege al propietario frente a las consecuencias jurídicas y económicas derivadas de la ocupación ilegal de su vivienda. La cobertura, que ha obtenido una gran acogida comercial, incluye asistencia jurídica por parte de la compañía y costes legales (abogado, procurador, perito, gastos notariales, costas y tasas judiciales) para recuperar su casa y la compensación económica por gastos para la habilitación de la vivienda.

El producto cubre, además, la habilitación de la vivienda y compensaciones por los consumos de agua, luz y gas, la pérdida de rentas del alquiler o en el caso de necesitar un alojamiento alternativo, así como una cobertura por los daños a terceros causados por la ocupación.

En 2024, y a raíz de su éxito comercial, la compañía comenzó a comercializar esta cobertura como un seguro independiente de la póliza de Hogar, y por lo tanto contratable también desde entonces por clientes de otras entidades.

Servicio de videointerpretación en lengua de signos

Como parte de su compromiso con la accesibilidad y la inclusión de todo tipo de colectivos, Línea Directa Aseguradora cuenta con un servicio de videointerpretación en lengua de signos dirigido a personas sordas. Este servicio, desplegado en colaboración con la Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas), es atendido en lengua de signos y permite a los clientes y no clientes con discapacidad auditiva realizar consultas a través de una plataforma de videointerpretación relacionadas con los servicios y productos de Línea Directa, incluyendo la contratación de seguros, la consulta de las condiciones de las pólizas, dar partes de accidentes o pedir un servicio de asistencia en carretera, entre otras muchas.

Servicio de telemedicina

Como parte de su Seguro de Salud, el Grupo lanzó en 2025 un nuevo servicio de telemedicina que proporciona atención 24/7 y permite a los clientes acceder a programas personalizados de rehabilitación *online*. Este servicio, especialmente diseñado para personas mayores, facilita el acceso a tratamientos sin desplazamientos y con mayor comodidad, generando un impacto positivo tanto social como medioambiental.

Asistencia Nocturna a Jóvenes

En el ámbito de los seguros sostenibles, Línea Directa Asistencia cuenta con el servicio de Asistencia Nocturna a Jóvenes, que ofrece traslado nocturno de los clientes menores de 26 años si han bebido alcohol o se sienten indispuestos. Este servicio, que es completamente gratuito, incluye tanto al conductor como a su vehículo. El objetivo de esta iniciativa, única en el sector, es evitar situaciones de riesgo para un colectivo especialmente expuesto a los accidentes de tráfico.

Línea Directa Asistencia

Línea Directa Asistencia es la filial del Grupo especializada en servicios de verificación, peritación y asistencia en viaje. La compañía opera a través de una red de miles de colaboradores en toda España, ofreciendo

asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año.

Además, y gracias a los acuerdos con *partners* europeos de Astrum Alliance, líder mundial de las asociaciones de compañías de asistencia en viaje, es capaz de prestar este servicio a sus clientes españoles y extranjeros dentro y fuera de España, todos los días del año a cualquier hora, en español, inglés, alemán y portugués, tanto al vehículo como a los ocupantes en caso de avería, accidente o robo.

Línea Directa Asistencia ofrece soluciones innovadoras en materia de movilidad y asistencia en carretera a través de un equipo propio y una amplia y experimentada red de colaboradores.

Centro Avanzado de Reparaciones (CAR)

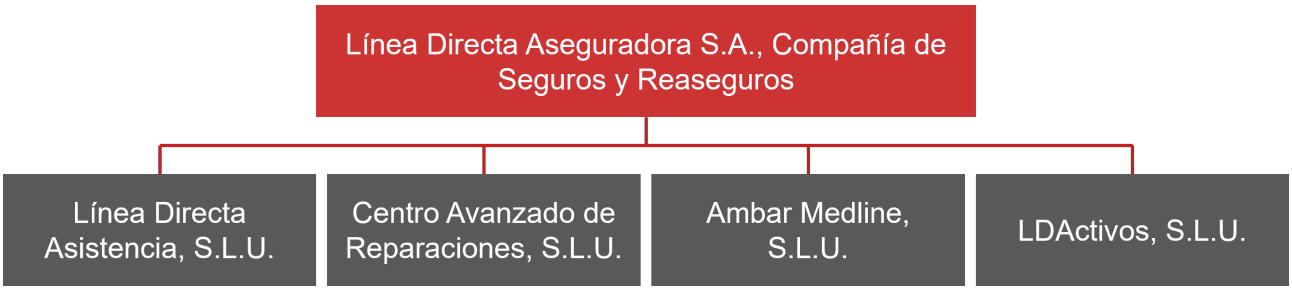
Además de una extensa red de colaboradores, compuesta por más de 1.000 talleres de chapa, mecánica y lunas, Línea Directa Aseguradora cuenta con dos talleres propios de última generación, conocidos como Centros Avanzados de Reparación (CAR), situados en Madrid y en Barcelona. Estos talleres ofrecen un servicio integral al cliente, desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo, y realizan más de 12.000 reparaciones al año.

El conocimiento e información acumulados por ambos centros han permitido al Grupo mejorar notablemente su conocimiento y su capacidad de innovación en los procesos de reparación, impulsar la calidad y reducir los costes siniestrales. De hecho, los talleres CAR son capaces de gestionar todos sus procesos internos y externos de forma 100% online, permitiendo a los clientes realizar un amplio abanico de gestiones a través de internet, como cambiar sus citas, solicitar un vehículo de sustitución o consultar el estado de su reparación, entre otros.

1.2 Estructura organizativa y Gobierno Corporativo

El Grupo Línea Directa está formado por:

- La sociedad dominante, LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, con NIF A-80871031 y domicilio social en Tres Cantos (Madrid), Calle Isaac Newton, 7 (en adelante, la "Sociedad" o "Línea Directa Aseguradora"); y
- Las sociedades dependientes, controladas al 100% por la sociedad dominante, conforme al siguiente organigrama:



La Sociedad cuenta con una Política de Gobierno Corporativo aprobada por el Consejo de Administración que define la estructura societaria y de gobierno del Grupo Línea Directa, los principios que la informan, los órganos sociales que la componen y las reglas esenciales de su funcionamiento interno.

Las acciones de Línea Directa Aseguradora cotizan en el mercado bursátil español (Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia) desde el 29 de abril de 2021.

La **Junta General** es el órgano soberano de la Entidad en el que se reúnen los accionistas debidamente convocados para deliberar y decidir, por las mayorías exigidas en cada caso, sobre los asuntos de su competencia.

El **Consejo de Administración** es el órgano responsable de la administración, gobierno y representación de la Sociedad, de acuerdo con las funciones que le atribuyen la Ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo.

Según lo dispuesto en los Estatutos, el Consejo de Administración debe estar integrado por un mínimo de 5 y un máximo de 15 consejeros. Su composición permite garantizar adecuadamente el cumplimiento de las exigencias de la Ley de Sociedades de Capital y los artículos 13, 38 y 65 y siguientes de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio. Todos sus integrantes reúnen las adecuadas cualificaciones profesionales, competencia y experiencia, así como los requisitos de honorabilidad requeridos por el Supervisor e incluidos en la Política de Aptitud y Honorabilidad de la Entidad.

El Consejo de Administración está compuesto por 8 miembros, lo que supone un tamaño adecuado y preciso para lograr su funcionamiento eficaz. La composición del Consejo refleja el compromiso de Línea Directa Aseguradora con la diversidad, caracterizándose por la paridad total de género (50% mujeres y 50% de hombres) y una diversidad de competencias necesaria para la adecuada toma de decisiones. Además, el 62,5% de sus miembros son independientes, superando los umbrales mínimos recomendados en esta materia. Asimismo, solo uno de los consejeros es ejecutivo.

El Presidente del Consejo de Administración no tiene funciones ejecutivas, siendo un cargo separado del Consejero Delegado.

Existen dos Comisiones consultivas (la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo) que están compuestas en su totalidad por consejeros

externos (no ejecutivos) y por mayoría de consejeros independientes, entre ellos sus presidentes.

Dichas Comisiones asumen las competencias previstas en la Ley y en el Código de Buen Gobierno de la CNMV, recogidas en el Reglamento del Consejo de la Compañía. Cabe destacar que la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo tiene atribuidas, entre otras, las competencias relacionadas con la estrategia y prácticas en materia de sostenibilidad recomendadas por el Código de Buen Gobierno.

La compañía ha actualizado su normativa interna y diversas políticas corporativas muy relevantes, como la Política del Canal Ético del Grupo Línea Directa, la Política de Cumplimiento, la Política de Control y Gobernanza de Producto, y la Política de Gestión de la Normativa Interna, entre otras. Asimismo, se han aprobado nuevas políticas, entre las que destacan la Política de Gobierno de la Inteligencia Artificial, la Estrategia de Resiliencia Operativa Digital, la Política de Gestión de los Riesgos Tecnológicos, la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la Política de Gobierno TIC, y la Política de Gobierno del Dato, entre otras. Estas actuaciones se han realizado en cumplimiento de los requisitos establecidos por el Reglamento Europeo de Resiliencia Operativa Digital (DORA) y de acuerdo con las mejores prácticas de gobierno corporativo.

A nivel ejecutivo, la Compañía cuenta con un Comité de Dirección, compuesto por la Consejera Delegada y los Directores responsables de las principales áreas funcionales de la Compañía: Cartera, Comercial, Servicios y Prestaciones, Área Técnica, Riesgos Corporativos, Finanzas, Tecnología y Ciberseguridad, Transformación (desde febrero 2025), Marketing, Personas, Comunicación y Sostenibilidad, Secretaría General y Calidad y Experiencia de Cliente. Asimismo, existen Comités específicos de análisis, asesoramiento y deliberación respecto de cuestiones muy relevantes como las inversiones, ventas digitales, externalizaciones, continuidad de negocio, proyectos de IA y sostenibilidad, entre otras. Además, existen equipos concretos que gestionan las funciones fundamentales de Línea Directa como compañía aseguradora: la gestión del riesgo operacional, el cumplimiento normativo, la función actuarial y la función de auditoría interna.

Sin perjuicio del contacto habitual de la Compañía con los accionistas y el resto de los grupos de interés a lo largo del ejercicio, y la información disponible de forma permanente en la página web corporativa (https://www.lineadirectaaseguradora.com/gobierno-corporativo) se ofrece un detalle especialmente pormenorizado del sistema y prácticas de gobierno de Línea Directa en su Informe Anual de Gobierno Corporativo, que se encuentra publicado en la CNMV y en la página web corporativa junto con el resto de documentos relacionados con la convocatoria de la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas.

2. Evolución del negocio

2.1 Contexto económico

El ejercicio se ha caracterizado por un entorno de crecimiento moderado y por numerosas incógnitas sobre la evolución de las tensiones comerciales, las negociaciones en curso y las tensiones geopolíticas, lo que sugiere que **los niveles de incertidumbre continuarán siendo elevados en los próximos meses**.

Crecimiendo del PIB	2025	2024
Eurozona	+1,3%	+0,8%
España	2,8 %	+3,5%

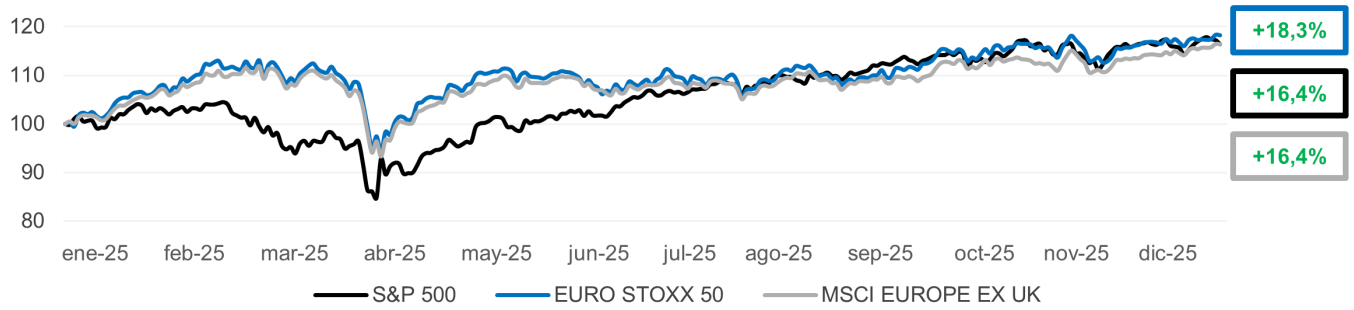
	2025	2024
EE.UU	+1,7%	+2,8%
China	+5,0%	+5,0%

Fuente: Eurostat, INE, Reserva Federal EE.UU, Reuters (crecimientos estimados para 2025)

A pesar del complejo entorno internacional, los mercados financieros han continuado mostrando un comportamiento favorable, reflejado en la reducida volatilidad de los precios.

En los mercados de acciones los índices bursátiles han prolongado, en general, su trayectoria de revalorización tras las turbulencias financieras registradas en abril, apoyados por los buenos resultados corporativos.

Comportamiento de los principales índices bursátiles: S&P 500, EuroStoxx 50 y MSCI Europe Ex UK



En Estados Unidos, la rentabilidad de la deuda soberana descendió como reflejo de las expectativas de una política monetaria más acomodaticia, a pesar de las dudas existentes en torno a la orientación futura de la política fiscal. En cambio, el rendimiento de la deuda pública en el área del euro ha mostrado ligeros aumentos, que han sido más intensos en el caso de la francesa.

País	Rentabilidad de bonos (%)		
	1Y	5Y	10Y
España	2,1	2,6	3,3
Alemania	2,0	2,5	2,9
EE.UU.	3,5	3,7	4,2

Fuente: FactSet, cifras a cierre de 2025

En el ámbito de los precios, el proceso de desinflación a escala global se ralentizó en el período estival, destacando el repunte de la inflación en Estados Unidos, que puede atribuirse parcialmente al aumento de los aranceles.

Por su parte, el tipo de cambio del euro frente al dólar ha cerrado el ejercicio 2025 con una apreciación acumulada superior al 13%. Tras comenzar el año en niveles cercanos a los 1,03 USD, la moneda única mantuvo una tendencia ascendente gradual que se consolidó en la segunda mitad del año, estabilizándose en el entorno de los 1,17 - 1,18 USD durante las últimas semanas de diciembre.

En el área del euro, la actividad ha perdido dinamismo a lo largo del año, una vez que se han ido disipando los efectos anticipación de las exportaciones europeas, si bien el crecimiento del primer semestre superó al estimado inicialmente. El ejercicio de previsiones del Banco Central Europeo (BCE) de septiembre contempla un crecimiento de la actividad del 1,3% en 2025. Las tasas de inflación general y subyacente en el área del euro han evolucionado en los últimos meses conforme a lo previsto, manteniéndose cercanas al objetivo del 2%. Por su parte, el BCE ha mantenido sin variación el tipo de interés oficial en la zona del euro desde el mes de junio.

La **economía española**, por su parte, continúa mostrando una notable capacidad de resiliencia en el actual contexto internacional y ha registrado un comportamiento relativamente sólido, impulsada por el buen desempeño de la demanda interna y, en particular, del consumo privado y la inversión.

2.2 Evolución del mercado asegurador español

El mercado de No Vida cerró el ejercicio con unos ingresos récord de 49.963 millones de euros, un 7,79% más que un año antes. Este desempeño tan robusto viene explicado por el dinamismo de la economía española y por la revisión al alza de las primas, particularmente en los ramos en los que las tasas de siniestralidad más habían erosionado los márgenes, en especial en Automóviles.

El primer ramo por volumen de primas continúa siendo el ramo de Motor, con unos ingresos de 14.285 millones de euros y un crecimiento interanual del 8,38%. Este dato es especialmente reseñable si tenemos en cuenta que este negocio ya tuvo un incremento del 8,88% en 2024. El ajuste al alza de las primas y, en menor medida, el crecimiento del parque de vehículos (+2,3%) han contribuido al crecimiento de este ramo (fuente: ICEA, FIVA).

A cierre de 2025, España espera superar el millón de coches nuevos vendidos (los datos de noviembre ya alcanzaban 1.045.638 unidades). Los vehículos de ocasión alcanzan cifras récord rondando los 2,2 millones de unidades, superando los niveles prepandemia, gracias al alza del mercado de segunda mano impulsada por el encarecimiento del vehículo nuevo, con un crecimiento del mercado de ocasión cercano al 6%. Las ventas de vehículo usado suponen ya más del doble de ventas que de nuevos. Por su parte, los vehículos electrificados constituyen una parte significativa, representando una de cada cuatro ventas en el mercado de turismos (fuente: MSI).

En el ámbito de la rentabilidad, el **ramo de Automóviles** cerró el tercer trimestre de 2025 con un ratio combinado del 97,9% (ICEA, últimas cifras disponibles), mejorando la pérdida técnica de 2024, que registró un ratio combinado del 101,4%.

También el **ramo de Hogar** tuvo un crecimiento sustancial del 7,42%, alcanzando unas primas de 6.449 millones de euros (fuente: ICEA).

El sector inmobiliario español en 2025 se ha caracterizado por una consolidación expansiva, con subidas continuadas de precios (que han rondado entre el 4% y el 12%) impulsadas por la escasez de oferta, la bajada de tipos de interés y la fuerte demanda, con expectativas de superar las 780.000 viviendas vendidas y un aumento de la inversión. Persisten, sin embargo, múltiples desafíos como el acceso a la vivienda y la falta de stock.

La rentabilidad de Hogar fue excelente, con un ratio combinado del 90,4% (ICEA, últimas cifras disponibles a septiembre de 2025).

El **ramo de Asistencia Sanitaria** continúa con su marcha imparable y cada vez se acerca más a Autos, con un volumen de negocio de 11.970 millones de euros y crecimiento del 12,08%, gracias a los efectos de la revisión de los convenios de funcionarios, las subidas de precios y, algo menos, del aumento de asegurados. Es de reseñar que 2025 ha sido el sexto año consecutivo con incrementos por encima del 5%.

Esta línea de negocio representa ya más del 24% de la facturación total del ramo de No Vida, situándose solo después del ramo de Automóviles. En lo que a rentabilidad se refiere, el ratio combinado se situó en el 91,8% (ICEA, últimas cifras disponibles a septiembre de 2025).

2.3 Evolución del negocio

Hechos corporativos relevantes

No se han producido hechos corporativos relevantes que hayan tenido un impacto relevante en las cuentas de la Entidad.

Desempeño del negocio

Principales magnitudes

La Compañía ha tenido un desempeño excelente en el ejercicio 2025, con la cifra de negocio superando ampliamente los 1.000 millones de euros y unos ratios de rentabilidad muy robustos.

El cuadro inferior presenta un resumen de la cuenta de resultados consolidada a diciembre de 2025, mostrando los distintos componentes del beneficio y su comparativa con el año anterior.

Los **ingresos de las actividades ordinarias de seguros**, crecieron un 8,6% hasta los 1.076,7 millones de euros, gracias a la positiva evolución de todas las líneas de negocio y, muy en especial, del ramo de Automóviles, que tuvo una evolución especialmente notable.

P&L CONSOLIDADA (NIIF 17&9)

Miles de euros	**2025**	2024	% var.
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros	**1.076.705**	**991.329**	***8,6 %***
Resultado técnico de la actividad de seguros	**77.422**	**51.226**	***51,1 %***
Resultado neto de las inversiones	**41.785**	**39.649**	***5,4 %***
Interés acreditado	(4.998)	(8.683)	*-42,4 %*
Resultado neto de seguros e inversiones	**114.209**	**82.192**	***39,0 %***
Otros ingresos y gastos no asignables	(74)	1.118	*-106,6 %*
Resultado antes de impuestos	**114.135**	**83.310**	***37,0 %***
Impuestos	(28.425)	(19.094)	*48,9 %*
Resultado después de impuestos	**85.710**	**64.216**	***33,5 %***

El **resultado técnico de la actividad de seguros**, que mide la diferencia entre los ingresos y los pagos por siniestros y gastos de seguros, registró un beneficio de 77,4 millones de euros, con incremento del 51,1%. La excelente evolución refleja la combinación de crecimiento, suscripción prudente del riesgo y mejora de la eficiencia operativa.

El **resultado neto de las inversiones** alcanzó los 41,8 millones de euros, con incremento del 5,4%, impulsado por los mayores ingresos financieros de la cartera de renta fija y la revalorización de los fondos de inversión.

Por otro lado, la partida de **interés acreditado** recoge la reversión del efecto de descuento del ejercicio anterior en la provisión de siniestros incurridos. Esta reversión se registra como un gasto de 5 millones en el ejercicio. Este epígrafe se presenta separadamente del resultado financiero para una mayor claridad y refleja la contención de tipos de interés en 2024.

Otros ingresos y gastos no asignables ascendieron a un gasto conjunto de 73 miles de euros al cierre del ejercicio. Este epígrafe comprende las dietas y retribución del Consejo de Administración, la donación a la Fundación Línea Directa y otros gastos no asignables de formación e investigación. Por su parte, las partidas de ingresos incluyen las comisiones en el redireccionamiento de potenciales clientes a otras entidades e ingresos por servicios auxiliares de asistencia y reparación a terceros. La disminución de este epígrafe viene explicada por la reducción del negocio de servicios auxiliares de asistencia a terceros.

Con todo ello, el **resultado después de impuestos registró un beneficio de 85,7 millones de euros** en 2025, un incremento 33,5% o 21 millones de euros frente al ejercicio anterior.

Ratios de gestión

El **ratio combinado** de No Vida es un ratio de gestión clave y mide la relación entre los costes del servicio del seguro (reclamaciones incurridas y otros gastos atribuibles al servicio del seguro) y su cifra de ingresos, todo ello neto de reaseguro.

El **ratio combinado** se situó en un 92,6**%** a cierre de 2025, una disminución de 2,1 puntos porcentuales frente al ejercicio anterior.

	Ratio de Siniestralidad			Ratio de Gastos			Ratio Combinado		
	2025	2024	*p.p. var.*	**2025**	2024	*p.p. var.*	**2025**	2024	*p.p. var.*
Autos	**73,7 %**	74,7 %	*-1,0 p.p*	**19,1 %**	20,1 %	*-1,0 p.p*	**92,8 %**	94,8 %	*-2,0 p.p*
Hogar	**60,5 %**	60,4 %	*0,1 p.p*	**26,6 %**	27,9 %	*-1,3 p.p*	**87,1 %**	88,3 %	*-1,2 p.p*
Salud	**70,9 %**	81,0 %	*-10,1 p.p*	**54,8 %**	59,4 %	*-4,6 p.p*	**125,7 %**	140,3 %	*-14,6 p.p*
Otros	**24,1 %**	37,8 %	*-13,7 p.p*	**79,0 %**	92,7 %	*-13,7 p.p*	**103,1 %**	130,5 %	*-27,4 p.p*
Total	**71,6 %**	**72,6 %**	***-1,0 p.p***	**21,0 %**	**22,1 %**	***-1,1 p.p***	**92,6 %**	**94,7 %**	***-2,1 p.p***

El ratio de **siniestralidad** ha tenido una mejora notable, resultado de la cuidada suscripción del riesgo.

Por su parte, las partidas de **gastos** tuvieron de nuevo una evolución muy contenida que se enmarca en la estrategia de estricto control del gasto. La búsqueda de eficiencia y la digitalización siguen siendo la hoja de ruta para la continua mejora de los ratios de gestión de la Sociedad.

Cuenta de resultados por segmento

A continuación se presenta un detalle de la evolución de la cuenta de resultados por línea de negocio:

Automóviles

El **segmento de Automóviles** experimentó un incremento del 8,5% en su cifra de ingresos de seguros hasta los 867,2 millones de euros. La cifra de clientes tuvo también un comportamiento sobresaliente con más de 215 miles de nuevos clientes en el ejercicio.

El resultado técnico registró un beneficio de 62,4 millones de euros equivalente a un ratio combinado del 92,8%. Como vienen siendo habituales, la cuidada suscripción del riesgo y la mejora en la eficiencia operativa contribuyeron a este resultado.

Miles de euros	**2025**	2024	*% var.*
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros, netos de reaseguro	**867.206**	**798.988**	***8,5 %***
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	(639.413)	(596.949)	*7,1 %*
Gastos de explotación netos	(165.397)	(160.685)	*2,9 %*
Resultado técnico	**62.396**	**41.354**	***50,9 %***
Ratio Combinado	**92,8 %**	**94,8 %**	***-2,0 p.p***
Clientes (miles)	**2.729.536**	**2.514.371**	***215.165***

Hogar

El **ramo de Hogar** registró un incremento del 6,7% en su cifra de ingresos de seguros hasta los 159,1 millones de euros.

Similar al ramo de Autos, la cifra de asegurados en Hogar aceleró su crecimiento y el ejercicio cerró con más de 37.000 nuevos clientes.

Miles de euros	**2025**	**2024**	***% var.***
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros, netos de reaseguro	**159.051**	**149.110**	***6,7 %***
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	(96.281)	(90.039)	*6,9 %*
Gastos de explotación netos	(42.313)	(41.646)	*1,6 %*
Resultado técnico	**20.457**	**17.425**	***17,4 %***
Ratio Combinado	**87,1 %**	**88,3 %**	***-1,2 p.p***
Clientes (miles)	**776.208**	**738.995**	***37.213***

El ramo de Hogar obtuvo un resultado técnico de 20,5 millones de euros que se refleja en el excelente ratio combinado del 87,1%. En sintonía con el ramo de Autos, la disciplina en el gasto fue determinante para alcanzar estas cifras.

Salud

Los ingresos del **ramo de Salud,** netos de reaseguro, registraron un crecimiento del 16,0%, hasta los 20,8 millones de euros. Los volúmenes de negocio se siguen beneficiando de la venta de productos con mayores coberturas. Los seguros especialista y completo representan ya el 67% de la cartera.

Por su parte, la cifra de clientes aumentó un 4,9% hasta los 127.338 asegurados.

Esta línea de negocio cuenta con un reaseguro proporcional en el que cede el 50% de la prima y los siniestros.

El ratio combinado ha experimentado una mejora muy sustancial, cada vez más cerca de niveles objetivo.

Miles de euros	**2025**	2024	*% var.*
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros, netos de reaseguro	**20.786**	**17.912**	***16,0 %***
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	(14.741)	(14.500)	*1,7 %*
Gastos de explotación netos	(11.397)	(10.633)	*7,2 %*
Resultado técnico	**(5.352)**	**(7.221)**	***-25,9 %***
Ratio Combinado	**125,7 %**	**140,3 %**	***-14,6 p.p***
Clientes (miles)	**127.338**	**121.408**	***5.930***

Otros Negocios Aseguradores

El segmento de Otros negocios aseguradores recoge el negocio del seguro en viaje a tenedores de tarjetas Bankinter y Bankinter Consumer Finance bajo 8 pólizas colectivas. Además, incluye los nuevos productos como el seguro de mascotas, el seguro de comercios, el seguro de movilidad personal y las pólizas de ocupación ilegal.

Al 31 de diciembre de 2025, los ingresos de esta actividad ascendieron a 2,6 millones de euros, un incremento del 134,6% que refleja principalmente el incremento en la cifra de negocio de los nuevos productos. De igual manera, la cifra de clientes tuvo una evolución muy positiva.

Miles de euros	**2025**	2024	*% var.*
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros, netos de reaseguro	**2.555**	**1.089**	***134,6 %***
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	(615)	(412)	*49,3 %*
Gastos de explotación netos	(2.019)	(1.009)	*100,1 %*
Resultado técnico	**(79)**	**(332)**	***-76,2 %***
Ratio Combinado	**103,1 %**	**130,5 %**	***-27,4 p.p***
Clientes (miles)	**92.111**	**60.019**	***32.092***

Estados de situación financiera resumidos consolidados

El estado de situación de la Compañía al 31 de diciembre de 2025 es el siguiente:

Miles de euros

Activo	**2025**	2024	*% var.*
Efectivo y equivalentes	**16.988**	**16.709**	***1,7 %***
Activos financieros con cambios en PyG	**60.066**	**57.876**	***3,8 %***
Instrumentos de patrimonio	60.066	57.876	*3,8 %*
Activos financieros con cambios en PN	**1.075.297**	**925.367**	***16,2 %***
Instrumentos de patrimonio	83.292	74.918	*11,2 %*
Valores representativos de deuda	992.005	850.449	*16,6 %*
Activos a coste amortizado	10.979	34.341	*-68,0 %*
Derivados de cobertura	5.062	4.652	*8,8 %*
Activos por contratos de reaseguro	29.151	34.097	*-14,5 %*
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	**103.414**	**100.807**	***2,6 %***
Inmovilizado material	42.471	42.351	*0,3 %*
Inversiones inmobiliarias	60.943	58.456	*4,3 %*
Inmovilizado intangible	54.621	45.345	*20,5 %*
Otros activos	19.122	16.942	*12,9 %*
Total activo	**1.374.700**	**1.236.136**	***11,2 %***

Miles de euros

Pasivo y Patrimonio neto	**2025**	2024	*% var.*
Pasivos a coste amortizado	69.850	77.315	*-9,7 %*
Pasivos por contratos de seguro	853.522	767.466	*11,2 %*
Pasivos por cobertura restante	404.153	362.277	*11,6 %*
Pasivos por siniestros incurridos	449.369	405.189	*10,9 %*
Provisiones no técnicas	9.048	3.649	*148,0 %*
Otros pasivos	37.825	29.389	*28,7 %*
Total pasivo	**970.245**	**877.819**	***10,5 %***
Fondos propios	408.301	366.829	*11,3 %*
Ajustes por cambio de valor	(3.846)	(8.512)	*-54,8 %*
Instrumentos de patrimonio valorados a FVTOCI	4.562	728	*526,6 %*
Valores representativos de deuda valorados a FVTOCI	(8.186)	(9.297)	*-12,0 %*
OCI contratos de seguro	(154)	203	*-175,9 %*
OCI contratos de reaseguro	(68)	(146)	*-53,4 %*
Total patrimonio neto	**404.455**	**358.317**	***12,9 %***
Total pasivo y patrimonio neto	**1.374.700**	**1.236.136**	***11,2 %***

Los epígrafes y fluctuaciones más relevantes se describen a continuación:

– El epígrafe de **efectivo y equivalentes** se mantiene en línea con el ejercicio anterior.

– El epígrafe **activos financieros a valor razonable con cambios en resultado** incluye las participaciones en fondos de inversión y capital riesgo de la entidad, que han tenido una revalorización en el ejercicio.

- Los **activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio neto**, incluyen principalmente instrumentos de renta fija y, en mucha menor medida, de patrimonio. El incremento del 16,2% viene explicado por la gran generación de liquidez en 2025 a lo que viene a sumarse la positiva evolución en el valor de mercado de la renta fija.

- La partida de **derivados de cobertura** incluye una permuta financiera (swap) que, debido a su posición acreedora al cierre, se registra en el activo.

- El **inmovilizado material** incluye los inmuebles de uso propio de la entidad y su amortización en el ejercicio.

- Las **inversiones inmobiliarias** incluyen la cartera de inversiones inmobiliarias compuesta a 31 de diciembre de 2025 por dos edificios.

- El incremento en el **inmovilizado intangible** corresponde a la adquisición de licencias de software y otros derechos de uso. El Grupo considera que los derechos de uso son un activo intangible de vida útil indefinida y serán sometidos a un test de deterioro anual.

- Los **pasivos por contratos de seguros** comprenden la provisión por cobertura restante, calculada bajo el método simplificado de asignación de prima (PAA) y refleja las primas cobradas minoradas por los costes de adquisición directos. Su variación refleja el incremento en el volumen de negocio. La provisión para siniestros incurridos refleja la diferencia entre los importes pagados y los pendientes (estimados o ciertos) por pagar y su variación es fruto del crecimiento del negocio.

- Las variaciones en los epígrafes de Otros Activos y Pasivos son producidas por el propio proceso de gestión del negocio.

- La Sociedad no tiene pasivos subordinados ni deuda financiera.

Cartera de inversión

A cierre del ejercicio 2025, **la cartera de inversión asciende a 1.213,3 millones de euros** y presenta la siguiente distribución:

Miles de euros	2025		2024	
Caja y Equivalentes	**16.988**	**1,4 %**	**16.709**	**1,6 %**
Renta Fija	**992.005**	**81,8 %**	**850.449**	**80,4 %**
Renta Fija - Gobiernos	**447.981**	**36,9 %**	**361.307**	**34,1 %**
España	198.626	16,4 %	146.733	13,9 %
Italia	126.389	10,4 %	115.032	10,9 %
Portugal	27.718	2,3 %	14.846	1,4 %
Resto	95.248	7,9 %	84.695	8,0 %
Renta Fija - Corporativos	**544.024**	**44,8 %**	**489.142**	**46,2 %**
España	175.072	14,4 %	181.563	17,2 %
Resto de Europa	197.746	16,3 %	191.220	18,1 %
Reino Unido	35.455	2,9 %	16.594	1,6 %
Resto del mundo	135.751	11,2 %	99.766	9,4 %
Acciones	**83.292**	**6,9 %**	**74.945**	**7,1 %**
de las que SOCIMIs	32.105	2,6 %	28.765	2,7 %
Fondos de Inversión	**60.066**	**5,0 %**	**57.848**	**5,5 %**
Inmuebles de Inversión	**60.943**	**5,0 %**	**58.456**	**5,5 %**
Total	**1.213.294**	**100,0 %**	**1.058.407**	**100,0 %**

- Caja y equivalentes por importe de 17,0 millones de euros;
- Renta fija por importe de 992,0 millones de euros, desglosada entre 448,0 millones de euros en gobiernos y 544,0 millones en deuda corporativa;
- Acciones y fondos de inversión en renta variable y capital riesgo por importe de 83,3 y 60,1 millones de euros, respectivamente;
- Inmuebles de inversión por importe de 60,9 millones de euros.

En relación a la **renta fija**, se desglosa a continuación la calificación crediticia de estas inversiones. El 99% tiene un rating BBB o superior. La duración media de la cartera de renta fija es de 3,86 años.

Renta Fija	**2025**	**2024**
AAA	42.972	34.652
AA	115.215	103.057
A	453.049	393.938
BBB	374.664	312.988
Menor a BBB	6.105	5.814
Sin Rating	—	—
Total	**992.005**	**850.449**

Miles de euros

Por su parte, la **cartera de acciones** tiene la siguiente composición por sectores:

Acciones	2025	2024
Inmobiliario	46.915	36.575
de las que SOCIMIs	32.105	28.765
Financieros	6.476	6.517
Industrial	4.993	4.400
Consumo - No cíclico	1.668	5.147
Tecnología	2.732	8.081
Consumo - Cíclico	3.259	1.740
Telecomunicaciones	4.664	5.735
Utilidades	10.923	5.886
Energía	787	0
Materiales básicos	873	864
Total	**83.292**	**74.945**

Miles de euros

La Compañía cuenta con dos **inmuebles de inversión.** Uno de los edificios se encuentra en renovación y se espera que las obras finalicen en noviembre de 2026, momento en el que se reanudará un ingreso actualizado de mayor importe.

La Compañía cuenta además con cinco edificios de uso propio y un parking. Las plusvalías en inmuebles, tanto de uso propio como de inversión, no recogidas en balance ascienden a 28,2 millones de euros antes de impuestos.

Evolución del patrimonio

El **patrimonio neto consolidado** ha alcanzado la cifra de 404,5 millones de euros. con incremento del 12,9%. El valor contable por acción asciende a 0,37 euros a 31 de diciembre de 2025 (0,33 euros a 31 de diciembre de 2024). La evolución del patrimonio neto recoge:

– El resultado del ejercicio, por importe de 85,7 millones de euros.
– La mejora respecto al año anterior de los ajustes por cambio en el valor razonable de la cartera de inversión con cambios en patrimonio neto.
– Los ajustes por cambios de valor del efecto del cambio en la curva de descuento en la provisión de siniestros incurridos de los contratos de seguro y reaseguro (-222 miles a cierre de 2025 frente a 57 miles a cierre de 2024).
– Los dos dividendos a cuenta de junio y diciembre, por importe conjunto de 30 millones de euros.

Rentabilidad sobre patrimonio neto

El índice de rentabilidad sobre patrimonio neto (**RoAE**), representado por la proporción entre el beneficio después de impuestos y el patrimonio neto promedio de los ejercicios 2024 y 2025 se ha situado en el **22,9% a cierre de 2025**. El patrimonio de 2025 a afectos de este cálculo está minorado por la propuesta del dividendo complementario sujeto a la aprobación de la Junta General de Accionistas por importe de 15 millones de euros.

Solvencia II

El **ratio de Solvencia II de Línea Directa Aseguradora se situó en el 188,8% en el ejercicio 2025**, frente al 185,4% a diciembre de 2024.

El Consejo de Administración de la Sociedad en su reunión de 19 de febrero de 2025, ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas un dividendo complementario por importe de 15 millones de

euros. **Teniendo en consideración esta propuesta de dividendo, el ratio de solvencia se sitúa en 182,6%**.

Con ello, los fondos propios admisibles se sitúan en 440,4 millones de euros, de los cuales el 100% corresponde a Capital Tier 1 no restringidos de máxima calidad. Por su parte, el requerimiento de capital para solvencia alcanzó los 241,2 millones.

El ratio mantiene una gran solidez y estabilidad, soportado por estrictas políticas de inversión y una gestión prudente del capital.

El ratio de solvencia excluye las filiales de Línea Directa Aseguradora, ya que sus objetos sociales son servicios de seguros auxiliares cuya destinataria es casi íntegramente la sociedad matriz. Al no ser aseguradoras o reaseguradoras, no hay obligación alguna de presentar los informes de solvencia a nivel de Grupo.

El cuadro siguiente muestra los requerimientos de solvencia clasificados en sus diferentes módulos y su comparativa con 2024:

	2025	2024
SCR Mercado	124.322	106.446
SCR Contraparte	5.604	5.273
SCR Salud	4.242	4.123
SCR No Vida	228.181	201.179
BSCR	289.238	253.234
SCR Operacional	32.351	29.749
Ajuste por impuesto diferido	(80.397)	(70.746)
SCR	241.191	212.237
Fondos Propios Solvencia II	440.389	393.542
		Miles de euros
Ratio Solvencia II	**182,6 %**	**185,4 %**

La variación de los fondos propios admisibles a efectos de solvencia desde diciembre de 2024 hasta el cierre de 2025 recoge principalmente:

- El beneficio del ejercicio de la matriz Línea Directa Aseguradora;
- La variación en las plusvalías/minusvalías latentes de los activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio;
- La variación en la provisión para primas y la provisión para siniestros incurridos del balance de solvencia;
- Los dividendos a cuenta del ejercicio; y
- El dividendo complementario propuesto a la Junta General de Accionistas.

Por su parte, se muestra a continuación la sensibilidad del margen de solvencia frente al impacto de una serie de variables:

	Ratio SII	Var. p.p
Tipos de interés +100 pb	173,0 %	(9,6)
Tipos de interés -100 pb	193,0 %	+10,4
Spread de crédito +100 pb	177,6 %	(5,0)
Spread de crédito -100 pb	187,9 %	+5,3
Renta variable +10%	186,8 %	+4,2
Renta variable -10%	181,8 %	(0,8)
Renta variable +30%	191,4 %	+8,8
Renta variable -30%	176,4 %	(6,2)
Inmuebles +10%	185,8 %	+3,2
Inmuebles -10%	179,7 %	(2,9)
Ajuste simétrico +10	181,7 %	(0,9)
Ajuste simétrico -10	190,2 %	+7,6
Actual	**182,6 %**	**-**

El Ratio de Solvencia II es un indicador de riesgo supervisado y considerado por el Consejo de Administración de la Sociedad para la ejecución de la política de gestión del capital (establecimiento de una política de dividendos a los accionistas, decisiones sobre la política de inversión, etc.) y en relación con la estrategia comercial (lanzamiento de nuevos productos o líneas de negocio, adquisición de mitigadores del riesgo, etc.).

3. Principales riesgos e incertidumbres

Por su actividad, el Grupo Línea Directa se expone a una serie de riesgos y condicionantes que pueden afectar a su reputación, sus objetivos y su estrategia. Para lograr que estos riesgos se encuentren debidamente identificados, medidos, gestionados y controlados, la compañía cuenta con una serie de **principios de actuación y procedimientos que se aplican de forma sistemática a todas las empresas del Grupo.**

Dichos principios se rigen por la integración, independencia, gestión integral, transparencia, revisión y mejora continua en la gestión del riesgo, todo ello al amparo de los valores y estándares de conducta reflejados en el **Código ético y la Política de Cumplimiento normativo**.

Línea Directa Aseguradora dispone de **procesos de control interno y un sistema de gestión de riesgos** efectivo que cumple con la normativa vigente y está en línea con las mejores prácticas del sector. Para garantizar la gestión eficaz de los riesgos, la entidad cuenta con políticas de gestión de riesgos que definen las responsabilidades y establecen el marco de actuación para cada tipo de riesgo, asegurando una aplicación homogénea en todas las áreas y filiales del Grupo.

La estructura organizativa de la gestión y control de los riesgos responde a los principios de independencia y segregación de funciones entre las unidades de negocio y las unidades de seguimiento y control del riesgo.

Se definen a continuación los principales roles y responsabilidades de los órganos de gobierno y partes implicadas en el proceso de control y gestión de riesgos:

El **Consejo de Administración** de Línea Directa Aseguradora es el responsable de la determinación de la Política General de Riesgos, que servirá de marco para las políticas concretas de cada riesgo a los que está sometida la Compañía.

La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** es responsable de supervisar la eficacia del control interno de la sociedad, la auditoría interna, y los sistemas de gestión de riesgos. Esta Comisión es informada por los responsables que integran la Función de Riesgos y por la Función de Auditoría Interna en relación con los riesgos más significativos recogidos en el Mapa de Riesgos de la entidad, así como del estado de las recomendaciones emitidas y de la evolución de los Indicadores Clave de Riesgos (KRI).

La **Función de Auditoría Interna,** tercera línea de defensa, tiene como misión mejorar y proteger el valor de la organización proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría e información basada en riesgos, ayudando al Consejo de Administración y a la Dirección Ejecutiva del Grupo a la protección de los activos, la reputación, la sostenibilidad de la organización y los intereses de los accionistas.

Las **funciones de segunda línea de defensa** (**Gestión de Riesgos, Actuarial, Cumplimiento Normativo y SCIIF**) tienen las siguientes responsabilidades:

- Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifiquen, gestionen y cuantifiquen adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.

- Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.

- Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.

- Evaluar periódicamente la adecuación y efectividad de los controles (entendidos como medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados) y efectuar recomendaciones a los responsables de los riesgos, que se materializarán en planes de acción.

- Reportar periódicamente el estado de los riesgos de la Compañía, así como las posibles materializaciones de riesgos, el resultado de las pruebas realizadas sobre los controles y el estado de todas las recomendaciones derivadas de las mismas al Comité de Dirección y, con la periodicidad que se estime conveniente, a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y al Comité Permanente de Riesgos.

Las funciones de gestión de riesgos están dotadas de sistemas de información y controles adecuados para asegurar el cumplimiento de esta política y su funcionamiento se recoge en las políticas específicas de cada tipología de riesgos.

El **Comité Permanente de Riesgos** es responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos llevando a cabo el seguimiento de todos los riesgos. Recibe periódicamente reporte de la primera línea de defensa. El funcionamiento de los comités específicos, su organización y competencias, se detalla en el Sistema de Gobierno de Línea Directa Aseguradora S.A.

La **Alta Dirección** es responsable de crear una cultura y una estructura organizativa que promuevan la gestión eficaz de los riesgos. Los directores de las Áreas de Negocio y Soporte deberán conocer los riesgos de su área de actuación y gestionarlos de forma integrada con sus funciones, competencias y responsabilidades, así como ejecutar las medidas necesarias para la gestión de los riesgos. La Dirección de Riesgos Corporativos coordina a las funciones de la 2ª línea de defensa (Gestión de Riesgos, Actuarial, Cumplimiento Normativo, SCIIF, SCIIS y Gestión de Fraude) y canaliza el reporte de estas a los órganos de gobierno del Grupo.

La **primera línea de defensa** está compuesta por las Áreas de Negocio y Soporte, y son responsables de detectar y reportar, al Comité Permanente de Riesgos, los riesgos que puedan ponerse de manifiesto en el desarrollo de sus actividades, y gestionarlos en coordinación con la Dirección de Riesgos. Su misión es implementar controles efectivos y gestionar los riesgos en el día a día de sus operaciones, asegurando que se cumplan los objetivos de la organización y que las operaciones se realicen de manera eficiente con respeto a las normativas legales, reglamentarias y éticas.

La actividad principal de Línea Directa Aseguradora es el negocio asegurador. En la nota 5) de estas Cuentas Anuales Consolidadas se incluye información detallada sobre los distintos tipos de riesgos aseguradores.

Asimismo, el Grupo identifica y gestiona una amplia gama de riesgos, clasificados en las siguientes categorías principales: riesgos financieros, de crédito y contraparte, riesgos de mercado y concentración, riesgos de liquidez, así como riesgos operacionales (incluyendo ciberseguridad), riesgos ASG (Ambiental, Social y Gobierno), riesgos estratégicos y emergentes, reputacionales y de cumplimiento normativo. La nota 5) y la sección 4) Dimensión Gobernanza, del Estado de información No Financiera Consolidado e Informe de Sostenibilidad del ejercicio 2025 proporcionan información detallada sobre estos riesgos así como los principios de actuación y los roles y responsabilidades de los órganos de gobierno y partes implicadas en el proceso de control y gestión de riesgos.

4. Perspectivas 2026

La economía española afronta 2026 desde una posición relativamente sólida dentro de la eurozona. Las previsiones coinciden en que España seguirá superando la media europea pero en un contexto de desaceleración global y tensiones comerciales.

El aumento de la renta disponible y la mejora del empleo sostendrán el consumo privado, pese al fin de algunas medidas de apoyo fiscal. Es previsible que la tasa de paro continúe su tendencia a la baja, si bien persisten retos estructurales.

En lo que respecta a las perspectivas de la Compañía, 2026 debería ser un año en el que la Sociedad continúe con un sólido crecimiento de clientes, con un buen desempeño comercial a la par que mejorando la fidelización de la cartera.

La calidad de servicio y el fortalecimiento de nuestras capacidades digitales seguirán marcando la hoja de ruta durante el ejercicio. Es previsible que el ratio siniestral continúe contenido gracias al rigor aplicado en los procesos de selección y tarificación de los riesgos aseguradores. Asimismo, la mejora en la eficiencia de los procesos debería de traducirse en un incremento de la productividad.

La cartera de inversiones, por su parte, crecerá con el volumen de negocio y las rentabilidades promedio permitirán unos ingresos financieros recurrentes superiores a los del ejercicio 2025.

5. Hechos posteriores al cierre

No se han producido hechos posteriores al cierre del ejercicio contable que puedan afectar las cuentas anuales ni ser de interés para los usuarios de los estados financieros.

6. Medioambiente – seguridad y personal

Medioambiente

El **Grupo Línea Directa** opera en un negocio que, por sus características, no es crítico respecto a la mitigación del cambio climático, ya que distribuye y comercializa productos financieros y servicios intangibles. Sin embargo, los bienes que asegura **sí pueden tener un impacto considerable** en el medioambiente. En este sentido, industrias como la automovilística o la construcción inmobiliaria ocupan una posición decisiva a la hora de impulsar la transición hacia una economía baja en carbono.

Con un parque móvil envejecido, que en España supera ya los 14,5 años de media de antigüedad, un fuerte proceso inflacionario en la comercialización de coches nuevos y un horizonte regulatorio más restrictivo, el Grupo Línea Directa desarrolla una estrategia de negocio sostenible para dar respuesta a la actual coyuntura comercial, a los desafíos climáticos planteados y a una mayor concienciación social sobre la sostenibilidad. Bajo un modelo de negocio directo, sin redes de oficinas y con una firme apuesta por la tecnología, Línea Directa Aseguradora es capaz de prestar servicio a todo el país desde un pequeño número de centros de trabajo, lo que le convierte en una compañía medioambientalmente más eficiente que las aseguradoras de modelo tradicional.

En este sentido, el Grupo combina una gestión responsable de sus consumos con el lanzamiento de nuevos productos que den respuesta a problemas sociales y medioambientales. Además, la compañía continúa progresando en la gestión responsable de su cadena de valor y en la inclusión de criterios ESG en su cartera de inversiones.

Durante 2025, el Grupo ha dado continuidad a su V Plan de Sostenibilidad para el periodo 2023-2025, que tiene entre sus objetivos y sus aspectos materiales la lucha contra el cambio climático y la descarbonización.

Durante el pasado ejercicio, Línea Directa Aseguradora ha incorporado objetivos relacionados con el cambio climático en los sistemas de retribución variable de diferentes puestos de la compañía, incluyendo la CEO, el Comité de Dirección, personal no directivo y de áreas corporativas.

En este sentido, parte de la retribución variable de la CEO y del Comité de Dirección estuvo vinculada a un objetivo de gestión medioambiental para 2025, uno de cuyos aspectos fue la reducción de hasta un 15% en los consumos energéticos de la compañía (electricidad de red, gas natural y gasoil) respecto al año 2022, que fue conseguido alcanzando una gran eficiencia, al reducirlos hasta un 29%.

Gobierno y gestión del cambio climático

La integración de la lucha contra el cambio climático en el Grupo se articula a través del V Plan de Sostenibilidad, de carácter trienal, que fue aprobado por el Consejo de Administración en 2023 y cuyo avance se revisa anualmente.

La actuación del Grupo en este ámbito se materializa principalmente a través de su Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático y de su adhesión a iniciativas de organizaciones nacionales e internacionales. Además, dentro del Comité de Dirección existen posiciones que tienen responsabilidades específicas en la lucha contra este problema, como son la Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad y la Dirección de Riesgos Corporativos. De igual manera, tanto el Comité Permanente de Riesgos como el Comité de Sostenibilidad, tratan aspectos relacionados con el cambio climático.

Este Comité está formado por la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, el Secretario General, el Director de Finanzas, el Director de Marketing y la Directora de Servicios y Prestaciones, que se reúne al menos tres veces al año para hacer seguimiento de las cuestiones que implican a la compañía en materia de cambio climático.

A lo largo del ejercicio, el Comité de Sostenibilidad ha concretado objetivos de descarbonización intermedios para 2030. Esta propuesta se ha enviado a SBTi para su revisión. El objetivo que está en proceso de aprobación afecta al Alcance 1 y 2 de las emisiones de carbono, así como a dos categorías del Alcance 3. Los objetivos combinan escenarios de 1,5Cº y WB2C.

Asimismo, la compañía dispone del Grupo de Trabajo de Sostenibilidad, compuesto por los responsables de los departamentos de Comunicación Externa y Sostenibilidad, Compras, de Relación con Inversores, de Gobierno Corporativo, de Gestión de Espacios y Planificación, de Marketing y Nuevos Productos, de Riesgos, de Servicios y Prestaciones, de Análisis de Calidad y Experiencia del cliente, de Gestión de Personas y, por último, de Talento, Comunicación y Cultura. Este órgano propone al

Comité de Sostenibilidad las acciones a incluir en el Plan de Sostenibilidad, impulsa su ejecución y realiza un seguimiento periódico, transversal y detallado del estado de las acciones en curso del Plan de Sostenibilidad.

El Grupo tiene como meta colaborar en el reto comunitario de alcanzar las cero emisiones netas en la economía para 2050, a través de su rol como asegurador y de su posición como inversor institucional.

Riesgos y oportunidades ante el Cambio Climático

Línea Directa publicó en 2025, bajo la guía del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (*TCFD*), la iniciativa establecida por el Consejo de Estabilidad Financiera para el reporte de información sobre riesgos y oportunidades climáticas. Con la nueva regulación bajo la norma CSRD de divulgación de información de sostenibilidad, el Grupo adaptará sus reportes para próximos ejercicios y comenzará a elaborar su Plan de Transición Energética. Además, en el pasado año actualizó su desempeño ambiental bajo la Guía *TCFD* y comenzó una nueva línea de trabajo para poder cuantificar el impacto financiero de los riesgos y oportunidades de cambio climático tanto físicos, como de transición bajo diferentes escenarios.

El *TCFD* publicado por el Grupo, expone la supervisión y el rol del Consejo de Administración, las Comisiones y los Comités de Dirección y de Sostenibilidad de la compañía en la gestión de los riesgos y las oportunidades climáticas, junto a los horizontes temporales a corto, medio y largo plazo en los que se establecen dichos riesgos y oportunidades.

También se establecen los impactos en el negocio, en la estrategia y en la planificación financiera y se describen diferentes medidas de resiliencia ante dos escenarios, uno que supera los 2ºC y que conlleva un aumento en la intensidad y frecuencia de los fenómenos meteorológicos, y otro en el que se realiza una transición manteniendo la temperatura por debajo de los 2ºC a largo plazo.

El documento incluye una descripción del proceso de identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades climáticos en el que se ha actualizado el cálculo de emisiones generadas por la actividad siguiendo el *GHG Protocol* para los alcances 1, 2 y 3.

Huella de carbono

El Grupo Línea Directa viene calculando desde hace más de 14 años su huella de carbono. De forma continua, realiza mejoras en el cálculo año tras año para garantizar una mayor exhaustividad y una cobertura más amplia.

El cálculo de la Huella de Carbono del Grupo se publica en el apartado E1-6 del Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad 2025 que se reporta según la directiva europea CSRD (Corporative Sustainability Reporting Directive). Este cálculo, que sigue la metodología del GHG Protocol, incluye las emisiones de Alcance 1, 2 y las categorías que aplican a la aseguradora en el Alcance 3.

Para el cálculo de las categorías 1, 2, 9 y 15 del Alcance 3, se ha realizado un cambio metodológico que supone el uso de fuentes econométricas de conversión accesibles para favorecer una mayor transparencia. El 99% de sus emisiones provienen de su alcance 3, siendo la categoría 1, de “Bienes y servicios comprados” (43%)y la categoría 15 de “Inversiones” (53%), las que generan más emisiones de forma indirecta a su actividad. El cálculo se ha realizado incluyendo cambios metodológicos respecto a años anteriores.

Línea Directa Aseguradora ha verificado la huella de carbono de 2024 generada por todas sus fuentes de emisiones. La auditoría ha sido realizada por un tercero independiente y bajo un nivel de aseguramiento limitado.

Además, Línea Directa Asistencia, filial de servicios del Grupo, elabora anualmente el cálculo de gases de efecto invernadero que emite en su operación de negocio. La filial de asistencia en carretera calcula los kilómetros que recorren anualmente los servicios de grúa, de vehículos de alquiler y de taxis que se ponen al servicio de los clientes y de la actividad de verificación. A cierre de ejercicio, se han contabilizado un total de 8.153 toneladas de carbono .

La compañía ha enviado para su registro la huella de carbono del ejercicio 2024 al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, a través de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC). De forma adicional, la compañía tiene planificado realizar la compensación del alcance 1 y del alcance 2 de su huella de carbono mediante proyectos de absorción de CO2 en España.

Economía circular

El Grupo Línea Directa impulsa acciones que favorecen la economía circular, entre las que destaca el proyecto de reducción del consumo

de papel mediante la digitalización de documentos y procesos.

Los clientes pueden disponer de toda la documentación de forma on line con la "Póliza Digital", que se remite al asegurado en la contratación. Además, se han implementado otras medidas que han ayudado a la concienciación del uso de la firma electrónica, presente tanto en la relación documental con los clientes como en los contratos con proveedores y empleados. Esta firma permite que cada contrato tenga un archivo digital único cuya utilización reduce las impresiones.

Además, el Grupo Línea Directa ha puesto el foco en la reducción de residuos e incremento de la reutilización y reciclaje de los residuos producidos por los talleres de reparación de vehículos de la sociedad. En este sentido, CAR Madrid ha obtenido el certificado "Residuos Cero", que garantiza que más del 95,4% de los residuos generados en su actividad han sido sometidos a tratamientos para su valorización; CAR Barcelona, por su parte, ha obtenido el certificado "Hacia Residuos Cero" que constata que más del 74,4% de los residuos se gestionan con este tratamiento.

Biodiversidad

La biodiversidad no es un aspecto material para el Grupo Línea Directa, ya que no impacta en espacios naturales protegidos ni sobre la biodiversidad, al tener sus sedes en terrenos urbanos.

Línea Directa no ha identificado aspectos que puedan tener impacto, ni positivo ni negativo que sean relevantes a corto o medio plazo para la compañía.

Además, entre los ramos del Grupo no se incluye el aseguramiento de actividades que pudieran generar un impacto negativo sobre la biodiversidad o ninguna especie animal.

Por otra parte, la heterogeneidad de su cadena de valor dificulta la obtención completa de información relacionada con los impactos sobre la naturaleza y, como consecuencia, la realización de un diagnóstico exhaustivo de los riesgos y oportunidades relacionadas con la misma.

Su actividad combina la gestión responsable de sus consumos con el lanzamiento y desarrollo de nuevos productos que tratan de responder a la demanda de nuevas formas de movilidad menos contaminantes. Además, la compañía continúa progresando en la gestión responsable de su cadena de valor y en la inclusión de criterios ESG en la cartera de inversiones.

Por otro lado, como muestra de su compromiso con la naturaleza y el medioambiente, el Grupo Línea Directa apoya todos los años la iniciativa impulsada por WWF "La Hora del Planeta", cuyo fin es movilizar a individuos, empresas y gobiernos para revertir la pérdida de biodiversidad en la naturaleza. Esta colaboración se concreta en una aportación económica y en impulsar la difusión de la iniciativa en sus redes sociales.

Adaptación al cambio climático

En los últimos años, la Comisión Europea, en el contexto del Acuerdo de París sobre Cambio Climático 2015 y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, encargó a un grupo de expertos técnicos elaborar la estrategia de la Unión Europea (UE) para las finanzas sostenibles, como parte de su apuesta para dirigir los flujos de capital hacia actividades sostenibles.

Como resultado de esta estrategia, en diciembre de 2021, se publicó el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y en el que se establecen los criterios técnicos de selección que debe cumplir una actividad para contribuir sustancialmente a los objetivos de "Mitigación del Cambio Climático" y de "Adaptación al Cambio Climático".

En junio de 2023, la Comisión Europea ha adoptado mediante Actos Delegados los criterios técnicos para los otros cuatro objetivos medioambientales establecidos, que son: "Protección del agua", "Economía circular", "Prevención de la contaminación" y "Biodiversidad y ecosistemas", completando así la Taxonomía verde.

La Taxonomía establece una serie de criterios armonizados para determinar de forma homogénea si una actividad o una inversión es sostenible mediante la contribución sustancial a uno de los objetivos medioambientales que establece el Reglamento. La definición detallada de estos criterios permite establecer las bases para la elaboración de normas o etiquetas que evaluarán la sostenibilidad de un producto financiero.

En ejercicios anteriores a 2023, el Grupo Línea Directa ha venido reportando sus porcentajes de elegibilidad tanto de su actividad de negocio, en concreto sus primas, como de sus activos, es

decir, su cartera de inversiones y sus inversiones en inmuebles.

Indicadores

El Grupo Línea Directa reporta sus porcentajes de elegibilidad de sus primas y de su cartera de inversiones y de sus inversiones en inmuebles. En este sentido, en 2025, el porcentaje de primas elegibles y primas alineadas con la taxonomía es del 1,9%. Además, la cartera de inversión elegible por volumen de negocio es del 14,0%, y por CAPEX es del 15,1%. Por su parte, la cartera de inversión alineada según la Taxonomía UE por volumen de negocio y por CAPEX alcanza el 4,6% y el 6,9%, respectivamente.

Primas.

Las primas elegibles se reportan como la proporción e importe de las primas devengadas brutas del negocio de No vida y reaseguro correspondientes a actividades identificadas como medioambientalmente sostenibles con arreglo a la Taxonomía.

La actividad de la compañía se corresponde con la actividad “Seguros distintos de los de Vida: aseguramiento contra los riesgos relacionados con el clima”, correspondiente a la contribución en el objetivo de Adaptación al Cambio Climático.

Los KPIs relacionados con las actividades de suscripción han sido calculados como la proporción de primas brutas emitidas de seguros distintos de los de Vida que corresponden a las actividades de aseguramiento elegibles, según la Taxonomía en relación con Primas brutas de No Vida emitidas.

Procedimiento de Línea Directa.

Línea Directa ha elaborado la elegibilidad y el alineamiento de sus primas bajo la actividad de negocio asegurador que le afecta. En este sentido, la Comisión Europea ha presentado el Reglamento (UE) 2020/852, que introduce qué actividades son sostenibles desde un punto de vista medioambiental.

Línea Directa ha contemplado el indicador clave de resultados de suscripción de las empresas de seguros y reaseguros no de Vida significativos de acuerdo al Anexo X del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 a nivel consolidado. En este sentido, no existen riesgos significativos al no operar en otros negocios que no sean propios de la actividad aseguradora. Se tienen en cuenta las actividades de seguro de No Vida elegibles y no elegibles, considerando todas las filiales en las que tiene una participación del 100%.

El KPI referido a la actividad de suscripción muestra qué proporción de todas las actividades de suscripción no de Vida está compuesta por actividades relacionadas con la adaptación al cambio climático que se realizan de conformidad con las actividades 10.1 y 10.2 del anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Taxonomía de la Unión Europea para el clima.

Ejercicio de elegibilidad.

Debido a la modificación del criterio de elegibilidad frente a ejercicios anteriores, y coincidiendo con en el primer año de análisis del grado de alineamiento, Línea Directa ha calculado la prima correspondiente a aquellas garantías que contribuyen significativamente a la consecución del objetivo de adaptación al cambio climático (incluidas en el Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, actividades 10.1 y 10.2, precisamente por su carácter de reposición de los daños causados por fenómenos meteorológicos de gran intensidad, no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, tanto en los ramos de Motor y de Hogar.

En concreto, en el ramo de Motor se han identificado las garantías de Daños Propios y de Lunas, estimando el impacto en prima que suponen la siniestralidad de aquellos eventos relacionados con fenómenos meteorológicos. Se ha realizado una estimación a partir de los datos de la prima neta emitida de las garantías, estableciendo una prima de riesgo y una prima neta emitida para los daños atmosféricos.

En Hogar, se ha tomado la totalidad de la prima de las garantías de fenómenos atmosféricos y daños eléctricos, que cubren aquellos daños causados por los eventos meteorológicos de alta intensidad.

Para el ramo de Salud no se ha identificado ninguna garantía específica que incluya de manera directa la cobertura de daños de la salud derivados del cambio climático.

Ejercicio de alineamiento.

Para el cálculo de alineamiento se han tenido en cuenta los Criterios Técnicos de Selección (CTS) de la actividad. Tanto para Motor como para Hogar, se cumplen los siguientes criterios:

1. Los modelos de suscripción reflejan los riesgos de cambio climático. Además, la compañía no dispone solo de tendencias históricas, sino que tiene en cuenta la tendencia esperada y dispone de

proyecciones a futuro, recogidos tanto en el ejercicio del ORSA como en el Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD). En este último se incluye la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades del cambio climático con proyecciones entre 5 y 10 años.

2. La compañía ha publicado en 2025 su segundo informe TCFD, donde expone el modelo de gobierno del cambio climático, la gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático, la estrategia y los objetivos y métricas al respecto.

3. Las primas de los tomadores pueden verse reducidas si el objeto asegurado cumple con criterios de menor exposición a los fenómenos atmosféricos.

4. La renovación de las pólizas es anual y en el caso de que se produzca un evento climático, la compañía pondrá a disposición las condiciones para renovar o mantener la cobertura en el momento de la renovación. Dichas condiciones pueden sufrir modificaciones sustanciales en función del historial de eventos climáticos y sus respectivos daños.

5. Las pólizas se verán bonificadas si se toman medidas de prevención o si disponen de un menor riesgo ante los fenómenos climáticos adversos. Estas medidas se informan en la contratación.

6. Los productos se comercializan facilitando toda la información de las coberturas, incluyendo las coberturas frente a riesgos relacionados con el clima. Y se informa tanto de medidas beneficiosas para el cliente como de aquellas coberturas que pueden ser opcionales para hacer más completo su seguro y evitar un aseguramiento limitado.

7. Línea Directa Aseguradora es una compañía de seguros que opera en los ramos de Automóviles, Hogar y Salud. La empresa no está autorizada por los organismos competentes a suscribir instalaciones para actividades relacionadas con los combustibles fósiles (petróleo, gas o carbón).

8. Línea Directa colabora anualmente con ICEA, UNESPA y la DGS poniendo a su disposición información solicitada para el análisis y la investigación sobre cuestiones de cambio climático y de adaptación de la sociedad al mismo.

9. Línea Directa trata todos los siniestros declarados en conformidad con la legislación aplicable, teniendo en cuenta los plazos estipulados.

Cumplimiento de los DNSH.

La actividad de aseguramiento de la Compañía no entra en conflicto con ningún otro objetivo medioambiental de la Taxonomía. Línea Directa está comprometida con la mitigación del cambio climático, implementando medidas que favorecen un menor impacto en el medioambiente. Además, no asegura ninguna actividad relacionada con la extracción, transporte, refinado y distribución de carbón, gas o petróleo.

Por otro lado, su actividad no tiene impacto significativo en los recursos hídricos, en la economía circular, en la contaminación o en el objetivo de protección de la biodiversidad. En este sentido, la compañía cumple con los criterios del Do Not Signifcant Harm (DNSH).

Salvaguardas sociales.

Línea Directa cumple con las salvaguardas mínimas establecidas en los artículos 3 y 18 del Reglamento de Taxonomía en relación con derechos humanos, corrupción, fiscalidad y competencia justa. En este sentido, un cuerpo de políticas (Política de Derechos Humanos, Política Anticorrupción, Política Fiscal y su Código Ético, entre otras) determina la posición corporativa en estos asuntos.

La Compañía cuenta con procedimientos de Debida Diligencia de Derechos Humanos, que alcanza a empleados, proveedores, clientes, inversores y sociedad con el fin de prevenir la vulneración de derechos fundamentales.

Asimismo, Línea Directa forma parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas que promueve la lucha contra el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la protección de derechos fundamentales.

Además, cuenta con procedimientos para vigilar y establecer medidas disciplinarias ante la comisión de actos delictivos, y lleva a cabo actividades formativas periódicas para dar a conocer entre sus profesionales, especialmente la Alta Dirección, todos los procedimientos y políticas corporativas.

Línea Directa no ha recibido ninguna condena o sanción en firme por violación de los derechos humanos, corrupción o soborno, evasión fiscal o por no respetar las leyes de la competencia durante el año 2025.

La Compañía ha recibido una sanción respecto a la protección y tratamiento de datos que se encuentra pendiente de recurso Contencioso Administrativo.

Inversiones.

Línea Directa calcula la proporción en activos totales de exposiciones a actividades identificadas como medioambientalmente sostenibles con arreglo a la Taxonomía, con los porcentajes descritos al comienzo de la sección.

Como denominador, se ha tenido en cuenta el valor NIIF9 de las posiciones en balance para cada una de las categorías y sobre el activo total del Grupo Línea Directa a 31 de diciembre de 2025, excepto la exposición a deuda y agencias. Todas las posiciones que la Compañía tiene en la cartera, excepto la participación en TIREA, tienen asignado un código CNAE.

- Se consideran elegibles las participaciones en empresas o bonos de compañías acogidas a la normativa NFRD, en función de sus datos de CAPEX y su volumen de negocio.
- Deudas y agencias: no entran en el cómputo las posiciones de la cartera en deuda soberana u otros bonos en agencias tanto nacionales como supranacionales.
- Fondos y sociedades de inversión cotizados y no cotizados: se han considerado exentos. A 31 de diciembre la compañía tiene un CNAE asignado como producto financiero y, por tanto, es exento.
- Derivados: se incluye el porcentaje de cartera en el activo total gestionado.
- Los inmuebles se consideran no elegibles.

Dimensión social

Consciente de su impacto directo como aseguradora, como generadora de empleo y como actor social, Línea Directa es una compañía responsable que está comprometida con el progreso de la sociedad y se involucra con las comunidades en las que opera.

La entidad, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, revisada en 2025, ha identificado los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el personal propio en temas como la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores, la diversidad, equidad e inclusión, y la gestión del talento y el desarrollo profesional.

Estas cuestiones están relacionadas y vinculadas con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Línea Directa Aseguradora han destacado los siguientes bloques de actuación:

- Diversidad, igualdad y Derechos Humanos.
- Talento.
- Impulso de la estrategia social.

En el nuevo Plan de Sostenibilidad 2026-2028 la dimensión social se enfocará en temáticas que impacten en la plantilla, la sociedad en general, la cadena de suministro y los clientes del Grupo.

Diversidad, igualdad y Derechos Humanos

Línea Directa Aseguradora establece su compromiso con la diversidad, la inclusión, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y acoso, y el respeto a los derechos humanos mediante un conjunto de políticas. Estos principios están diseñados para promover un entorno laboral inclusivo, asegurar la igualdad de trato y fomentar el respeto hacia las diferencias individuales, fortaleciendo al mismo tiempo la sostenibilidad y la competitividad de la compañía.

El alcance de las políticas de Diversidad e Inclusión de Igualdad de Género y de Derechos Humanos se extiende a todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa Aseguradora, así como la Fundación Línea Directa. En este contexto, la entidad promueve, además, que sus colaboradores y otras figuras relacionadas con sus operaciones, productos y servicios, también respeten lo contenido en esta política.

Diversidad

Línea Directa cuenta con una Política de Diversidad e Inclusión del Grupo aprobada por el Consejo de Administración, que establece los principios y compromisos fundamentales que rigen la actuación de la compañía en esta materia y que se aplica en todos sus ámbitos de actividad.

A través de esta política, la entidad recoge su compromiso con la igualdad de oportunidades, la eliminación de cualquier forma de discriminación y la promoción activa de un entorno inclusivo. En este sentido, asegura, ente otros, procesos justos de selección, contratación, formación, remuneración y promoción, basándose únicamente en el mérito,

la experiencia y el desempeño. La compañía también promueve la inclusión de los colectivos vulnerables.

Igualdad

Línea Directa Aseguradora dispone de una Política de Igualdad de Género, que consagra el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

Los objetivos generales de la Política de Igualdad de Género son adoptar medidas concretas que permitan velar por la igualdad de género en las actividades propias y la cadena de valor, aflorar el talento sin sesgos de género, facilitar el acceso del género menos representado a puestos de alta dirección y responsabilidad en igualdad de condiciones, y prestar atención a las posibles desviaciones respecto a la brecha salarial para corregirlas.

Línea Directa también dispone de un Protocolo de Acoso a disposición de todos los empleados y del que, a su vez, han recibido la formación pertinente, de modo que cualquier empleado pueda solicitar la ayuda necesaria ante una situación o denunciar un hecho que considere que atenta contra su persona. Este Protocolo recoge una extensión más amplia de las tipologías de discriminación estipuladas por la legislación vigente.

En su apuesta por la igualdad, la no discriminación y la inclusión, la Compañía está además adherida a códigos de buenas prácticas, redes de empresas, iniciativas sectoriales y diversas fundaciones, que impulsan los principios aquí expuestos, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios para el empoderamiento de las mujeres (WEPs) de la ONU, Target Gender Equality (TGE) y Top Employers.

El Grupo está adherido, además, a la “Guía de buenas prácticas en materia de igualdad y no discriminación” de UNESPA, colabora con la Fundación Más Familia (EFR) y participa en la Red sectorial EWI, en el Código Eje&Con de buenas prácticas en materia de talento femenino en las entidades y en MásHumano, red de empresas que trabaja para la implantación de modelos de trabajo flexibles. Por otro lado, y por el porcentaje de representación de mujeres en la Alta Dirección y el Consejo de Administración de la compañía, Línea Directa forma parte del Ibex Gender Equality Index de Bolsas y Mercados Españoles (BME).

Derechos humanos

Línea Directa Aseguradora forma parte de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y tiene el compromiso de incorporar en su actividad los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU. Para ello, cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Consejo de Administración y de aplicación a todas las filiales del Grupo.

En esta materia, se compromete a respetar los derechos humanos reconocidos internacionalmente y recogidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de la ONU, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como sus convenios fundamentales, relativos a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y el Convenio Europeo de Derechos Humanos.

La Política tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto a estos derechos, previniendo su violación y reflejando el compromiso de la Compañía con las normas internacionales, locales y del sector, como los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible. Además, describe cómo se implementa esta protección en su operativa, estableciendo principios y pautas de actuación que permiten identificar, prevenir, mitigar y reparar posibles impactos negativos.

La compañía tiene disponible un Canal Ético, por el que, de manera confidencial o anónima, y a salvo de represalias, el personal propio y cualquier grupo de interés puede comunicar un posible incumplimiento de los compromisos recogidos en la política de derechos humanos. Asimismo, también cuenta con un Código de Conducta de Proveedores.

Prevención, seguridad, salud y bienestar

Para Línea Directa, las acciones encaminadas a proteger la salud, prevenir y promover el bienestar constituyen una parte fundamental de la actuación como empresa responsable con la sociedad y con sus empleados. Por ello, dispone de una Política de Prevención, Seguridad, Salud y Bienestar, además de un sistema de gestión de prevención de accidentes laborales, que refleja su firme compromiso en esta materia y establece el marco de actuación aplicable a todos los empleados, directivos y administradores de las sociedades que integran la Entidad.

Esta política se articula en cumplimiento de las exigencias legales y en base al reconocimiento de las buenas prácticas internacionales establecidas en guías y normas internacionales, incluyendo el Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo sobre seguridad y salud de 1981, y la Declaración de Luxemburgo para la Promoción de la Salud y Seguridad en el Trabajo.

Bienestar y conciliación laboral

Línea Directa cuenta con una Política corporativa de Salud, Seguridad y Bienestar entre cuyos principios está el compromiso de la organización de velar por que la plantilla mantenga unos niveles óptimos de bienestar a través de los programas de beneficios y ventajas, así como con las medidas de conciliación que la compañía pone a su disposición.

La compañía mantiene abierto un catálogo de medidas de conciliación, adicionales a las exigidas por la legislación, a disposición de los empleados. En concreto, cuenta con un procedimiento de trabajo flexible (flexiwork), por el cual todos los empleados de la Compañía cuentan con 6 días de trabajo flexible en su domicilio al mes; con permisos retribuidos no contemplados en el convenio colectivo de aplicación, para atender distintas eventualidades relativas a su familia, y con permisos y mejoras asociadas la maternidad, paternidad y lactancia.

Del mismo modo, la compañía cuenta con un Programa de Bienestar y Salud que contempla el desarrollo anual de acciones concretas que impactan positivamente en el bienestar físico, emocional, financiero, de prevención y salud. Entre ellas, destacan distintas formaciones, acciones solidarias y de sensibilización nutricional y emocional para los empleados. Adicionalmente, se promueven campañas de vacunación en la oficina, retos saludables y la participación regular en carreras y torneos.

Desconexión digital

La compañía cuenta con una Política de Desconexión Digital en la que se recogen los principios y compromisos que adquiere la organización con el objetivo de maximizar la conciliación entre la vida personal y laboral de los empleados. Esta Política reconoce expresamente el derecho de los empleados a no responder comunicaciones empresariales fuera de su jornada de trabajo, salvo casos de urgencia justificada, y se recomienda a los responsables de equipo evitarlas.

Retribución salarial

La compañía cuenta con una Política Retributiva cuyo principal objetivo es alinear la retribución de sus empleados con los intereses de la compañía fomentando los valores y la cultura corporativa.

La compañía cuenta con una Plataforma de Retribución Total en el portal del empleado en la que las personas pueden consultar todos los elementos que forman parte de su paquete retributivo. Esto incluye su retribución fija, la variable vinculada a objetivos y la retribución en especie, como un seguro de vida y accidentes, además de los distintos beneficios sociales y ventajas por ser empleado de Línea Directa, como un programa de retribución flexible y descuentos en todos los productos de la compañía.

Adicionalmente, todos los empleados de Línea Directa cuentan con un seguro de vida y accidentes desde su incorporación a la plantilla. En esa línea, la entidad cuenta con un seguro de ahorro y jubilación a través del cual la compañía hace una aportación definida anual para cada empleado con la que contribuye, en suma, al compromiso de reforzar las pensiones de jubilación de los empleados. Además de la contingencia de jubilación ordinaria, para los profesionales que hayan prestado servicios en la empresa durante un mínimo de tres años este sistema también cubre el fallecimiento y la incapacidad de cualquier tipo, y permite la consolidación de los derechos acumulados en el seguro colectivo.

En los últimos años, la compañía ha llevado a cabo además un Plan de Compra de Acciones dirigido a empleados. A través de la adhesión a este Plan, las personas de la organización pueden destinar parte de su salario a la compra de acciones con descuento y beneficiarse además de las ventajas de la retribución flexible.

Gestión del talento

Línea Directa Aseguradora se enfrenta al reto de atraer y retener talento cualificado en un entorno altamente competitivo, que nace de la dependencia del factor humano para desarrollar correctamente la actividad.

La compañía cuenta con una Política de Talento, que contempla los principios de actuación y medidas concretas que permitan captar, contar y gestionar ese talento. Entre ellas, fomentar el empleo estable y de calidad, asegurar una adecuada selección, preparar a los empleados dotándolos de los conocimientos, habilidades y competencias necesarias, fomentar el

compromiso, impulsar los valores corporativos y promover el bienestar del equipo humano del Grupo.

La compañía viene implementando una serie de actuaciones enfocadas al refuerzo de la marca empleadora y la generación de una visibilidad en nichos de talento concretos; la identificación y desarrollo del potencial interno, incluido el estudio de Plan de Sucesión así como distintos programas de formación y capacitación que permiten mantener a la plantilla al día de las exigencias del mercado.

Respecto a la atracción de talento, cabe destacar la fortaleza de la marca empleadora. En 2025, la Compañía ha renovado su certificación como empresa Top Employer por séptimo año consecutivo y ha obtenido la posición 63 entre las mejores empresas para trabajar según el ranking MERCO Talento.

En cuanto al desarrollo profesional, Línea Directa cuenta con un modelo de identificación de talento potencial en la organización del que se derivan planes y programas específicos de formación y desarrollo para esos empleados.

Línea Directa mantiene además una fuerte apuesta por la formación y actualización de conocimiento de distintos colectivos. Así, por ejemplo, en los últimos ejercicios ha llevado a cabo acciones de capacitación en habilidades, de formación de los equipos de IT en Inteligencia Artificial (IA) y ha impartido formación a la plantilla respecto a las nuevas normativas de reporte de información de sostenibilidad (CSRD) y DORA (Digital Operational Resilience Act), entre otros.

Discapacidad y accesibilidad

Uno de los pilares clave de actuación de Línea Directa Aseguradora en el ámbito de la sostenibilidad es la inclusión de las personas con discapacidad. Para ello, desarrolla distintas iniciativas para abordar este reto, incluyendo la gestión del talento interno, la colaboración con entidades especialistas y la participación en proyectos sociales destinados a favorecer la empleabilidad de este colectivo.

Por otro lado, todos los centros de trabajo del Grupo Línea Directa son accesibles. Además, la compañía trabaja en la comunicación y la sensibilización sobre la discapacidad, tanto en el ámbito interno como en el externo.

Asimismo, en los últimos años se viene abordando la accesibilidad de los activos digitales para garantizar el acceso universal de todos los usuarios.

En este sentido, la Compañía ha avanzado en su hoja de ruta de accesibilidad universal de sus activos digitales adelantándose a la entrada en vigor de la Directiva Europea 2019/882.

El desarrollo de la Web Corporativa de Línea Directa se ha actualizado bajo el cumplimiento de las **Pautas de accesibilidad para el Contenido en la web de la WCAG 2.1 del W3C-WAI en su nivel de exigencia AA.** Línea Directa cuenta con una declaración de accesibilidad para el estándar AA en su web comercial garantizando una navegación inclusiva para todos los usuarios. Esta declaración de accesibilidad pone de manifiesto que la compañía tiene un nivel avanzando en materia de accesibilidad universal según las directrices europeas WCAG/WAI 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium) que establecen tres niveles: A (requisitos mínimos), AA (buenas prácticas) y AAA (máximo nivel de accesibilidad). La web de la Fundación Línea Directa también logró la declaración de accesibilidad en 2025.

Esta iniciativa se enmarca en la estrategia de sostenibilidad de Línea Directa y forma parte de las acciones contempladas por el Grupo en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025 que buscan promover la accesibilidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades.

La compañía también dispone de un servicio de videointerpretación para personas sordas de la mano de Fundación CNSE con el fin de impulsar la inclusión y la accesibilidad en la atención al cliente. Este servicio nuevo permite a los clientes y no clientes con discapacidad auditiva realizar consultas relacionadas con los servicios y productos de Línea Directa, incluyendo la contratación de seguros, la consulta de las condiciones de las pólizas, dar partes de accidentes o pedir un servicio de asistencia en carretera, entre otras muchas.

Estrategia social

Línea Directa alinear la actividad de negocio y la estrategia de impacto social fomentando valores como la **seguridad vial y en el hogar y los hábitos saludables y el bienestar**, así como la formación digital y laboral a determinados colectivos.

En este sentido, dentro del Grupo Línea Directa existe libertad a la hora de llevar a cabo diferentes actividades en materia de contribución social, aunque siempre deben estar ligadas a los principios de actuación del Grupo y los valores corporativos. Además, deben

alinearse con la estrategia de sostenibilidad y contribuir a los compromisos de esta política.

Para cumplir con los objetivos previstos, que integran y articulan los principios y valores descritos anteriormente, se cuenta con los diferentes canales:

Voluntariado corporativo: promueve el cambio en la sociedad a través de la implicación directa de los empleados en el desarrollo de las actividades de contribución social. Además, permite a los empleados canalizar su talento, su tiempo y su energía en favor de la comunidad a través de su participación voluntaria, en las iniciativas propuestas por el Grupo.

Donaciones filantrópicas de carácter puntual o periódico: para apoyar a determinadas ONG u otras instituciones en su labor social con el objetivo de fomentar una sociedad más comprometida, humana e igualitaria.

Aportaciones a la comunidad: ya sean monetarias o en especie, a causas elegidas por el Grupo de acuerdo con los principios de esta Política, así como colaboraciones con ONG u otras organizaciones de la comunidad con el fin de abordar diferentes necesidades sociales que se hayan detectado en los entornos.

Asimismo, el Grupo lleva a cabo acciones de sensibilización, formación y concienciación relacionadas con sus temáticas prioritarias, dirigidas a sus empleados y otros Grupos de Interés con el fin de contribuir al desarrollo social. En este sentido, durante 2025 Línea Directa ha canalizado el apoyo no financiero a grupos desatendidos a través de las siguientes iniciativas:

Fundación Integra: iniciativas dirigidas a personas con riesgo de exclusión social con el objetivo de acercarlos a la inserción laboral. Además, con motivo del 8 marzo, Línea Directa dio formación a un grupo de mujeres en situación de vulnerabilidad adscritas a esta organización sobre cómo afrontar una entrevista de trabajo, incluyendo dinámicas de grupo. Entre estas iniciativas destacan:

Escuela de Fortalecimiento: taller de integración laboral para personas en riesgo de exclusión con perfiles diversos (migrantes, exconvictos, ex toxicómanos) en el que se imparte formación sobre cómo afrontar una entrevista de trabajo o cómo confeccionar un currículo.

Integratech, una iniciativa que tiene por objetivo reducir la brecha digital de las personas en riesgo de exclusión social, impulsando su empleabilidad.

Integra-te, unas jornadas celebradas en las instalaciones de la compañía en las que voluntarios corporativos han impartido talleres prácticos de aproximación al mundo laboral para personas con riesgo de exclusión.

Además, para ampliar el abanico de opciones de trabajo a jóvenes en riesgo de exclusión o residentes en viviendas tuteladas, la compañía ha realizado una jornada de puertas abiertas para los alumnos de la Fundación Norte Joven, en la que, entre otras actividades, se puso en práctica una simulación de entrevista de trabajo.

En 2025, el Grupo también ha desarrollado un programa de reducción de soledad no deseada para personas de la tercera edad, Bingo con Abuelos, en el que voluntarios del Grupo celebran en nuestras instalaciones un desayuno con juegos junto a mayores residentes en Tres Cantos (Madrid).

Todas las medidas anteriormente descritas beneficiaron a un total de 74 personas.

Para Línea Directa, las acciones encaminadas a proteger la salud, prevenir y promover el bienestar constituyen una parte fundamental de la actuación como empresa responsable con la sociedad y con sus empleados. Por ello, dispone de una Política de Prevención, Seguridad, Salud y Bienestar, además de un sistema de gestión de prevención de accidentes laborales, que refleja su firme compromiso en esta materia y establece el marco de actuación aplicable a todos los empleados, directivos y administradores de las sociedades que integran la Entidad.

Esta política se articula en cumplimiento de las exigencias legales y en base al reconocimiento de las buenas prácticas internacionales establecidas en guías y normas internacionales, incluyendo el Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo sobre seguridad y salud de 1981, y la Declaración de Luxemburgo para la Promoción de la Salud y Seguridad en el Trabajo.

7. Actividades de investigación, desarrollo e innovación

Línea Directa Aseguradora apuesta por la investigación, el desarrollo y la innovación y cuenta con potentes iniciativas en esta materia que el Grupo pone al servicio del negocio y de sus clientes, mediante la creación y el lanzamiento al mercado de productos aseguradores únicos, así como a la sociedad en su conjunto, a través de la actuación investigadora de la Fundación Línea Directa en favor de la seguridad vial.

Innovación

Línea Directa Aseguradora impulsa la innovación y el emprendimiento mediante iniciativas específicas que fortalecen su modelo de negocio y refuerzan su compromiso con el desarrollo sostenible. Una de estas iniciativas es el programa de intraemprendimiento 10x, diseñado para fomentar la diferenciación y el crecimiento a través de una metodología propia. Este programa se centra en la identificación de nuevas áreas de oportunidad de negocio, siguiendo un proceso estructurado que abarca las fases de ideación, validación e implantación.

En 2025, diversos proyectos generados por este programa fueron presentados a la dirección de la compañía mediante un formato de elevator pitch durante una jornada en el IESE de Madrid. Estas propuestas, diseñadas para incorporar coberturas y características inéditas en el sector asegurador, tienen como objetivo complementar la oferta comercial de la compañía, consolidándola como una organización multirramo y multiproducto.

La compañía cuenta con una política y un proceso específico sobre innovación de productos que abarca los siguientes casos identificados:

- La creación ex novo, en función de los distintos análisis, oportunidades o necesidades detectadas en el mercado.
- Los programas de intraemprendimiento de la compañía.
- Los programas de Innovación abierta de la compañía.
- Las propuestas de nuevos productos y/o mejoras por parte de terceros.
- Los que devengan de cambios normativos.
- Los productos específicos que se hayan establecido para nuevas alianzas con otras compañías.
- Cambios y actualizaciones en los productos para nuevas campañas comerciales (si tienen afectación a coberturas, tarifas, primas, mercado destinatario)
- Nuevas garantías para añadir o modificar las ya existentes en las pólizas comercializadas.
- Modificaciones sustanciales de las garantías, productos o servicios de seguro.
- Revisión de las garantías de las pólizas o de los productos de seguro ya comercializados.

El responsable del Comité de Producto es el Director de Marketing, un área que cuenta con un Departamento específico de Innovación. El responsable será el encargado de liderar, impulsar, revisar y agrupar toda la información respecto de la Innovación. Además, la compañía cuenta con un Grupo de Trabajo de Producto compuesto por personas de una serie de departamentos cuya participación se modulará en función de las características del producto

Transformación Digital

El equipo de Transformación desempeña un papel central en el liderazgo de la definición y ejecución de la estrategia de la digitalización de la compañía.

Línea Directa Aseguradora está desarrollando un entorno de gobernanza integral para la digitalización. Este plan de acción tiene como objetivo establecer una política que fortalezca los procesos de transformación digital, garantizando su alineación con los objetivos estratégicos de la compañía y la gestión de impactos, riesgos y oportunidades materiales

Durante 2025 se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- Optimización de procesos digitales: Se completó la implementación de aperturas de parte con IA y se avanzó en la implementación de suplementos digitales. Este proceso ha permitido reducir el tiempo medio de operación en cerca de un 30%.
- Derivación de solicitudes de grúa al canal digital: Se han disminuido las llamadas telefónicas y ha aumentado el volumen de gestiones realizadas a través de los canales digitales.
- Optimización del canal chat híbrido (IA + agentes): La implementación del canal ha permitido una atención más eficiente, dando respuesta automática al 65% de las consultas frecuentes mediante modelos de IA generativa.

Calidad en el servicio

El contacto directo con el cliente derivado de su modelo de negocio permite a Línea Directa Aseguradora conocer de primera mano las necesidades de los asegurados, lo que constituye un extraordinario activo a la hora de impulsar la calidad en todos sus procesos.

Línea Directa Aseguradora monitoriza el Net Promoter Score (NPS), que estima el grado potencial de recomendación de la Compañía por parte de sus clientes y usuarios. Este sistema cuenta con una escala de medición de 1 a 10 puntos, siendo considerados solamente como “promotores” a aquellos asegurados que puntúan su experiencia con la Compañía con una nota de 9 ó 10. En este sentido, el NPS global de Línea Directa Aseguradora en 2025 ha alcanzado 36,83 puntos.

En 2025, la consolidación de la estrategia de Experiencia de Cliente ha impulsado un incremento significativo del NPS en 5,79 puntos, pasando de 31,04 a 36,83, con mejoras en todas las áreas y momentos clave del customer journey.

Apoyo a la investigación

Línea Directa se compromete a impulsar el **desarrollo sostenible de las comunidades** en las que lleva a cabo su actividad, colaborando en la **mejora de la calidad de vida de las personas y su seguridad** a través de sus productos y servicios.

Línea Directa lleva a cabo importantes acciones en materia de concienciación en el ámbito de la seguridad vial y de la salud. Cada año, a través de su fundación, realiza y difunde **3 estudios al año** que analizan algunos de los aspectos más relevantes de la seguridad vial. Estos temas son elegidos por su patronato a partir de un elenco propuesto por los expertos de la organización. Además, también realiza un estudio sobre salud con el ánimo de impulsar hábitos saludables en la sociedad.

Además, dentro del ámbito asegurador, Línea Directa publicó en 2025 el informe **“El robo de vehículos en España (2019-2023)”,** que analizaba todos los robos de coches y motos registrados en los últimos años, siempre con el objetivo de llamar la atención a la sociedad sobre un problema que puede afectar directamente a la movilidad y al patrimonio de los conductores. El estudio, que logró una amplia repercusión en los medios de comunicación, analizaba más de **150.000 robos de vehículos en España** durante el periodo analizado, de los cuales casi el 70% quedó sin esclarecer. Por otra parte, el adelanto de las cifras de 2024 señalaba que las cifras continuaban al alza, con más de **33.000 robos de vehículos**, lo que supone un 0,7% más que el año anterior. El estudio señalaba qué modelos de coches y motos eran los más robados según los datos de la propia compañía.

En el ámbito de la salud, el Grupo lanzó el informe “**CibercondrIA: Los peligros del autodiagnóstico digital**”, que, entre otras cuestiones, analizaba cómo las herramientas de IA (como ChatGPT o Gemini) ha consolidado una **nueva práctica: el autodiagnóstico digital.** El informe, que obtuvo una notable repercusión en medios de comunicación, describe cómo cada vez más personas recurren a estas fuentes para interpretar síntomas y tomar decisiones sobre su salud. En este sentido, **2 de cada 3 personas** suelen recurrir a estos medios para consultar temas relacionados con su salud.

En el ámbito de la **seguridad vial**, la Fundación Línea Directa, lanzó tres estudios en 2025. El primero de ellos abordó la **accidentalidad de los motoristas**, con unos resultados alarmantes: entre 2014 y 2023, se registraron más de **4.000 motoristas fallecidos** en accidente de tráfico, con un incremento del 44% entre ambos años. Además, los accidentes mortales con motocicletas implicadas crecieron un 74%, un incremento muy superior al experimentado por los turismos (21%). En el mismo periodo también se registraron más de 330.0000 motoristas heridos, de los cuales alrededor de 31.500 (+8% a lo largo del periodo) necesitaron ser hospitalizados.

El segundo estudio del año versó sobre los **peatones**, el colectivo más amplio y vulnerable de la seguridad vial. El informe concluía que en la última década, casi **3.500 personas habían fallecido en España víctimas de atropellos**. En el 72% de los siniestros el peatón no había cometido ninguna infracción, aunque el 41% de los peatones fallecidos habían consumido alcohol, drogas o psicofármacos, tres sustancias que afectan notablemente a los reflejos y la percepción. Además, preocupa el "peatón tecnológico", jóvenes de 18 a 25 años que utilizan el móvil y los auriculares mientras caminan por zonas universitarias o de ocio, lo que aumenta el riesgo de sufrir un accidente.

Por último, el tercer estudio del año se centró en la accidentalidad y los riesgos que conlleva la **conducción con meteorología adversa**, presente en más de **148.000 accidentes en los últimos 10 años en los que se registraron casi 20.0000 víctimas**, más de 1.800 muertos y casi 190.000 heridos. El informe se completó con una encuesta en la que se analizaba el comportamiento y la percepción de los conductores ante este tipo de eventos.

La Fundación también celebró en 2025 la **XXII edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial**, en la que premió los mejores trabajos y reportajes sobre seguridad vial, siempre con el objetivo de concienciar a la sociedad sobre la necesidad de mantener conductas responsables al volante. En esta edición, que batió récords de participación, los premiados fueron el equipo de la revista **Tráfico y Seguridad Vial** de la DGT en la categoría de Prensa Escrita y Medios Online**; Isabel Salvador**, de Cadena SER, en la categoría de Radio, y **Beatriz Correal**, de La Sexta, en la categoría de Televisión.

El **Premio Solidario** se otorgó a la **Plataforma Motera para la Seguridad Vial**, en reconocimiento a sus dos décadas de compromiso con la protección y seguridad de los motoristas. Por su parte, la **Unidad Militar de Emergencias** fue distinguida con el Premio Honorífico de Seguridad Vial por su destacada labor operativa y su constante compromiso con la seguridad vial y la protección de la ciudadanía en contextos de emergencia, con un recuerdo especial a su labor en la recuperación y limpieza de las vías de circulación en la pasada DANA que asoló la Comunidad Valenciana.

Asimismo, también se celebró la **XI edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial**, que reconoce a los mejores emprendedores que con sus ideas y proyectos pueden contribuir a reducir el número de fallecidos en carretera. En la edición de 2025, la empresa **LiveLink Ventures** resultó ganadora gracias a **KOMOBI**, un dispositivo eCall para motos que detecta cualquier accidente en cuestión de segundos, avisando automáticamente a los servicios de emergencia y enviando la localización exacta del accidentado, para poder reducir el tiempo de respuesta de los servicios sanitarios y aumentar la calidad de la atención que reciben los accidentados.

El ganador del certamen, elegido entre 63 candidatos, recibirá un premio de **20.000€ netos**, sin arrastre ni coinversión, además de formación, *mentoring* y la posibilidad de acceder a rondas de inversión.

En 2025, la Fundación también ha realizado diversas iniciativas de acción social en torno a la concienciación sobre el riesgo del **binomio alcohol-conducción**, como **dos mesas redondas** en las que participaron diversos actores clave en la lucha contra la accidentalidad, como la Administración, la Guardia Civil, las víctimas o el periodismo. Estas acciones se completaron con diversos juegos y concursos en Redes Sociales y la elaboración y difusión de una nota de prensa con los principales datos sobre accidentalidad con presencia del alcohol.

8. Otra información relevante

8.1 La acción Línea Directa Aseguradora

A cierre del ejercicio 2025, el capital emitido de la Sociedad asciende a 43.536.673,60 euros y está compuesto por 1.088.416.840 acciones ordinarias nominativas, de la misma clase y serie, íntegramente suscritas y desembolsadas con un valor nominal de 0,04 euros cada una.

Todas las acciones en circulación tienen los mismos derechos económicos y de voto y están representadas por anotaciones en cuenta. Las acciones cotizan en las bolsas de valores de Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao (las bolsas españolas).

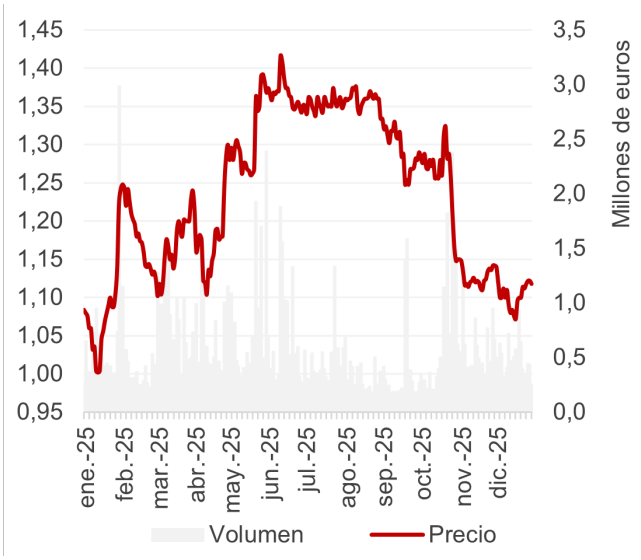
El principal índice bursátil en el que se incluye la acción es el IBEX Medium Cap, que agrupa a las empresas españolas cotizadas de mediana capitalización.

El código ISIN de las acciones es ES0105546008.

Evolución de la acción

La acción cerró el ejercicio 2025 en 1,118 euros, lo que supone una revalorización de 3,1% desde el 2 de enero, primer día de cotización del 2025.

A finales de 2025, un total de 8 casas de análisis seguían la acción, de las cuales el 50,0% recomendaban “mantener”, el 37,5% "comprar" y el 12,5% “vender” con un precio objetivo promedio de 1,313 euros.



La acción Línea Directa Aseguradora	2025
Datos de la acción	
Mínimo (€)	0,991
Máximo (€)	1,44
Cierre del periodo (€)	**1,118**
Número de acciones	1.088.416.840
Autocartera	1.182.761
Número de acciones en circulación	1.087.234.079
Valor nominal (€)	0,04
Contratación media diaria (acciones)	443.228
Contratación media diaria (€)	541.964
Capitalización bursátil (millones €)	**1.216,9**
Ratios	
Beneficio por acción (€)	0,08
Valor teórico contable (€)	0,37
Precio / Valor teórico contable (veces)	3,0
PER (veces)	14,2
RoAE (%)	22,9 %
Rentabilidad por dividendo (%)*	3,7 %

*Dividendos a cargo del ejercicio 2025 / precio de cierre de cotización del ejercicio. Incluye la propuesta de dividendo complementario del ejercicio por 15,0 millones de euros

Dividendos

La Compañía ha realizado el pago de dos dividendos a cuenta, en efectivo, por un importe total de 0,027589 euros brutos por acción, equivalente a un importe acumulado de 30 millones de euros. Estos pagos se hicieron efectivos el 1 de julio y el 5 de diciembre de 2025.

Además, el Consejo de Administración de la Sociedad en su reunión de 19 de febrero de 2026, ha acordado **proponer a la Junta General de Accionistas un dividendo complementario por importe de 0,013791 euros brutos por acción por un importe total de 15 millones de euros**, pagadero en abril de 2026. Por tanto, la totalidad de los dividendos con cargo al ejercicio 2025 ascendería a 0,041380 euros brutos por acción equivalente a un importe total de 45 millones de euros. Los dividendos representan un *payout* del 53% sobre el resultado después de impuestos de la Sociedad y una rentabilidad por dividendo del 3,7% tomando en consideración el precio de cierre del ejercicio.

Acciones propias - adquisición y enajenación

El 29 de abril de 2021, fecha de la salida a bolsa, se adjudicaron a la sociedad dominante

239.678 acciones propias en el canje de acciones de Bankinter.

El 12 de mayo de 2021 el Consejo de Administración aprobó un Programa de recompra de acciones propias, al amparo de la autorización conferida por la Junta General de la Compañía el 18 de marzo de 2021 y conforme a la normativa de abuso de mercado, que fue comunicado a la CNMV el mismo día.

La Compañía ha realizado sucesivas adquisiciones comunicadas a la CNMV, para completar el plan extraordinario de remuneración basado en acciones a la Consejera Delegada y Comité de Dirección que se detalla en la Nota 21.

Así mismo, el Grupo ha ofrecido cuatro planes de retribución flexible mediante acciones para los empleados. El primero, en 2022, en el que se entregaron 204.676 acciones. El segundo, en 2023, en el que se entregaron 116.771 acciones. El tercero, en 2024, en el que se entregaron 171.221 acciones. Y el cuarto, en 2025, en el que se entregaron 134.211 acciones.

La Sociedad, conforme a lo dispuesto en el apartado 2 de la Norma Cuarta de la Circular 1/2017, suscribió en el día 11 de diciembre de 2025 un contrato de liquidez con la entidad Alantra Equities Sociedad de Valores, S.A.

El número de acciones destinadas al contrato de liquidez y depositadas en la cuenta de valores asociada al contrato asciende a 489.817 acciones. Por su parte, el importe de efectivo destinado al contrato de liquidez y depositado en la cuenta de efectivo asociada al mismo es de 549.574,67 euros.

La información referida fue comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y difundida públicamente a través de los canales establecidos a tal efecto.

A 31 de diciembre de 2025 Línea Directa Aseguradora posee 1.182.761 acciones propias representativas del 0,109% del capital, por importe de 1.322.327 euros. La Nota 14 incluye el detalle sobre la composición y movimiento del patrimonio neto.

8.2 Composición del accionariado

A cierre del ejercicio 2025, Cartival era titular del 20,555% de las acciones, Bankinter del 17,416%, Fernando Masaveu Herrero del 5,529%, Global Portfolio Investments del 5,070%, Brandes Investment Partners del 5,062%, Norbel Inversiones del 5,001%, Wellington Management Group del 3,539% y Lazard Asset Management del 3,195%.

Línea Directa posee el 0,109% en autocartera.

El siguiente cuadro muestra la composición del accionariado a 31 de diciembre de 2025:

Composición del accionariado	2025
Cartival, S.A.	20,56 %
Bankinter, S.A.	17,42 %
Fernando Masaveu Herrero	5,53 %
Global Portfolio Investments S.L.	5,07 %
Brandes Investment Partners	5,06 %
Norbel Inversiones S.L.	5,00 %
Wellington Management Group	3,54 %
Lazard Asset Management	3,20 %
Autocartera	0,11 %
Resto Institucional Extranjero	13,99 %
Resto Institucional Nacional	7,34 %
Minorista	13,19 %

Con relación al tramo institucional extranjero, éste está liderado por Reino Unido y los Estados Unidos, con la siguiente composición:

Tramo institucional extranjero	2025
Reino Unido	41,97 %
Estados Unidos	38,69 %
Bélgica	8,35 %
Luxemburgo	5,39 %
Suiza	3,74 %
Francia	1,71 %
Resto	0,15 %

8.3 Relación con el mercado financiero

Desde la admisión a cotización de Línea Directa Aseguradora, S.A, ha sido voluntad de la Sociedad seguir las mejores prácticas de buen gobierno y las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV, que permitan reforzar su compromiso con la transparencia, con la implicación de los accionistas e inversores y con la creación de valor a largo plazo. Para ello, la Sociedad ha implantado los procedimientos necesarios para mantener una comunicación adecuada con todos sus grupos de interés.

En este sentido, la Sociedad cuenta con una **Política de Comunicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto**, disponible en la web, que incluye igualmente la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de medios de comunicación, redes sociales u otros canales de la Sociedad.

En concreto, la **página web de accionistas e inversores** se actualiza puntualmente (en español e inglés) con las Comunicaciones realizadas a la CNMV, con la información financiera completa, resultados, presentaciones e información sobre la acción.

Asimismo, se ha puesto a disposición el **Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad 2025** que contiene amplia información sobre el desempeño de cuestiones ambientales, de gobierno corporativo y relativo al personal, la sociedad y a los derechos humanos relevantes para la Compañía en aquellas actividades propias de su negocio.

En el ejercicio 2025 la Sociedad ha retransmitido por webcast los resultados trimestrales y ha participado en 10 conferencias y foros nacionales e internacionales, manteniendo además un contacto diario con la comunidad inversora y acercando de esta forma la realidad del negocio al accionista y al inversor potencial.

8.4 Periodo medio de pago a proveedores

De conformidad con lo previsto en la Ley 18/2022, las sociedades mercantiles cotizadas están obligadas a publicar de forma expresa el periodo medio de pago a proveedores, el volumen monetario y número de facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad, así como el porcentaje que suponen sobre el número total de facturas y sobre el total monetario de los pagos a sus proveedores.

Se detalla a continuación los pagos realizados a los proveedores en los ejercicios 2025 y 2024. **El periodo medio de pago a proveedores a cierre del ejercicio 2025 de Línea Directa Aseguradora fue de 25,19 días**. Asimismo se detallan para el ejercicio 2025 el número de facturas y su valor monetario:

	2025	2024
	Días	**Días**
Periodo medio de pago a proveedores	25,19	26,18
Ratio de operaciones pagadas	25,20	25,86
Ratio de operaciones pendientes de pago	24,79	32,77
	Importe (miles de euros)	**Importe (miles de euros)**
Total pagos realizados	355.516	322.842
Total pagos pendientes	**13.566**	15.666
	Facturas	**Facturas**
Facturas en el límite legal	57.754	86.540
Porcentaje sobre el total de facturas	55,42 %	78,39 %
Total facturas	104.218	110.392
	Importe (miles de euros)	**Importe (miles de euros)**
Volumen monetario en límite legal	253.808	278.482
Porcentaje sobre el total monetario de pagos a sus proveedores	68,76 %	82,38 %
Total monetario de facturas	369.097	338.033

9. Reclamaciones, defensor del cliente y otra información no financiera

El marco legal regulador de los servicios financieros ofrece a los clientes el nivel de protección adecuado para preservar la confianza en el funcionamiento de los mercados. Dentro de este marco, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras, establece la obligación de que las entidades aseguradoras cuenten con un departamento o servicio de atención al cliente, que atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y pretensión de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Durante el ejercicio 2025 se han gestionado 7.131 expedientes (7.753 expedientes en 2024), siendo 506 o 7,10% quejas, (577 en 2024) y 6.625 o 92,90% reclamaciones (7.176 en 2024). Del total señalado, 15,08% corresponden a Cotizaciones y Gestión de Póliza, el 71,36% a Gestión de Accidentes, el 3,53% al servicio de Asistencia en Viaje (18,20%, 70,82%, 3,22% respectivamente en 2024).

El detalle por tipología de los expedientes gestionados por el grupo durante los ejercicios 2025 y 2024 es el siguiente:

	2025		2024	
	Número	% del total	Número	% del total
Quejas	506	7,10 %	577	7,44 %
Reclamaciones	6.625	92,90 %	7.176	92,56 %
Total expedientes gestionados	**7.131**	**100,00 %**	**7.753**	**100,00 %**

El detalle por departamento de los expedientes generados por el grupo durante los ejercicios 2025 y 2024 es el siguiente:

	2025		2024	
	Número	% del total	Número	% del total
Cotizaciones y Gestión de Póliza	1.075	15,08 %	1.411	18,20 %
Gestión de accidentes	5.089	71,36 %	5.491	70,82 %
Servicio de asistencia en viaje	252	3,53 %	250	3,22 %
Otros	715	10,03 %	601	7,75 %
Total expedientes gestionados	**7.131**	**100,00 %**	**7.753**	**100,00 %**

Las principales cuestiones planteadas por los clientes:

1. Rehúse de daños por valoración pericial y por exclusión de la póliza.
2. Demoras en la resolución de los expedientes, ya sean debidas a la tramitación o a la reparación de los daños.
3. Disconformidad con el importe de la indemnización y retraso en percibirla.
4. Reclamaciones de prima no consumida.

Del total de las quejas y reclamaciones gestionadas en el año 2025, se han considerado estimadas el 30,18% (32,97% en 2024) y no procedentes el 69,82% (67,03% en 2024).

Por otra parte durante 2025 se han resuelto en total 711 expedientes que han finalizado con 165 resoluciones favorables al reclamante, 521 resoluciones desfavorables, 9 expedientes cerrados sin resolución, fundamentalmente por duplicidad de apertura, más otros 16 con pronunciamiento de no competencia.

Las reclamaciones presentadas se distribuyeron en varias categorías, siendo las más destacadas: contratación (incluyendo discrepancias sobre capitales o condiciones generales), tramitación (como demoras o disputas sobre pruebas de exclusión), garantías de auto (valoraciones periciales, aplicación de franquicias, cálculo de honorarios, conflictos de intereses), hogar (daños por agua, exclusiones relacionadas con mantenimiento, coberturas, exclusión de ciertos daños), salud (preexistencia de dolencias, periodos de carencia, cancelaciones de pólizas) y asistencia en viaje (problemas con traslados de vehículos o condiciones de retorno).

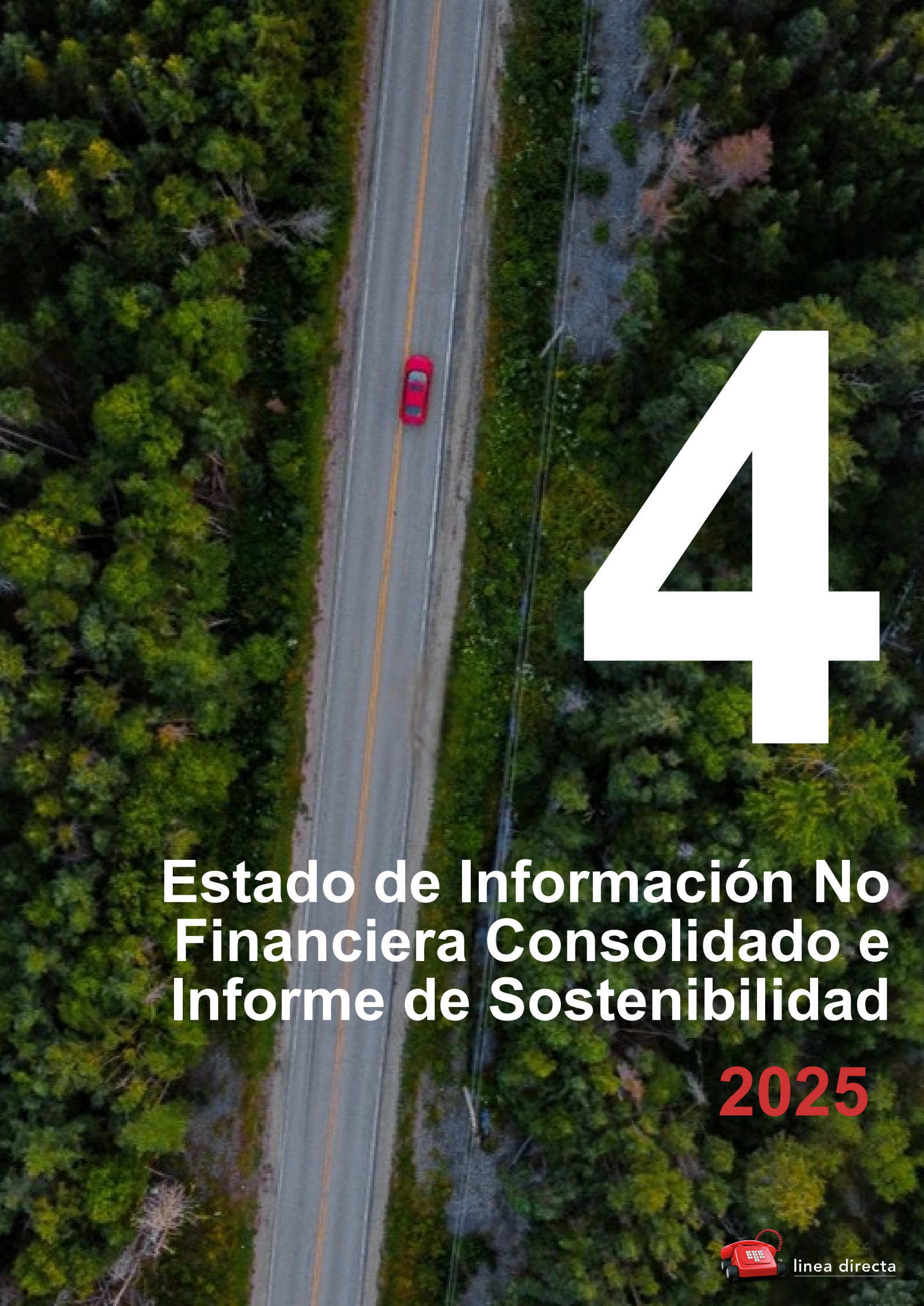
El porcentaje de resoluciones desfavorables para los asegurados ha sido mayor que el año precedente, pues en 2025 han sido desfavorables al asegurado 521 de los 711 resueltos (25 fueron resueltos sin actuación), mientras que en 2024 fueron de 396 de los 674 (10 fueron resueltos sin actuación), con porcentaje del 73,27% y 58,75%, con una diferencia porcentual entre ejercicios del 14,52%.

En la Memoria se resalta la colaboración eficaz entre los distintos departamentos de Línea Directa y el Defensora del Asegurado, así como la mejora en los sistemas de registro y protocolos internos, lo que contribuyó a una notable agilidad en la tramitación, reservando las demoras únicamente para casos de especial complejidad probatoria.

Finalmente, el Defensor del Asegurado sugiere en su Memoria, para continuar optimizando la protección del asegurado y la eficiencia en la gestión de reclamaciones, la potenciación de la prueba pericial en origen, el refuerzo de la información al cliente sobre exclusiones recurrentes en el momento de la contratación, y una comunicación más adecuada con colectivos vulnerables, en especial personas de mayor edad o con dificultades de acceso a medios digitales. Se recomienda utilizar canales alternativos, como el correo certificado, para la notificación de asuntos relevantes.

10. Informe anual de gobierno corporativo, SCIIF e informe anual de remuneraciones de los consejeros

A efectos de lo previsto en el artículo 538 de la Ley de Sociedades de Capital, el Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC) junto con los Sistemas de Control Interno de Información Financiera (SCIIF) y el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros (IARC) de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, correspondientes al ejercicio cerrado 2025, forman parte del Informe de Gestión. Ambos Informes se encuentran disponibles y pueden consultarse íntegramente en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), así como en la página web corporativa.



4

Estado de Información No Financiera Consolidado e Informe de Sostenibilidad

2025

linea directa

Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad 2025

LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA S.A.

Índice

1. Información General	**154**
Base para la preparación	154
Gobernanza	160
Estrategia	175
Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	207
2. Dimensión ambiental	**215**
Taxonomía	215
Cambio climático (NEIS E1)	235
Contaminación (NEIS E2)	259
Recursos hídricos y marinos (NEIS E3)	260
Biodiversidad y ecosistemas (NEIS E4)	261
Uso de los recursos y economía circulas (NEIS E5)	262
Inversión con criterios ASG (Entity-specific)	263
3. Dimensión social	**272**
Personal propio (NEIS S1)	272
Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	313
4. Dimensión gobernanza	**330**
Conducta empresarial (NEIS G1)	330
Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)	335
Gestión de riesgos (Entity-specific)	345
Digitalización e innovación (Entity-specific)	356
Diseño de productos ASG (Entity-specific)	368
Ciberseguridad y protección de datos (Entity-specific)	382
Anexo I. Ley 11/2018	**395**
Anexo II. Lista de puntos de datos incluidos en normas derivados de otra legislación de la UE	**413**
Anexo III. Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera	**422**
Anexo IV. Listado de Requisitos de Divulgación	**431**

INFORMACIÓN GENERAL (NEIS 2)

Base para la preparación

BP-1. Bases generales para la elaboración del Estado de Información No Financiera Consolidado e información sobre Sostenibilidad.

Estado de Información No Financiera Consolidado e información sobre Sostenibilidad.

El Grupo Línea Directa presenta en el **Estado de Información No Financiera Consolidada e Información de Sostenibilidad** la información necesaria para comprender cómo las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo repercuten en el desarrollo, los resultados y la posición del Grupo, identificando y divulgando para ello todas aquellas incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa para la entidad en relación con los diferentes ámbitos de la sostenibilidad.

El presente Informe de Sostenibilidad 2025 del Grupo Línea Directa se ha elaborado conforme a la **Directiva (UE) 2022/2464** del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 por la que se modifican el Reglamento (UE) 537/2014, la Directiva 2004/109/CE, la Directiva 2006/43/CE y la Directiva 2013/34/UE, por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas. Asimismo, se basa en lo establecido en el **Reglamento Delegado (UE) 2023/2772** de la Comisión, de 31 de julio de 2023, por el que se completa la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas de presentación de información sobre sostenibilidad.

Adicionalmente se han considerado la **Directiva (UE) 2025/794** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de abril de 2025, por la que se modifican las Directivas (UE) 2022/2464 y (UE) 2024/1760 en lo que respecta a las fechas a partir de las cuales los Estados miembros deben aplicar determinados requisitos de presentación de información sobre sostenibilidad y de diligencia debida por parte de las empresas, denominada directiva ***"Stop the clock"***; y el **Reglamento Delegado (UE)** de la Comisión de 11 de julio de 2025 por el que se modifica el Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 en lo que respecta al aplazamiento de la fecha de aplicación de los requisitos de divulgación para determinadas empresas, ***"Quick Fix".***

La selección de los contenidos incluidos en el presente informe parte del análisis previo de la **Doble Materialidad** requerido, que ha permitido a Grupo Línea Directa identificar y entender cuáles son los **temas más relevantes** para sus Grupos de Interés y así poder responder a sus necesidades y aprovechar las oportunidades que surgen de este nuevo entorno.

En 2025, el Grupo Línea Directa ha realizado una consulta al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad para reevaluar los impactos, riesgos y oportunidades identificados en el ejercicio anterior, elevando el resultado de la misma al Comité de Sostenibilidad en el mes de noviembre. El resultado de esta reevaluación y análisis, determina los planes y estrategias para la gestión de cada uno de los temas materiales identificados con la finalidad de mejorar el **desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo** del Grupo a corto, medio y a largo plazo.

Para este ejercicio, el Grupo ha utilizado, por un lado, fuentes de información internas, como el Informe Climático **TCFD, publicado en 2025 con la información relativa a 2024,** el **Plan de Sostenibilidad 2023-2025**, el mapa de riesgos y distintas políticas del Grupo. Ese análisis se apoya, por otra parte, en fuentes externas, con la finalidad de alinear el proyecto y la metodología con los requerimientos europeos, así como incluir información relevante sobre analistas y otras fuentes de relevancia. Se han utilizado, entre otros, los marcos de

reporte de sostenibilidad de **Global Reporting Initiative (GRI)** y **European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG)**.

Durante el ejercicio 2025, el Grupo ha elaborado el **Plan de Sostenibilidad 2026-2028**, que ha sido presentado para su supervisión a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones del mes de diciembre, y fue aprobado por el Consejo de Administración. Este Plan, alineado con la estrategia de la compañía, marcará las líneas de actuación en materia de Sostenibilidad del Grupo para el próximo trienio.

El Grupo Línea Directa tiene en cuenta también otras normativas o estándares internacionales de referencia para el reporte de aquella información relativa a aspectos concretos, por ejemplo, en el ámbito de las finanzas sostenibles y la huella de carbono, que se especifican a lo largo del documento en los epígrafes correspondientes. En conclusión, la elaboración de este Informe se guía por diferentes principios de transparencia, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, puntualidad y verificabilidad.

El alcance de este Informe de Sostenibilidad consolidado incluye la información de Línea directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (la Sociedad dominante) y todas sus sociedades dependientes (el Grupo): Línea Directa Asistencia, S.L.U., Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), S.L.U., Ámbar Medline, S.L.U., LDActivos, S.L.U.

En el contexto de Línea Directa, la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la cadena de valor es fundamental para identificar impactos, riesgos y oportunidades. A través de un riguroso proceso de doble materialidad, se han evaluado los IROs materiales (listado de los 27 impactos, riesgos y oportunidades materiales del capítulo de Estrategia) en cada fase de la cadena de valor.

- **Aguas arriba**, el Grupo trabaja con proveedores comprometidos con prácticas sostenibles, minimizando riesgos ambientales y sociales.
- En las **operaciones internas**, se promueve una cultura de gobernanza ética y responsabilidad social, lo que fortalece la resiliencia y la confianza en la marca.
- **Aguas abajo**, Línea Directa ofrece productos que incentivan comportamientos sostenibles entre los clientes e invierte en proyectos que generan un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Esta estrategia integral no solo mitiga riesgos, sino que también abre nuevas oportunidades de mercado y mejora la competitividad a largo plazo de la entidad. El detalle de los impactos, riesgos y oportunidades materiales y su relación con la cadena de valor se detalla en mayor profundidad a lo largo del presente informe en los diferentes capítulos temáticos.

Conforme a lo dispuesto en Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión, de 31 de julio de 2023, por el que se completa la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas de presentación de información sobre sostenibilidad, el presente Informe de Sostenibilidad de Línea Directa omitirá aquella información concreta relativa a la propiedad intelectual, know-how o los resultados de la innovación que sea considerada por el Grupo sensible desde un punto de vista estratégico y/o comercial, garantizando en todo caso que la pertinencia general de la divulgación no se ve perjudicada.

En este ámbito Línea Directa no ha hecho uso del derecho de exención de divulgación de desarrollos inminentes o cuestiones en curso de negociación recogido en la Directiva 2013/34/UE.

BP-2. Divulgaciones en relación con circunstancias específicas.

Con el objetivo de comprender el efecto que puedan tener circunstancias específicas para la correcta identificación y gestión del impacto en el Grupo de determinadas incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa en relación con cuestiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo, el Grupo Línea Directa puede utilizar horizontes temporales, estimaciones, fuentes de estimación y otras circunstancias específicas que se detallan a lo largo de este documento en los epígrafes correspondientes.

Horizontes temporales.

En este sentido, el Grupo Línea Directa recurre a horizontes temporales distintos de los definidos en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 para la identificación de los impactos, riesgos y oportunidades concretos derivados del cambio climático para el Grupo, y el establecimiento de un procedimiento de gobernanza, una estrategia y unas métricas asociadas. Las tendencias esperadas y las proyecciones a futuro estimadas por el Grupo para estos fenómenos se recogen tanto en su ejercicio anual de **Evaluación Interna de los Riesgos y de la Solvencia (*Own Risk Solvency Assesment*, ORSA)** como en su **Informe Climático TCFD**, publicado en 2025 con información relativa a 2024.

El uso de estos horizontes temporales para la valoración de todos los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático responde a la complejidad del diseño y la evaluación de escenarios de estrés a largo plazo relacionados con el cambio climático, con impactos que deben evaluarse conforme a hipótesis y en horizontes temporales mayores que los que se usan habitualmente en la valoración de los riesgos financieros y en la planificación estratégica.

En el caso del ejercicio ORSA, el horizonte temporal de este ejercicio debe coincidir, según Solvencia II, con el horizonte de planificación financiera a medio plazo de las entidades aseguradoras, que en el caso de Línea Directa es de tres ejercicios.

Estimación de la cadena de valor.

Con la finalidad de disponer de un mayor conocimiento del alcance del impacto de toda su actividad, tanto de las operaciones propias como de las de sus proveedores y colaboradores, y de avanzar en la gestión responsable de su cadena de valor, el Grupo Línea Directa realiza una evaluación de su red de partners, incluida una medición de su desempeño ambiental, social y de gobernanza.

Al respecto, entre las líneas estratégicas del **Plan de Sostenibilidad 2023-2025**, la entidad ha definido una serie de acciones dirigidas a profundizar en el **conocimiento de su cadena de valor** desde el punto de vista de la sostenibilidad que se ampliarán y reforzarán en las líneas de actuación del próximo **Plan de Sostenibilidad 2026-2028**

Conforme a la **Política de Compras Responsables**, para poder prestar servicios o suministrar productos al Grupo, los proveedores en fase de homologación tienen que realizar una evaluación inicial en aspectos generales, que incluyen criterios ASG.

En este proceso, el Departamento de Compras de la entidad, integrado en el Área de Finanzas, obtiene y evalúa información mercantil publicada por cada sociedad obtenida de empresas especializadas en análisis financiero. En el caso de aquellos proveedores calificados como críticos, la entidad completa la información con un diagnóstico más exhaustivo a partir de información propia recabada por la propia Compañía.

Adicionalmente, desde 2023 el Grupo elabora un cuestionario que cubre aspectos ambientales, de derechos humanos, sociales, gestión del talento, seguridad de la

información y privacidad para **evaluar el desempeño de sus proveedores en materia ASG**. En 2025, el Grupo está trabajando en la revisión del modelo de evaluación para 2026, con el objetivo de mejorar la gestión de riesgos ASG de los proveedores y continuar construyendo una cadena de suministro más sostenible y resiliente.

Por otro lado, y desde el punto de vista de la gestión del cambio climático, Línea Directa ha establecido una hoja de ruta para analizar los riesgos y oportunidades climáticas, tanto físicos como de transición, identificados a corto, medio y largo plazo, y que afectan tanto a sus operaciones como a su cadena de valor.

Esa hoja de ruta contempla objetivos de reducción del consumo energético de el Grupo a corto y medio plazo con los que se espera generar un efecto directo en la reducción de las emisiones generadas por dichos consumos. Además, se incluyen igualmente objetivos relacionado con el impacto climático de la cadena de valor de el Grupo.

Para ello, se ha realizado ya una evaluación de proveedores en materia de emisiones que servirá para elaborar un primer diagnóstico de la situación de la cadena de suministro.

Además, el Plan de Sostenibilidad 2023-2025 incluye el cálculo del alcance 3 completo, incluyendo las 15 categorías siguiendo el **Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol)**, y a partir de este se establecerán unos objetivos de reducción absolutos e intermedios según la iniciativa de los **Objetivos Basados en la Ciencia** (**SBTi**, por sus siglas en inglés), aprobando una ruta hacia la descarbonización total en 2050.

En cumplimiento del **Real Decreto 214/2025 de 18 de marzo**, por el que se crea el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono y por el que se establece la obligación del cálculo de la huella de carbono y de la elaboración y publicación de planes de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, el Grupo Línea Directa presenta como Anexo a este informe su **Plan de reducción de emisiones 2026-2030,** que desglosa los objetivos de reducción absolutos e intermedios alineados con el Acuerdo de París y tomando como referencia la iniciativa de los **Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi**, por sus siglas en inglés), fijando una ruta hacia la descarbonización total en 2050.

En este sentido, el Grupo ha comenzado haciendo una estimación del coste social del impacto de su huella de carbono y de su oferta para apoyar la transición hacia el vehículo eléctrico e híbrido.

Para realizar el ejercicio, se tomó en cuenta el Precio Internacional Mínimo del Carbono (ICPF, por sus siglas en inglés de International Carbon Price Floor) establecido por el Fondo Monetario Internacional en su informe “Proposal for an International Carbon Price Floor Among Large Emitters“. En dicho documento, publicado en junio de 2021, se estima un precio de 75$ por tonelada de carbono en países de renta alta.

En este sentido, se estimó que la huella de carbono de las emisiones de alcance 1 y 2 de 2025 del Grupo Línea Directa suponen un impacto social de 62.578$, un 0,35% menos que en 2024. En el caso de las emisiones de alcance 3 asociadas a la cadena de valor, el impacto ha supuesto en 2025 hasta 3,6 millones de dólares, que corresponden a un 6,4 % menos que en el ejercicio anterior

Por otro lado, el Grupo Línea Directa Aseguradora lleva a cabo, con una frecuencia mínima de tres años, un procedimiento de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos con el objetivo de estar alineados con las mejores prácticas en materia de Derechos Humanos y responder a las exigencias de diferentes analistas ASG, sirviendo como apoyo a la medición del impacto en la sociedad regulado por la **Ley 11/2018 en materia de Información no Financiera y Diversidad.** Debido a la incertidumbre legal europea en materia de Debida Diligencia Linea Directa ha mantenido en 2025 su procedimiento de evaluación de impactos en materia de derechos humanos.

Este procedimiento incluye la identificación de potenciales vulneraciones en este ámbito en función de los compromisos adquiridos por el Grupo, que contemplan cinco dimensiones de la entidad: como empleador, como aseguradora, como inversor, como colaborador y *partner* y en relación con su entorno.

La identificación de los eventos de riesgo se acompaña de la delimitación de los impactos negativos, reales o potenciales, y define los criterios a considerar para impulsar su evaluación, priorización y gestión.

El proceso de evaluación de los eventos de riesgo se realiza tomando como base la metodología de análisis de riesgos de Línea Directa Aseguradora, con el objetivo de asegurar la uniformidad de criterios. Por otra parte, la metodología define cómo evaluar el impacto, así como la probabilidad y la severidad de cada evento.

Esta metodología sirve de base para la identificación de riesgos potenciales en el ámbito de los derechos humanos tanto en las operaciones como en la cadena de valor, en las actividades relacionadas con el negocio y en las nuevas relaciones comerciales, como fusiones, adquisiciones o *joint ventures*.

El uso de estas fuentes indirectas, estándar y de referencia, garantizan el nivel de exactitud adecuado para avanzar en el conocimiento del alcance del impacto de la actividad de las operaciones de los proveedores y colaboradores de el Grupo fijado en el Plan de Sostenibilidad.

Línea Directa valora y contempla la incorporación de herramientas y sistemas de medición e información que permitan ampliar ese conocimiento.

Fuentes de estimación e incertidumbre del resultado.

En caso de realizar estimaciones para cálculos de datos propios, así como información de contexto y escenarios futuros, se indicará la fuente utilizada, respondiendo así al DP 11 de fuentes de estimación e incertidumbre. Asimismo, a lo largo del informe se facilita información de carácter prospectivo, con base en un análisis del contexto actual y su evolución esperada (no comprometiendo dichos objetivos a su consecución).

Cambios en la preparación o presentación de información sobre sostenibilidad.

La información y los datos cuantitativos del presente informe se circunscriben a 2025 y al ejercicio anterior, permitiendo la comprensión del lector acerca de la evolución del negocio y la tendencia del desempeño de el Grupo, se incluyen también cifras y hechos relativos a ejercicios previos. En caso de detectar errores o re-expresiones en el cálculo de los mismos respecto a 2024, se indicará con una nota al pie en el epígrafe correspondiente.

Información derivada de otra legislación o de pronunciamientos generalmente aceptados acerca de la información sobre sostenibilidad.

Para dar respuesta a la legislación española vigente en el momento de elaboración de este informe, el Grupo Línea Directa reporta determinados indicadores sobre información fiscal, de empleo y específica de la entidad y su cadena de valor conforme a lo requerido por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En los casos en los que el Grupo base sus políticas o compromisos de gestión con base en el sistema europeo de normalización (ej. ISO) se indicará en el epígrafe correspondiente, así como en los documentos públicos de las políticas de los temas de sostenibilidad en cuestión.

Incorporación por referencia.

Dado el siguiente Listado de temas materiales y su relación con la NEIS:

- Mitigación y adaptación al cambio climático (NEIS E1 Cambio climático).
- Comercialización responsable y satisfacción del cliente (NEIS S4 Consumidores y usuarios finales).
- Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores (NEIS S1 Personal propio).
- Diversidad, equidad e inclusión (NEIS S1 Personal propio).
- Gestión del talento y desarrollo profesional (NEIS S1 Personal propio).
- Ética, buen gobierno y cultura responsable (NEISG1 Conducta empresarial).
- Cumplimiento regulatorio (Específico de Línea Directa Aseguradora).
- Gestión de riesgos (Específico de Línea Directa Aseguradora).
- Digitalización e innovación (Específico de Línea Directa Aseguradora).
- Diseño de productos ASG (Específico de Línea Directa Aseguradora).
- Inversión con criterios ASG (Específico de Línea Directa Aseguradora).
- Ciberseguridad y protección de datos (Específico de Línea Directa Aseguradora).

Las NEIS E2, E3, E4, E5, S2 y S3 han vuelto a resultar no materiales tras la realización de la revisión del análisis de doble materialidad. Por ello, en dichos estándares solo será requerida la divulgación de la información relacionada con el IRO-1 (Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa).

Los DRs que continúan como materiales son los siguientes:

1) Se han reportado los siguientes DR del NEIS 2: BP1, BP2, GOV-1, GOV-2, GOV-3, GOV-4, GOV-5, SBM-1, SBM-2, SBM-3, IRO-1 e IRO-2.

2) Del E1, se han reportado los siguientes DRs: E1 GOV-3, E1 SBM-3, E1 IRO-1, E1-2, E1-3, E1-4, E1-5, E1-6, E1-7, E1-8 y E1-9

3) Del S1 se han reportado los siguientes DR: S1-SBM-2, S1-SBM-3, S1-1, S1-2, S1-3, S1-4, S1-5, S1-6, S1-7, S1-9, S1-10, S1-11, S1-12, S1-13, S1-15 y S1-17

4) Del S4, se han reportado los siguientes DRs: S4-SMB-2, S4-SBM-3, S4-1, S4-2, S4-3, S4-4, S4-5

5) Del G1, se reportan los siguientes DR: G1-GOV-1, G1-IRO-1 y G1-1.

Gobernanza

GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión.

Composición y diversidad del Consejo de Administración.

La composición del **Consejo de Administración** de Línea Directa Aseguradora S.A. a cierre del ejercicio 2025 ha sido la siguiente:

- Un Consejero Ejecutivo:
    - **Dª. Patricia Ayuela de Rueda**, Consejera Delegada.
- Siete Consejeros no ejecutivos:
    - Dos Consejeros Dominicales.
        - **D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda**, Presidente.
        - **D. Fernando Masaveu Herrero**, Consejero.
    - Cinco Consejeros Independientes.
        - **Dª. Rita Estévez Luaña**, Consejera y Presidenta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
        - **Dª. Ana María Plaza Arregui**, Consejera y Presidenta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.
        - **D. John de Zulueta Greenebaum**, Consejero.
        - **Dª. Marina Specht Blum,** Consejera.
        - **D. Iñaki Berenguer Mediavilla,** Consejero.

Lamentablemente, D. John de Zulueta Greenebaum falleció en enero de 2026, tal y como fue comunicado a la CNMV. Los órganos sociales adoptarán los acuerdos que procedan en relación con la vacante existente.

En 2025, el Consejo ha mostrado un compromiso sólido con la diversidad de género, con un **50% de representación femenina.** Ha estado formado por ocho consejeros, de los cuales cinco son independientes, dos dominicales y un ejecutivo. A cierre del ejercicio, el porcentaje **de miembros independientes** entre los consejeros no ejecutivos es de **62,5%**, lo que refuerza su objetividad en la toma de decisiones. La composición del consejo y los perfiles profesionales de sus miembros se pueden consultar en la web corporativa.

Porcentaje de independientes	62 %
Porcentaje de mujeres*	50% en el Consejo Pertenencia al Ibex Gender Equality Index 50% en el Equipo de Dirección
Matriz de competencias	Sí
Nacionalidades	Tres
Edad Media	58 (De los 49 a los 78 años)

*El 50% de mujeres en el Consejo incluye a la Consejera Ejecutiva.

En España, la representación de los trabajadores en el Consejo de Administración no está prevista en la normativa aplicable, no es un requerimiento legal, ni una recomendación del supervisor.

Todos los miembros del Consejo tienen experiencia y/o formación en el sector seguros, tal y como se aprecia en el extracto de su carrera profesional publicado en la web corporativa y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, así como en la matriz de competencias publicada por el Grupo.

La **Política de aptitud y honorabilidad** resume los requisitos que deben cumplir los consejeros conforme a la normativa aplicable a las Compañías aseguradoras y reaseguradoras, entre ellos, el conocimiento y experiencia, adecuados, en particular- en las áreas de seguros y servicios financieros.

La **Política de Selección de los miembros del Consejo de Administración**, establece que, estos, considerados en su conjunto, deberán poseer conocimientos y experiencia profesional en el sector de seguros y mercados financieros, en análisis financiero y actuarial, en el marco regulatorio aplicable al sector de seguros. En el proceso de selección se deberá tener en cuenta, en su caso, la matriz de competencias elaborada por la Sociedad.

La descripción de los procesos de gobernanza en materia de sostenibilidad, se aborda en mayor detalle en la **S1-1. Políticas relacionadas con el personal propio** correspondiente al apartado S1, donde se profundiza en las políticas, procedimientos y medidas relacionadas con la implicación y gestión de el Grupo en estas materias.

Comisiones.

El Consejo de Administración cuenta con dos comisiones consultivas:

Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** está compuesta por los siguientes miembros:

MIEMBRO	CARGO	CATEGORÍA LEGAL
Dª. Rita Estévez Luaña	Presidenta	Independiente
Dª. Ana María Plaza Arregui	Vocal	Independiente
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Vocal	Dominical
D. Pablo González-Schwitters Grimaldo	Secretario no consejero	

Porcentaje independientes	67 %
Porcentaje de mujeres	67 %
Número de reuniones 2025	9
Ratio de asistencia	100 %

Los miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en su conjunto, y de forma especial su Presidenta, han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como de sostenibilidad. En la web corporativa se puede consultar la información curricular completa de sus miembros.

Entre otras, las **principales funciones** de la **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** son:

- Informar en la Junta General, a través de su Presidenta, sobre el estado del control de la Sociedad y las actividades de la Comisión durante el ejercicio.
- Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General, el nombramiento, reelección o sustitución de los auditores de cuentas y verificadores de la

información de sostenibilidad externos y sus condiciones de contratación. Velar por la independencia del auditor y verificador de la información de sostenibilidad externos y supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría y verificación.

- Conocer, supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, de ciberseguridad, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción).

- En relación con el Estado de Información No Financiera e Información de Sostenibilidad:

    - Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información no financiera relativa a la Sociedad y a su Grupo, informando sobre dicho proceso y sobre la integridad y claridad de la información a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo al ser esta última comisión quien propondrá su elevación al Consejo para su formulación.

    - Dirigir el proceso de selección y contratación del prestador independiente de servicios de verificación responsable de verificar la información no financiera y proponer al Consejo de Administración su nombramiento;

    - Relacionarse con el verificador independiente a fin de recabar información sobre el desarrollo de su trabajo, informando a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

- Informar con carácter previo al Consejo de Administración sobre todas las materias previstas en la ley, por ejemplo, las operaciones vinculadas que deba aprobar el Consejo.

- Supervisar y revisar el sistema de cumplimiento normativo de la sociedad.

- Supervisar y favorecer el cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores de la Sociedad, del Código Ético y en general los códigos internos de conducta de la Sociedad, así como supervisar el funcionamiento y favorecer el procedimiento de denuncia confidencial por parte de los Grupos de Interés.

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, a cierre de 2025 ha estado compuesta por los siguientes miembros:

MIEMBRO	CARGO	CATEGORÍA LEGAL
Dª Ana María Plaza Arregui	Presidenta	Independiente
D. John de Zulueta Greenebaum	Vocal	Independiente
Dª Marina Specht Blum	Vocal	Independiente
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Vocal	Dominical
D. Pablo González-Schwitters Grimaldo	Secretario no consejero	

Porcentaje independientes	75 %
Porcentaje de mujeres	50 %
Número de reuniones 2025	6
Ratio de asistencia	100 %

Entre otras, las **principales funciones** de la **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo** son:

- Proponer el nombramiento, ratificación, reelección y cese de los consejeros independientes e informar en relación con los restantes consejeros.
- Evaluar el equilibrio de las competencias, capacidad, conocimientos, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración.
- Informar en su caso y a través de su Presidente, a la Junta General, sobre las actividades de la Comisión durante el ejercicio.
- Tutelar el gobierno corporativo de la sociedad.
- Hacer seguimiento de la estrategia y prácticas de sostenibilidad de la sociedad, la evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas de sostenibilidad, velando porque estén orientadas a la creación de valor.
- Recabar información sobre la identificación, evaluación y supervisión de los riesgos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) realizada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, pudiendo celebrarse sesiones conjuntas.
- Determinar las pautas, criterios y estándares de referencia que deberán regir la elaboración del Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad, informando al Consejo. Revisar, validar e informar al Consejo de Administración sobre dicho reporte de información financiera, antes de su formulación, considerando a su vez la información recibida de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre el proceso de elaboración y la integridad de la información.
- Revisar y validar los apartados de cualquier informe corporativo, de carácter obligatorio o voluntario, que tenga incidencia en el ámbito de la sostenibilidad.
- Proponer al Consejo la política retributiva de los consejeros y su retribución individual, la retribución individual de los consejeros ejecutivos y, en su caso, de los externos, por el desempeño de funciones distintas a las de mero consejero y demás condiciones de sus contratos.
- Proponer la Política de Remuneraciones de la alta dirección, entre ellos los directores generales o de aquellos que desarrollen sus funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del Consejo. Asimismo, determinar la retribución de los miembros que, no perteneciendo a la alta dirección, desarrollen actividades profesionales que puedan tener un impacto relevante en la asunción de riesgos por parte la sociedad.

Otros órganos: Comités.

En el ámbito ejecutivo, el Grupo Línea Directa cuenta con los siguientes comités: **Comité Ejecutivo y Comité de Dirección**, ambos formados por todos los miembros del **Equipo Directivo**, que a febrero de **2025** son los siguientes:

MIEMBRO	CARGO
Patricia Ayuela de Rueda	Consejera Delegada
Pablo González-Schwitters	Secretario General
Carlos Rodríguez Ugarte	Director de Finanzas
Diego Ferreiro Sánchez	Director Comercial y de Salud
Isabel Guzmán Lillo	Directora de Servicios y Prestaciones
Mar Garre del Olmo	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
Eva del Mazo Fernández	Directora de Cartera y de Hogar
Olga Moreno Sanguino	Directora de Calidad y Experiencia del Cliente
Antonio Valor García	Director de Marketing
Juan José Álvarez Fernández	Director Técnico
Inmaculada Aldea Málaga	Directora de Riesgos Corporativos
Marian Gómez Roig	Directora de Transformación
Luis García San Luis	Director de Tecnología y Ciberseguridad

Composición del Comité de Dirección actualizado a cierre de 2025.

El **Comité Ejecutivo** tiene como principal función el control semanal y seguimiento activo del negocio y de sus principales indicadores, así como la evolución del plan de negocio aprobado por el Consejo de Administración.

El **Comité de Dirección** realiza una revisión y un seguimiento de las principales iniciativas y proyectos de especial interés requeridos por la Consejera Delegada o de los miembros del equipo de dirección.

El **Comité de Priorización de Proyectos**, compuesto por los miembros del equipo directivo, se encarga del seguimiento de los proyectos estratégicos que requieran de desarrollo informático y determinación de su priorización según el estado del cumplimiento del Plan de Negocio.

El **Comité de Reservas y Siniestralidad** es un órgano de información, debate y toma de decisiones en todas las esferas afectadas por la gestión de siniestros y del nivel de la suficiencia de las reservas determinado por el Consejo y sus Comisiones. Está compuesto por el Director Financiero, el Director de Servicios y Prestaciones, el Director Técnico, la Directora de Riesgos y el Responsable Función Actuarial.

El **Comité de Inversiones**, integrado por la Consejera Delegada, el Director Financiero y los Responsables de Inversiones y de la gestión de cartera diaria. Tiene como función garantizar que la gestión cotidiana de inversiones se lleve a cabo de acuerdo con los Objetivos de Inversión y las Directrices de Inversión del Consejo de Administración. Este Comité reporta al Consejo de Administración al menos con periodicidad trimestral.

El **Comité Permanente de Riesgos** es el responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de la gestión de riesgos en el Grupo Línea Directa a través del reporte de las primeras líneas. Está dirigido por la Directora de Riesgos Corporativos e integrado por los Responsables de Control Interno de Información Financiera y No Financiera, de Gestión de Riesgos y Control Interno, de Cumplimiento Normativo, de Función Actuarial y de Fraude. Reporta trimestralmente a la Comisión de Auditoría a través de la Directora de Riesgos.

El Comité Permanente de Riesgos se apoya en el **Equipo Técnico de Resiliencia Operativa Digital y Ciberseguridad** en relación con los riesgos TIC. En este equipo de expertos están representadas las funciones de riesgos TIC, gestión de activos TIC, gestión de la seguridad de la información, y Continuidad de Negocio.

El **Comité de externalización** es responsable de analizar y, en su caso, aprobar, rechazar o escalar a la Comisión de Auditoría, las iniciativas de externalización de funciones esenciales, cuando se hayan completado las distintas evaluaciones de riesgo por las correspondientes funciones conforme al procedimiento establecido en la política de externalización, de la que es responsable. Además, realiza el seguimiento periódico y reporte al Consejo de Administración de los acuerdos con proveedores de servicios TIC. Está formado por el Secretario General, el director Financiero y el Director de Tecnología y Ciberseguridad.

El **Comité de aprobación y seguimiento de productos**, que garantiza el cumplimiento de la política de control y gobernanza de productos. Es responsable de aprobar los nuevos productos antes de su comercialización, y de revisar y realizar el seguimiento periódico de los productos comercializados.Está formado por el Director de Marketing, el Director Técnico, el Secretario General, la Directora de Riesgos, el Director Financiero y el Director Comercial.

Por último, el **Comité de Sostenibilidad** es el responsable de elaborar el Plan de Sostenibilidad que se eleva al Consejo de Administración, supervisar y seguir el grado de cumplimiento, priorizar, tomar decisiones ejecutivas e impulsar iniciativas, con el fin de garantizar la ejecución del Plan de Sostenibilidad aprobado por el Consejo de Administración. Está compuesto por la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, el Director Financiero, el Secretario General, el Director de Marketing y la Directora de Servicios y Prestaciones. En este Comité, y dentro del ámbito social, se integra el Comité Asesor de Diversidad, que vela por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Diversidad.

Funciones y responsabilidades del Consejo de Administración.

El **Consejo de Administración** es el órgano principal de administración y representación de el Grupo, conforme a lo dispuesto en la ley, los Estatutos Sociales y su Reglamento, que regula su composición, funcionamiento y competencias. El Consejo es responsable de la supervisión del desarrollo de las actividades empresariales y de la gestión de riesgos financieros y no financieros, incluyendo aquellos relacionados con la sostenibilidad.

La gestión y supervisión de riesgos se realiza a través del **Área de Riesgos Corporativos**, que integra las funciones clave de **Gestión de riesgos, Control Interno, Cumplimiento Normativo y Función Actuarial**. La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** ejerce la supervisión de estos procesos, con reportes trimestrales al Consejo de Administración. Paralelamente, el Comité Permanente de Riesgos monitoriza la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos, asegurando la alineación con el apetito al riesgo marcado por el Consejo y los estándares regulatorios aplicables.

El seguimiento de la estrategia de sostenibilidad y sus políticas corresponde a la **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo**, que evalúa el grado de cumplimiento y asegura que las prácticas medioambientales y sociales se ajusten a las políticas fijadas por el Consejo. El **Comité de Sostenibilidad**, apoyado por el **Grupo de Trabajo de Sostenibilidad**, es responsable de implementar el Plan de Sostenibilidad aprobado por el Consejo, priorizando acciones e impulsando iniciativas estratégicas.

Líneas de reporte y mecanismos de supervisión.

Las funciones de reporte están claramente definidas en el Reglamento del Consejo de Administración y en la Política General de Riesgos:

- La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** recibe reportes trimestrales de la Directora de Riesgos Corporativos y traslada sus conclusiones al Consejo.
- La **Directora de Riesgos Corporativos** presenta informes trimestrales ante la Comisión, como último órgano responsable de la supervisión de riesgos.

Adicionalmente, la gestión diaria de el Grupo y la implementación de las decisiones adoptadas por el Consejo recaen en la Consejera Delegada y los comités ejecutivos.

Capacidades y conocimientos especializados en sostenibilidad.

El Consejo y sus Comisiones tienen, en su conjunto, formación y experiencia en materia de sostenibilidad, tanto por la trayectoria profesional de sus miembros como por el programa de **actualización de conocimientos** que se ha impartido en ejercicios anteriores a todos los miembros del Consejo, por formadores externos, que ha incluido **cuestiones ASG** y **en materia de la CSRD**. Además, los miembros del Consejo pueden solicitar asesoramiento externo conforme a lo previsto en el Reglamento del Consejo para profundizar en áreas específicas relacionadas con la sostenibilidad.

Los miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en su conjunto, y de forma especial su Presidenta, son designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros. Su Presidenta, tiene acreditada experiencia en la gestión y definición de políticas corporativas de riesgos y cumplimiento normativo, así como el establecimiento de medidas de control para asegurar una adecuada gobernanza corporativa de la Compañía.

Los conocimientos y experiencia de los miembros del Consejo se pueden comprobar en los perfiles profesionales publicados en la web corporativa y en la **matriz de competencias.**

Matriz de competencias del Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora

	Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Patricia Ayuela	Fernando Masaveu	John de Zulueta*	Rita Estévez	Ana Plaza	Iñaki Berenguer	Marina Specht
Seguros	x	x	x	x	x	x	x	x
Banca	x	x	x	x	x	x	x	
Mercado de Valores	x	x	x	x	x	x	x	x
Análisis de información Financiera	x	x	x	x	x	x	x	x
Análisis de información No Financiera	x	x	x	x	x	x	x	x
Auditoría / Verificación	x	x	x	x	x	x	x	
Gestión y supervisión de Riesgos Financieros	x	x	x	x	x	x	x	x
Gestión y supervisión de Riesgos No Financieros	x	x	x	x	x	x	x	x
Cumplimiento Normativo	x	x	x	x	x	x	x	
Digitalización y TIC	x	x	x	x	x	x	x	x
Ciberseguridad		x	x	x	x		x	x
Protección de Datos Personales	x	x	x	x	x		x	x
Inteligencia Artificial		x	x		x		x	x
Cuestiones ambientales	x	x	x	x	x	x	x	x
Cuestiones sociales	x	x	x	x	x	x	x	x
Cuestiones de Gobernanza y conducta empresarial	x	x	x	x	x	x	x	x
Comercial y Marketing	x	x	x	x	x	x	x	x
Calidad y Consumidores	x	x	x	x	x		x	x
Estrategia y desarrollo de negocio	x	x	x	x	x	x	x	x
Experiencia internacional relevante para la Compañía	x	x	x	x	x	x		x
Experiencia en otros Consejos de Administración	x	x	x	x	x	x	x	x
Gestión de personas. Talento y compensación	x	x	x	x	x	x	x	x

*Fallecido en enero de 2026.

El Consejo de Administración, en lo referente a diversidad, está compuesto por 3 nacionalidades diferentes, por una representación paritaria del 50% de mujeres y hombres, y de una edad comprendida entre los 49 y 79 años.

Los 8 consejeros que formaron parte del Consejo de Administración durante 2025 contaron con **experiencia profesional, formación y competencias** en los **3 ejes principales** considerados materiales a efectos de sostenibilidad (cuestiones ambientales, cuestiones sociales y cuestiones de gobernanza y conducta empresarial), así como **competencias en la gestión y la supervisión de riesgos no financieros.**

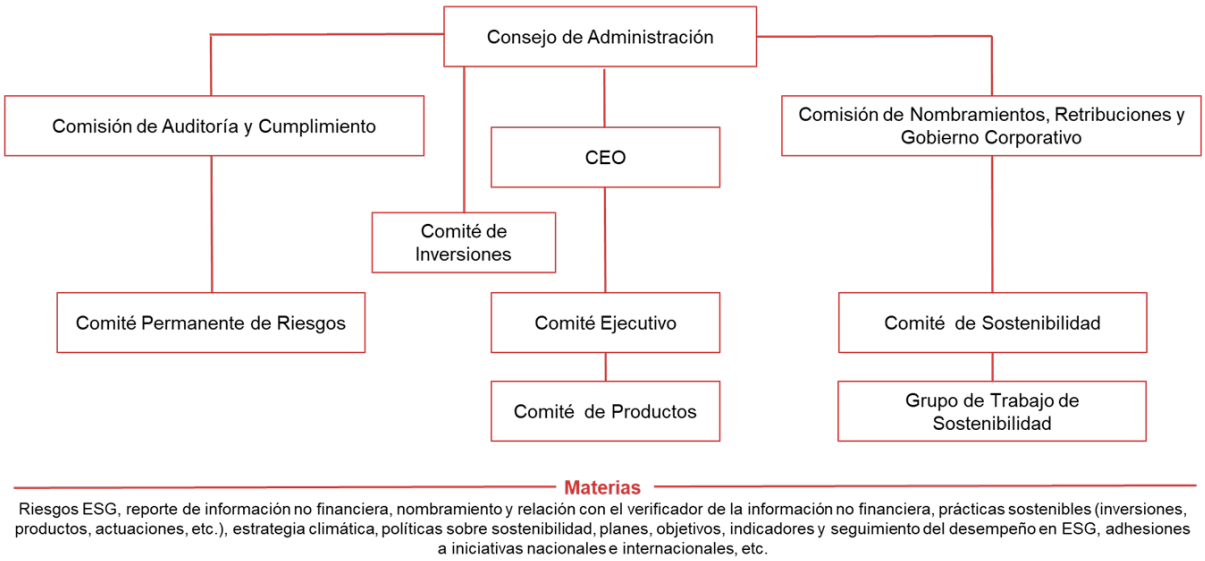
Organización de la gobernanza de la sostenibilidad.

El Grupo estructura la gobernanza de la sostenibilidad mediante los siguientes órganos y grupos:

- Consejo de Administración: aprueba y supervisa la estrategia y la política de sostenibilidad.
- Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo: evalúa el cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad y sus políticas.
- Comité de Sostenibilidad: diseña y ejecuta el Plan de Sostenibilidad, proponiendo objetivos y supervisando su cumplimiento.

- Grupo de Trabajo de Sostenibilidad: facilita la implementación del plan a nivel transversal en la organización.
- Comité Permanente de Riesgos: supervisa los riesgos ASG y otros riesgos no financieros, asegurando un nivel adecuado de control interno.

Gobierno de la sostenibilidad



El diagrama refleja una gobernanza integrada y alineada con los objetivos estratégicos de sostenibilidad.

GOV-2. Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos.

En Línea Directa Aseguradora, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo y el Comité de Sostenibilidad desempeñan un papel fundamental en el seguimiento, evaluación y toma de decisiones relacionadas con las cuestiones de sostenibilidad.

La **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo** tiene asignadas, entre otras, las siguientes **competencias relacionadas con la sostenibilidad**, como se ha indicado más arriba:

- El seguimiento de la estrategia, prácticas y objetivos de sostenibilidad de la sociedad, evaluando su grado de cumplimiento y revisando sus políticas de sostenibilidad, asegurando que estén orientadas a la creación de valor.
- La supervisión de que las prácticas del Grupo en materia medioambiental y social se ajustan a las políticas aprobadas y a la estrategia establecida por el Consejo de Administración.
- El informe al Consejo de Administración sobre la adhesión a asociaciones e iniciativas, tanto nacionales como internacionales, que impliquen la asunción de compromisos de actuación o buenas prácticas.

El **Comité de Sostenibilidad** es el responsable de elaborar el **Plan de Sostenibilidad** que se eleve a la Comisión de Nombramiento, Retribuciones y Gobierno Corporativo y al Consejo de Administración, supervisar y seguir el grado de **cumplimiento**, priorizar, tomar decisiones ejecutivas e impulsar iniciativas, con el fin de garantizar la ejecución del Plan de Sostenibilidad aprobado por el Consejo de Administración.

De este modo, el proceso de supervisión y reporte en materia de sostenibilidad se estructura mediante la elaboración, revisión y **evaluación periódica de las políticas y objetivos establecidos en el Plan de Sostenibilidad**, con una línea de reporte entre el Comité de Sostenibilidad y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

El Consejo aprueba el resultado del ejercicio de la doble materialidad. A partir de los IROs materiales identificados, trimestralmente se reporta a la comisión de auditoría y cumplimiento y a la comisión de nombramientos y retribuciones y gobierno corporativo el seguimiento de las acciones y el grado de cumplimiento de las mismas respecto a estos IROs. A final del año se presentan los resultados a las comisiones, cerrando la evaluación anual.

Las comisiones supervisan los IROs identificados y los objetivos presentados alineados con ellos durante el año. A lo largo del año, dependiendo del grado de desarrollo y de las circunstancias particulares, al menos trimestralmente se elevan los resultados del ejercicio de doble materialidad a las Comisiones.

Adicionalmente, el Comité de Sostenibilidad es el responsable de elaborar el Plan de Sostenibilidad que se eleva al Consejo de Administración, supervisar y seguir el grado de cumplimiento, priorizar, tomar decisiones ejecutivas e impulsar iniciativas, con el fin de garantizar la ejecución del Plan de Sostenibilidad aprobado por el Consejo de Administración. Está compuesto por la Directora de **Personas, Comunicación y Sostenibilidad**, el Director **Financiero**, el **Secretario General**, el Director de **Marketing** y la Directora de **Servicios y Prestaciones**. En este Comité, y dentro del ámbito social, se integra el **Comité Asesor de Diversidad**, que vela por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Diversidad.

Con respecto a los impactos, riesgos y oportunidades abordados por los órganos de administración, dirección y supervisión pertinentes durante el ejercicio 2024, el Consejo aprobó el listado de IROs materiales resultantes de la revisión realizada en 2025 del ejercicio de doble materialidad. El listado de IROs materiales se describe en el apartado IRO-1. Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa.

GOV-3. Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos.

En Línea Directa Aseguradora S.A., la integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en los sistemas de incentivos se realiza mediante la retribución variable de la Consejera Delegada y los miembros del Comité de Dirección, conforme a la Política de Remuneraciones, aprobada en la **Junta General de Accionistas** celebrada el 24 de marzo de 2022.

Para la **retribución variable anual de 2025 de la Consejera Delegada**, se han establecido dos métricas no financieras:

1. El cumplimiento de acciones del **Plan de Sostenibilidad 2023-2025**.
2. El cumplimiento de determinados **niveles de calidad** medidos por el **Net Satisfaction Score** (NSS).

En cuanto a la retribución variable a largo plazo, la Consejera Delegada es beneficiaria del Plan de Incentivo a Largo Plazo (ILP 2023-2025), que incluye objetivos con un peso del 10%

de actuaciones específicas del Plan de Sostenibilidad y a la incorporación de el Grupo en el índice DJSI en 2025, para el nivel máximo de cumplimiento

El esquema retributivo basado en objetivos de sostenibilidad también se aplica a los miembros del Comité de Dirección. Según la política, la retribución variable anual de la Consejera Delegada depende en un 30% de métricas de sostenibilidad, mientras que en el incentivo a largo plazo que afecta al Comité de Dirección al completo tiene un peso del 10% en relación con objetivos de sostenibilidad.

La Política de Remuneraciones para los Consejeros es aprobada por la Junta General de Accionistas cada tres años. Además, los objetivos específicos ligados a la retribución variable a corto plazo se definen anualmente, asegurando la alineación con las metas estratégicas de sostenibilidad. En 2025 ha finalizado la vigencia de la Política de Remuneraciones aprobada en 2022.

Para obtener información más detallada, Línea Directa pone a disposición de los interesados el Informe Anual de Remuneraciones a través de la web corporativa, además de remitirlo a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

GOV-4. Declaración sobre la diligencia debida.

Línea Directa Aseguradora ha llevado a cabo un ejercicio de **Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos** con el objetivo de atender a las tendencias normativas, a los requerimientos de supervisores y analistas y a los compromisos asumidos por el Grupo.

El objetivo de este proceso de Debida Diligencia de Línea Directa, de su seguimiento y su informe, es estar alineados con las mejores prácticas en materia de Derechos Humanos y responder a las exigencias de diferentes analistas ASG, sirviendo como apoyo a la medición del impacto en la sociedad regulado por la Ley 11/2018 en materia de Información no Financiera y Diversidad, que transpone la Directiva UE 2014/95 y establece un marco de análisis en Derechos Humanos.

Para el procedimiento de Debida Diligencia se han tenido en cuenta los siguientes marcos internacionales, la mayoría de los cuales están recogidos también en la Política de derechos humanos de el Grupo :

- La Carta Internacional de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU).
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como sus convenios fundamentales relativos a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, la libertad de asociación y la libertad sindical, el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
- Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- El Convenio Europeo de Derechos Humanos.
- El Plan 2020-2024 de Derechos Humanos y democracia de la Unión Europea

Línea Directa Aseguradora tiene la firme determinación de aplicar otras normas nacionales e internacionales en materia de derechos humanos, siempre con el objetivo de ampliar su compromiso en este ámbito y de integrarlas en sus procedimientos de gestión de riesgos, de toma de decisiones y de gobernanza en sus operaciones y en su relación con sus Grupos de Interés.

Este compromiso también permitirá a el Grupo impulsar la transparencia en todas sus políticas y procedimientos e implicarse con clientes, empresas del sector y otros Grupos de Interés para compartir buenas prácticas en este ámbito, abordar problemas comunes y ofrecer soluciones reales.

El procedimiento de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos de Línea Directa Aseguradora incluye la identificación de potenciales vulneraciones en este ámbito en función de los compromisos adquiridos por el Grupo. Los compromisos adquiridos contemplan **cinco dimensiones** de el Grupo: **como empleador, como aseguradora, como inversor, como colaborador y *partner* y en relación con su entorno**.

La identificación de los eventos de riesgo se acompaña de la delimitación de los impactos negativos, reales o potenciales, y define los criterios a considerar para impulsar su evaluación, priorización y gestión. Para la definición y el desarrollo del proceso, se ha contado con la participación de un tercero independiente y se ha involucrado a las **áreas clave responsables** de cada una de las cinco dimensiones indicadas.

El proceso de evaluación de los eventos de riesgo se realiza tomando como base la metodología de análisis de riesgos de Línea Directa Aseguradora, con el objetivo de asegurar la uniformidad de criterios. Por otra parte, la metodología define cómo evaluar el impacto, así como la probabilidad y la severidad de cada evento.

El procedimiento de Debida Diligencia en derechos humanos se realiza con una **frecuencia mínima de tres años**. Debido al momento normativo actual en sostenibilidad, que ha supuesto el aplazamiento de la entrada en vigor de la regulación europea en materia de Debida Diligencia, el Grupo ha mantenido en 2025 su evaluación de impactos.

Esta metodología sirve de base para la **identificación de riesgos potenciales en el ámbito de los derechos humanos** tanto en las operaciones como en la cadena de valor, en las actividades relacionadas con el negocio y en las nuevas relaciones comerciales, como fusiones, adquisiciones o *joint ventures*.

Una vez valoradas las variables de impacto y probabilidad, se obtiene la severidad de cada uno de los eventos de riesgo, lo que permite construir el mapa de riesgos de el Grupo en materia de derechos humanos.

Se ha llevado a cabo una categorización de las potenciales vulneraciones de los Derechos Humanos teniendo en cuenta los bloques de la **Política de Derechos Humanos** de Línea Directa Aseguradora: como empleador, como colaborador y *partner*, como aseguradora, como inversor y en relación con su entorno.

Además, se han utilizado las siguientes guías en este proceso:

- Guía de Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el negocio de seguros generales de UNEP-FI y los PSI o Principles for Sustainable Insurance.
- Guía de Evaluación y Gestión de Impactos en los Derechos Humanos de la Corporación Financiera Internacional.

Para cada uno de los eventos de riesgo contemplados en el listado del presente documento, se ha contextualizado cuál puede ser la amenaza, los Grupos de Interés que se verían afectados y la vinculación con la Política de Derechos Humanos de Línea Directa Aseguradora. Esto implica:

- Descripción del evento de riesgo y su vinculación con los derechos humanos (principales y relacionados). Se han tenido en cuenta, en su caso, los siguientes aspectos: trabajo forzoso, trata de seres humanos, trabajo infantil, derecho de asociación, derecho a la negociación colectiva, igualdad salarial, discriminación y derecho al medioambiente.
- Grupos de Interés afectados por cada evento de riesgo: clientes, empleados, proveedores y/o sociedad.
- Vinculación de cada evento de riesgo a los compromisos definidos e incluidos en la Política de derechos humanos
- Periodicidad del mapeo de riesgos: el mapa de riesgos de el Grupo se revisa regularmente, ya que cada riesgo se revisa al menos una vez al año. El mapeo de

estos riesgos se lleva a cabo conjuntamente por el área de Riesgos Corporativos y el área responsable de la gestión de cada amenaza.

GOV-5. Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad.

En el Grupo Línea Directa, la gestión de riesgos y el control interno en relación con la divulgación de información sobre sostenibilidad están integrados dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno. Este sistema está diseñado para garantizar la identificación, valoración, mitigación y revisión de los riesgos relacionados con la sostenibilidad y asegurar un entorno de control efectivo que refuerce la sostenibilidad a largo plazo.

Principales características del sistema de gestión de riesgos y control interno.

En 2025, el área de Riesgos Corporativos ha implementado el **Sistema de Control Interno sobre la Información de Sostenibilidad**, en adelante SCIIS, para el Grupo Línea Directa Aseguradora. El SCIIS del Grupo se ha definido a partir del **marco metodológico de COSO** (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), siendo su objetivo contribuir a que la información se reporte fielmente y de acuerdo con los estándares internacionales de referencia, estableciendo elementos de gobierno y control a imagen y semejanza del SCIIF del Grupo, aplicados a la información de sostenibilidad que se reporta.

Con el objetivo de establecer el proceso y responsabilidades para la implantación y gestión del SCIIS, y definir el marco el marco global de actuación en materia de control interno de la información de sostenibilidad que reporta el Grupo, se ha elaborado una **Política del Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad** del Grupo Línea Directa. Esta política fue aprobada en el Consejo del 26 de septiembre de 2024 y con ella el Consejo de Administración de Línea Directa pone de manifiesto su compromiso con el establecimiento de un adecuado sistema de control interno de la información de sostenibilidad.

Si bien la política establece responsabilidades y principales guías de actuación, en 2025 se ha aprobado el documento de **Metodología del SCIIS** Grupo Línea Directa que, siguiendo la metodología COSO, define de forma detallada los procesos de entorno de control, Identificación y evaluación de riesgos de la información de sostenibilidad, las actividades de control, información y comunicación, y supervisión del funcionamiento del sistema.

En este sentido se puede afirmar que el proceso existe y está documentado, y se sigue trabajando en su desarrollo.

El alcance del SCIIS se define principalmente en términos de materialidad y atendiendo también a criterios cualitativos. El punto de partida es el análisis de doble materialidad del Grupo que, revisado en 2025, se realiza en base a las directrices de la CSRD, en el marco de las NEIS, identificando los indicadores a reportar y evaluando tanto el impacto que la entidad genera en el entorno, como los riesgos y oportunidades que los Grupos de Interés generan a la propia entidad. Así, para determinar la importancia relativa se realiza desde la perspectiva de doble materialidad: materialidad de impacto y materialidad financiera.

Tras identificar los procesos e indicadores materiales en base a la perspectiva de doble materialidad, se tendrán en cuenta criterios cualitativos, en función de la complejidad de la elaboración o extracción de los datos a reportar.

Los procesos de negocio identificados como relevantes tienen asignada un área responsable que, bajo la **supervisión del área de Control Interno de Información de Sostenibilidad**, será la encargada de ejecutar los controles necesarios para mitigar los riesgos de información identificados.

Estas áreas responsables de los controles llevarán a cabo de esta forma su función de primer nivel de control dentro del SCIIS. La función de Control Interno de Información de

Sostenibilidad solicitará las evidencias de realización de dichos controles y bajo la supervisión de la Dirección de Riesgos Corporativos del Grupo lleva a cabo la función de control de segundo nivel. La Auditoría interna de Grupo es la encargada de supervisar el funcionamiento y eficacia del SCIIS dentro de su labor de tercer nivel de control.

Todos los procesos y subprocesos incluidos en el SCIIS están definidos y detallados mediante flujogramas, narrativas descriptivas para cada proceso, y matrices de riesgos y controles, donde se detallan los procesos y subprocesos, los riesgos asociados a los mismos y los controles que los mitigan, así como la periodicidad con que se realizan dichos controles.

Enfoque de evaluación de riesgos y priorización.

La evaluación de riesgos en el Grupo Línea Directa es un proceso dinámico y continuo para identificar y analizar los riesgos en todos los niveles de la organización y, en el caso concreto del SCIIS, los riesgos relacionados con el reporte de la información de sostenibilidad.

En un paso previo a la identificación de riesgos, se debe determinar sobre qué indicadores se desarrollarán en el entorno de control con el que dar **seguridad y fiabilidad** a la información y con qué priorización en base al criterio de importancia relativa definido en la CSRD y a consideraciones propias del negocio y de las herramientas tecnológicas que tengan relación con los procesos.

Una vez definidos los indicadores materiales, las localizaciones y aplicaciones de los mismos, y los procesos donde se alojan, se identifican los riesgos asociados a la posibilidad de que la información de sostenibilidad reportada sea incorrecta.

La identificación y evaluación de riesgos del SCIIS viene determinada por los **objetivos de control de la información de sostenibilidad** que se han definido en el Grupo basándose en las características que debe tener la información según el apartado 2 de la NEIS 1 de la CSRD:

- Pertinencia
- Representación fiel (que exige que la información sea completa, neutra y exacta).
- Comparabilidad
- Verificabilidad
- Comprensibilidad

En el ejercicio de identificación de los riesgos, Control Interno valora aquellos aspectos que pueden dar lugar a una desviación de la información a reportar, de manera que no se cumplan los atributos mencionados. Los riesgos que pueden afectar a la fiabilidad de la información de sostenibilidad son, entre otros, errores de cálculo o de aplicación de las normas, fallos en los sistemas, desconocimiento de información clave, estimaciones o proyecciones y otros de diversa naturaleza.

Una vez identificados, se realiza la evaluación de los riesgos. Esta valoración permite analizar el impacto de los potenciales eventos en la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información de sostenibilidad y la susceptibilidad de los informes de sostenibilidad a la existencia de errores significativos si no se aplica ningún tipo de control.

El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad, por lo que se debe determinar la importancia y la probabilidad del riesgo de incurrir en un error material. La importancia del riesgo se mide en base a:

- **criterios cuantitativos** si se trata de indicadores numéricos, monetarios o porcentajes.

- **criterios cualitativos**, con escalas de medición para una serie de parámetros cualitativos predefinidos que permiten aplicar un rating y así objetivar el juicio experto en la valoración.

La probabilidad también se asigna en basa a una **ponderación** de muy baja a muy alta, mientras que la criticidad o nivel de riesgo se calcula como el producto de la probabilidad de ocurrencia del evento por el rating calculado (importancia).

Principales riesgos detectados y estrategias de mitigación.

Los principales riesgos detectados que pueden afectar a la fiabilidad de la información de sostenibilidad son:

- Errores u omisiones en el registro de datos de las herramientas de gestión.
- Errores en los cálculos o aplicación de las normas al elaborar indicadores.
- Fallos en los sistemas.
- Ausencia de políticas y/o procedimientos relevantes para la información de sostenibilidad.
- Inconsistencia con los reportes de información financiera.

Una vez identificados los riesgos se diseñan las medidas de respuesta ante los mismos. Se analizan los objetivos de control asociados a cada riesgo y se definen qué controles hay que incluir para que estos objetivos no estén en riesgo. El nivel de mitigación del control por tanto se determinará en función de cómo dicho control contribuye a la consecución de los objetivos de control asociados al riesgo. Se tienen en cuenta también otros factores de ponderación de la mitigación, como el tipo de control (si es preventivo o detectivo), la frecuencia, si es automático o manual, etc.

Los principales controles implantados están relacionados con la revisión y cuadre de la información incluida en las herramientas de las que se extraen los datos, revisión de indicadores que necesiten cálculos, monitorización de políticas relevantes, controles automáticos sobre datos compartidos con otros reportes, controles sobre fallos de los sistemas, etc.

Integración de la evaluación de riesgos y controles internos.

El área de Control Interno de Información del Grupo, dependiente de la Dirección de Riesgos Corporativos, realiza la revisión y testeo de los controles reportados por las áreas de negocio con la finalidad de determinar si los controles operan correctamente, están adecuadamente diseñados y mitigan los riesgos inherentes a los que están asociados. Del resultado de estas revisiones se determina si se requieren acciones de reparación.

Para garantizar el seguimiento de este control interno de la información de sostenibilidad por los órganos de gobierno correspondientes, el área de SCIIS elabora informes con los resultados del trabajo realizado y todos los asuntos que considere necesario reportar.

De acuerdo con el **Reglamento del Consejo de Administración**, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento es responsable de conocer, supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la Sociedad.

En base a esto, la Comisión supervisa y evalúa el proceso de elaboración y la integridad de la información de sostenibilidad reportada en el Informe de Sostenibilidad y evalúa la eficacia de su sistema de control interno (SCIIS) para identificar, gestionar y comunicar adecuadamente los principales riesgos asociados. Para la realización de su labor de supervisión del sistema interno de control, esta Comisión debe recibir informes periódicos que le permita alcanzar un entendimiento suficiente y una conclusión general sobre el grado

de confianza y fiabilidad del sistema, y si la entidad ha aplicado correctamente las políticas y normativa de reporte aplicables, con propuestas, en su caso, de actuaciones de mejora.

A tal efecto, el área de Control Interno de Información de Sostenibilidad realiza los siguientes reportes:

- **Informe Trimestral del SCIIS** reportado a la Comisión de Auditoría, que incluye los aspectos más relevantes del trimestre: evolución en el desarrollo de la función, resultados de los controles, evidencias aportadas y revisadas, incidencias abiertas, seguimiento incidencias meses anteriores, etc.

- **Informe Anual del SCIIS** reportado a la Comisión de Auditoría, que se emite a cierre de año, junto con el trimestral del 4Q y consiste en un resumen ejecutivo de lo que ha ocurrido en el año en el SCIIS, para que la Comisión de Auditoría y Cumplimiento pueda disponer de un resumen del ejercicio.

- **Reporte** de resultados al Comité de Dirección, informando de los datos más relevantes que puedan afectas a sus respectivas direcciones.

Estrategia

SBM-1. Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor.

El Grupo Línea Directa integra la sostenibilidad en su operativa y su cultura a través de los diferentes planes trienales de sostenibilidad que pone en marcha con la voluntad de generar valor para la organización y los diferentes Grupos de Interés identificados.

En este sentido, el **Plan de Sostenibilidad** del Grupo Línea Directa para el **trienio 2023-2025** ha constituido la hoja de ruta en materia ambiental, social y de gobierno. La visión de este V Plan de Sostenibilidad recogió el objetivo de llevar al Grupo Línea Directa hacia un crecimiento sostenible, impulsando desde dentro del Grupo las dimensiones ASG y posicionando su modelo directo como el mejor activo para los Grupos de Interés.

El V Plan estuvo compuesto por casi un centenar de acciones dirigidas a cumplir una serie de objetivos definidos a partir del ejercicio de materialidad realizado. Entre otros, estos objetivos han sido los de integrar la sostenibilidad en la innovación de productos y servicios, generar más valor añadido en respuesta a los requerimientos de analistas e inversores sobre negocio sostenible y anticiparse al cumplimiento de la regulación de la Unión Europea en materia de sostenibilidad.

Siguiendo el enfoque multidisciplinar que está adquiriendo la sostenibilidad, el Grupo desarrolló las líneas estratégicas de cada dimensión alineadas a los aspectos identificados como materiales en sus **tres pilares ASG**.

El Plan incorporó novedades fundamentales, que permitieron adaptar la estrategia del Grupo para fortalecer su posición ante los nuevos desafíos adquiridos tras su salida a Bolsa en 2021. En particular, la evaluación realizada en el marco del **Dow Jones Sustainability Index** formó parte de los criterios utilizados en la elaboración del Plan, ante el interés mostrado por la comunidad inversora hacia el Grupo, que motivó la invitación a participar en el CSA de *S&P Global* en el ejercicio 2022.

En este sentido, durante el periodo del V Plan de Sostenibilidad, el Grupo Linea Directa ha alcanzado la nota de corte de entrada en el *Dow Jones Sustainability Index World* en las evaluaciones de sostenibilidad realizadas por *S&P Global* durante los ejercicios 2023 y 2024, con puntuaciones de 72 y 76. En 2025, el Grupo ha obtenido una puntuación de 76.

Estos resultados, que muestran el alto desempeño ASG del Grupo en el periodo, ha permitido su entrada en el *Sustainability Yearbook* de 2024, 2025 y 2026, convirtiéndose en una de las aseguradoras de referencia del mundo en desempeño ASG. La compañía ha sido elegida entre más de 7.600 empresas evaluadas por *S&P Global* a nivel mundial y se encuentra dentro de las 34 empresas españolas reconocidas en el anuario de S&P Global.

El ejercicio 2025 se ha cerrado con un cumplimiento del 83% del Plan, habiendo ejecutado 15 de las 18 acciones previstas: 3 iniciativas en el eje ambiental, 7 actuaciones en el eje social y 5 en el eje de Buen Gobierno. Dicho cumplimiento ha fortalecido al Grupo asegurador, situándolo en un alto nivel de desempeño, lo que constituye una base sólida para avanzar en el cumplimiento de sus metas de sostenibilidad, a corto y medio plazo.

Eje ambiental.

El modelo de negocio directo del Grupo, que permite la realización de su operación aseguradora de forma centralizada en una única sede, dota al Grupo, de forma natural, de un potencial de eficiencia ambiental mayor respecto a sus comparables.

El Grupo opera en un sector clave en la transición hacia una economía baja en carbono, actuando como inversor institucional y como entidad aseguradora. Además, se compromete en la generación de impactos positivos para cubrir las necesidades de la sociedad en este ámbito, como ocurre, por ejemplo, con la movilidad sostenible.

Línea Directa da respuesta a las expectativas de sus Grupos de Interés mediante la gestión responsable de sus operaciones, la innovación en productos y servicios más sostenibles, la gestión responsable de su cadena de valor y la inclusión de criterios ASG en su cartera de inversiones.

En este sentido, destacaron los siguientes **3 grandes bloques** de actuación dentro del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025, ya finalizado:

- **Generación de negocio sostenible:** diseño y desarrollo de productos y servicios dirigidos a impulsar prácticas sostenibles en la movilidad, mejorar la habitabilidad y eficiencia energética de los hogares y potenciar el bienestar y la salud de las personas.
- **Hoja de ruta climática:** el Grupo cuenta con una estrategia en materia climática que sigue las recomendaciones del TCFD y ha definido una hoja de ruta para su descarbonización tanto de su propia operación como de su cartera de inversiones.
- **Gestión ecoeficiente y economía circular:** Línea Directa promueve la gestión eficiente de los recursos a través de la reducción de sus consumos, la autogeneración de energía renovable y la sistematización del tratamiento de residuos.

En la dimensión ambiental, el Grupo llevó a cabo una actualización de su informe sobre la gestión de riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, conforme a los requerimientos del marco TCFD.

Asimismo, se analizaron nuevas oportunidades de mejora en materia de gestión ambiental y eficiencia operativa. Durante 2025 se logró una reducción significativa del consumo energético respecto a 2022. La matriz del Grupo desarrolló sus operaciones con hasta un 29% menos de consumo de gas natural, gasóleo y electricidad de red no autogenerada, superando ampliamente el objetivo establecido del 15% de reducción respecto a 2022.

Este avance refleja un nivel óptimo de eficiencia en el uso de la energía y pone de manifiesto la capacidad del modelo de negocio para operar con un bajo consumo energético.

Dentro del VI Plan de Sostenibilidad aprobado para el trienio 2026-2028, y dentro de las iniciativas aprobadas para el ejercicio 2026, el Grupo prevé colaborar con nuevos analistas con el objetivo de ofrecer al mercado información más detallada sobre su desempeño ambiental.

Asimismo, y dado el impulso y la diferenciación que aporta la apuesta estratégica por la digitalización del Grupo, se avanzará en el desarrollo de una metodología para el cálculo de la huella digital de Línea Directa Aseguradora, lo que permitirá identificar las emisiones asociadas al uso de sus activos digitales.

La compañía publica en su Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad 2025 la huella de carbono del Grupo en sus tres alcances. El 99% (market-based) de las emisiones procede del Alcance 3, siendo la categoría 1, “Bienes y servicios comprados” (43%), y la categoría 15, “Inversiones” (53%), las que generan un mayor volumen de emisiones indirectas vinculadas a la actividad. El cálculo incorpora actualizaciones metodológicas respecto a ejercicios anteriores y, en futuros ejercicios, se incluirá este cálculo específico.

Eje social.

Consciente de su impacto directo como aseguradora, como generadora de empleo y como actor social, el Grupo Línea Directa está comprometido con el progreso de la sociedad y se involucra con las comunidades en las que opera.

En esta dimensión, destacaron los siguientes bloques de actuación del Plan 2023-2025 que finalizó el pasado ejercicio:

- **Diversidad, igualdad y DDHH:** el Grupo promocionó una sociedad justa, responde a los valores de igualdad, diversidad y garantiza el respeto a los derechos humanos en su actividad y la relación con sus Grupos de Interés.

- **Talento:** Línea Directa implantó las mejores prácticas en materia de atracción, fidelización, retención, bienestar, diversidad, seguridad y salud en el entorno de trabajo.

- **Impulso de la estrategia social:** el Grupo impulsó su estrategia social a través de alianzas estratégicas, programas internos y la Fundación Línea Directa, que pone el foco en la Seguridad Vial. Además, la lucha contra la exclusión social y la divulgación de hábitos de vida saludable son otras de las prioridades de el Grupo en el eje social.

Además, en el marco de la eje social, el Grupo ha impulsado diversas iniciativas orientadas a reforzar la gestión de la ciberseguridad y la seguridad de la información, destacando la implementación y adecuación al estándar NIST CSF v2.0 de referencia para entidades financieras.

Asimismo, el Grupo mantiene su compromiso con la Fundación Línea Directa, respaldando las actividades desarrolladas para la promoción de la seguridad vial en la sociedad española. El Plan de Actuación aprobado por su Patronato fue cumplido de forma íntegra.

Durante el ejercicio de reporte, el Grupo ha cumplido uno de sus objetivos estratégicos más relevantes: la formación en sostenibilidad de la plantilla. En el periodo 2023-2025, más del 88% de los empleados ha recibido formación en esta materia, reforzando la integración transversal de los criterios ESG en la actividad corporativa.

Adicionalmente, en este mismo periodo, el Grupo ha incorporado, para cada ejercicio del Plan, 2023-2025 objetivos ESG en la retribución variable del tercer trimestre de más del 97% del personal de backoffice, favoreciendo el alineamiento de los equipos con la estrategia de sostenibilidad y potenciando la ejecución de las iniciativas clave del Plan de Sostenibilidad mediante la corresponsabilidad en sus distintas líneas de actuación.

Asimismo, el 30% de la retribución variable de la CEO y del equipo directivo permaneció ligado a la consecución de los objetivos estratégicos del Plan correspondientes a 2025.

En 2025, el Grupo ha lanzado un nuevo servicio de telemedicina asociado a su seguro de salud, que proporciona atención 24/7 y permite a los clientes acceder a programas personalizados de rehabilitación online. Este servicio, especialmente diseñado para personas mayores, facilita el acceso a tratamientos sin desplazamientos y con mayor comodidad, generando un impacto positivo tanto social como medioambiental en este colectivo vulnerable y en la sociedad en general.

Asimismo, el Grupo ha continuado desarrollando iniciativas dentro de su programa de Salud y Bienestar dirigido a empleados, incorporando actuaciones relacionadas con la actividad física, la nutrición, el bienestar emocional y el bienestar financiero. Estas iniciativas alcanzaron una participación del 26,7% de la plantilla.

Por último, el Grupo ha colaborado con PRODIS en una iniciativa dirigida a un colectivo vulnerable, reforzando así su compromiso con la Política de Impacto Social e Inclusión Financiera y contribuyendo al cumplimiento de sus compromisos en esta materia.

En 2026, en la dimensión social que se impulsa dentro del Plan de Sostenibilidad 2026-2028, el Grupo se centrará en el fomento de la cultura de diversidad, inclusión y derechos humanos; en la ejecución del Plan de Bienestar y Salud en sus dimensiones emocional, física y económica; y en la implantación del nuevo modelo de liderazgo basado en competencias y valores. Asimismo, se compromete a cumplir un plan de formación para el crecimiento y la transformación de la compañía, acorde con su planteamiento estratégico de negocio.

Por otro lado, se dará continuidad al firme compromiso del Grupo con la reducción de los accidentes de tráfico y de los muertos en carretera, dando cumplimiento al Plan de la Fundación Línea Directa.

También se elaborarán acciones que potencien el impacto social en jóvenes mediante programas de desarrollo profesional y atracción de talento joven.

En relación con la experiencia del cliente, se han aprobado diferentes iniciativas que permitirán la concienciación y la oferta de soluciones sostenibles, como la incorporación de criterios sostenibles dentro de su programa de fidelización POR SER, el lanzamiento de productos con coberturas ambientales y sociales y la evaluación de la calidad del servicio en los nuevos ramos mediante encuestas de percepción y satisfacción, para extender la excelencia del servicio a todas los nuevos productos.

Eje de buen gobierno.

La gobernanza es un asunto material para Línea Directa. El Grupo asume las recomendaciones de buen gobierno en cuanto a la composición y funcionamiento de su sistema de gobernanza e incorpora de manera continuada y progresiva las mejores prácticas identificadas en el mercado.

La ética, el buen gobierno corporativo y los valores son parte esencial de la cultura del Grupo y lo aplica en todas sus actividades y procesos, como el reporte transparente de información, la comercialización responsable de sus productos, la estrategia de inversión financiera y la gestión de su cadena de suministro.

Han destacado 4 grandes áreas de actuación en esta dimensión en el Plan de Sostenibilidad trienal que ha concluido en el ejercicio 2025:

- **Comercialización responsable y de calidad.** El Grupo consolidó la comercialización responsable y accesible de productos y servicios, así como una atención al cliente bajo los mejores estándares de calidad.
- **Gobierno corporativo, ética, cumplimiento y riesgos.** Línea Directa reforzó su modelo de gobierno corporativo, desarrolló un mapa de riegos ASG, implementó un canal ético y elaboró un procedimiento de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos.
- **Inversión y aseguramiento responsable.** La estrategia de inversión del Grupo se ha alineado con las mejores prácticas ASG y se reforzó su posición de aseguramiento sostenible.
- **Cadena de suministro responsable.** El Grupo integró en su operativa la gestión de la cadena de suministro bajo criterios ASG.

En el eje de Gobierno del Plan de Sostenibilidad 2025, el Grupo ha ejecutado seis actuaciones de carácter estratégico orientadas a reforzar la solidez del gobierno y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias. En el segundo trimestre de 2025, se cumplió con la actualización de la Política de Integridad, incorporando principios específicos para regular las contribuciones y aportaciones a organizaciones y asociaciones, fortaleciendo así el marco de conducta responsable.

Además, el Grupo ha avanzado en la implantación del Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad (SCIIS), mediante la elaboración de un procedimiento y su implementación para la elaboración del informe de Sostenibilidad bajo la CSRD y la Ley 11/2018 todavía en vigor, reforzando la fiabilidad del *reporting* y sentando las bases para un aseguramiento razonable futuro, paralelo al Sistema de Control Interno de Información Financiera y al trabajo de los verificadores externos.

El Plan de Sostenibilidad 2025 ha incorporado también, como prioridad, el cumplimiento de la normativa europea de Inteligencia Artificial, constituyendo un hito relevante para la compañía. La implantación de un Gobierno de la IA, la definición de un modelo de riesgos específico para abordar los nuevos desafíos asociados y la creación de un inventario corporativo de sistemas de IA han permitido fortalecer la transparencia, la trazabilidad y el control responsable de esta tecnología.

Además, la puesta en marcha del grupo RAI (Responsible AI) asegura la supervisión continua y la aplicación ética de la IA en toda la organización, alineando su uso con los principios de seguridad, respeto a los derechos fundamentales y creación de valor sostenible.

Adicionalmente, el Grupo alineó su estrategia en materia de sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En este sentido, el Grupo comprende su actuación desde los diferentes roles que realiza en su desempeño empresarial: como aseguradora, como empleadora, como inversor, como partner y colaborador y como agente social.

De esta forma, la entidad, en el marco de su Plan de Sostenibilidad para el trienio 2023-2025 incorporó metas que contribuyen fundamentalmente a 12 de los 17 ODS:

- **ODS 3** Salud y bienestar.
- **ODS 4** Educación de Calidad.
- **ODS 5** Igualdad de Género.
- **ODS 7** Energía asequible y no contaminante.
- **ODS 8** Trabajo decente y crecimiento económico.
- **ODS 9** Industria, Innovación e Infraestructura.
- **ODS 10** Reducción de las desigualdades.
- **ODS 11** Ciudades y Comunidades sostenibles.
- **ODS 12** Producción y consumo responsables.
- **ODS 13** Acción por el clima.
- **ODS 16** Paz, justicia e instituciones sólidas.
- **ODS 17** Alianzas para conseguir los objetivos.

VI Plan de Sostenibilidad 2026-2028.

Desde marzo de 2022, el Grupo opera con un modelo de Gobierno de la Sostenibilidad basado en el Grupo de Trabajo de Sostenibilidad, el Comité de Sostenibilidad, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo y el Consejo de Administración.

Este modelo de gobierno consolidado de la Sostenibilidad desempeña un papel fundamental en el seguimiento, evaluación y toma de decisiones de sostenibilidad. El VI Plan de Sostenibilidad 2026-2028 se ha elaborado bajo este modelo, implicando a todos y cada uno de los órganos.

En el periodo 2023-2025 el Grupo realizó un Mapa de Grupos de Interés, que sirvió para identificarlos, clasificarlos según su grado de influencia e impacto, y elaborar las expectativas, compromisos, canales y objetivos de comunicación para darles respuesta. La compañía ha mantenido un alto grado de cumplimiento de los objetivos marcados, a los que dará continuidad en el nuevo Plan 2026-2028.

En 2024 el Grupo realizó su estudio de doble materialidad implicando a los grupos de interés a través de cuestionarios en la valoración de sus impactos ambientales y sociales. En 2025 se ha revisado y validado la Doble Materialidad por el Grupo de Trabajo y el Comité de Sostenibilidad. Dicho ejercicio de Doble Materialidad ha permitido identificar los temas relevantes de impacto social y de impacto financiero para el Grupo, sobre los cuales se ha diseñado el VI Plan de Sostenibilidad 2026-2028.

La creación del nuevo Plan de Sostenibilidad parte de un ejercicio de análisis externo e interno que ha permitido detectar las fortalezas y las áreas de mejora del Grupo en materia de sostenibilidad, así como las oportunidades y las tendencias que se proyectan a medio y largo

plazo. Además, se realizaron entrevistas a la Dirección y la CEO, con objeto de conocer su visión estratégica del Grupo para 2030.

Este análisis ha servido de base para definir los ejes del próximo trienio en materia de gestión ambiental, descarbonización, impacto social, buen gobierno, ética y gestión de riesgos responsable.

El nuevo Plan de Sostenibilidad 2026-2028 tiene como visión central **"Impulsar el crecimiento sostenible del Grupo Línea Directa, contribuyendo a la mejora del medioambiente y la sociedad, cumpliendo con los mas altos niveles de ética e integridad".**

El Plan se articula en torno a **6 objetivos** fundamentales:

- **Impactar positivamente** en la **sociedad** y el **Medio Ambiente.**
- Generar negocio: **atracción** y **fidelización** de clientes.
- Gestionar el **talento** y la **cultura** sostenible.
- Impulsar la **transparencia** y la **gestión financiera** sostenible.
- Llevar a cabo una **transformación** y **digitalización** (IA) sostenibles.
- **Generar valor** para el accionista.

Adicionalmente, se ha establecido un séptimo objetivo transversal que recoge el firme propósito del Grupo de dar cumplimiento a los compromisos y expectativas de los Grupos de Interés, lo que favorecerá un mejor respuesta a las necesidades de los diferentes colectivos con los que se relaciona.

Estos 8 objetivos se han agrupado en torno a los siguientes tres ejes, y su propósito:

- **Eje ambiental. Gestión ambiental y descarbonización:** Implantación de una estrategia ambiental, alineada con la lucha contra el cambio climático que asegure palancas vinculadas a la reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI), eficiencia energética y de recursos, de manera que posicione al Grupo como un referente de digitalización sostenible.
- **Eje Social. Impacto social positivo en los Grupos de Interés:** Asegurar un entorno de desarrollo profesional, de liderazgo con valores, de equidad y diversidad. Impulsar la sostenibilidad entre los grupos de interés como palancas que impulsen la creación de valor. Promover una oferta y una experiencia del cliente que permita fidelizar y atraer a nuevos clientes. Incrementar el impacto positivo en la sociedad, posicionando al Grupo y a la Fundación Línea Directa en nuevos ámbitos de actuación.
- **Eje de Gobernanza. Buen Gobierno, ética y gestión de riesgos responsable:** Fortalecer una toma de decisiones ética y un marco de gestión de riesgos integral. Impulsar la digitalización y la IA responsable. Garantizar la seguridad de las operaciones del cliente y apoyar una accesibilidad universal. Garantizar las condiciones para la continuidad de negocio en un contexto de alto grado de incertidumbre e incentivar las finanzas sostenibles.

Para conseguir estos propósitos y objetivos establecidos, el VI Plan de Sostenibilidad pivotará sobre 15 líneas estratégicas, sobre las cuales se desarrollarán las acciones ESG para los próximos tres ejercicios.

En el contexto actual de incertidumbre sociopolítica, económica y entorno regulatorio cambiante, el Comité de Sostenibilidad presentará anualmente a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones una propuesta con las acciones ESG previstas para cada ejercicio de vigencia del Plan. Esta distribución de acciones por ejercicios permitirá una mayor adecuación al negocio y una mejor adaptación a novedades regulatorias y/o operativas que puedan surgir en el trienio.

Elementos clave de la estrategia del Grupo Línea Directa.

Línea Directa Aseguradora tiene la visión de consolidarse como una de las aseguradoras de referencia en España para particulares, autónomos y pymes.

Para alcanzar esta meta, la estrategia de la compañía se apoya en su modelo de negocio directo, una oferta multiproducto de seguros generales cada vez más amplia, la calidad en el servicio, una marca líder y su apuesta por la innovación y la digitalización. Todo ello dota a la compañía de la competitividad, la flexibilidad y la agilidad necesarias para afrontar los desafíos y oportunidades presentes y futuros y generar un crecimiento rentable y sostenible.

A cierre de 2025 la entidad alcanzó un volumen de primas emitidas de 1.134,7 millones de euros, un 11,3% más que en el ejercicio anterior, crecimiento superior al de la media del mercado, que fue del 7,8%, según datos del servicio de estadísticas y estudios del sector seguros en España, ICEA. Este incremento del negocio estuvo impulsado por el crecimiento de los clientes y los ingresos en todas sus líneas de negocio: Motor, Hogar, Salud y Otros productos. En este sentido, la cartera de asegurados aumentó un 8,5% y superó los 3,7 millones de asegurados. La entidad ocupa en 2025 el puesto número 13 del ranking de grupos aseguradores del ramo de No Vida en España por facturación, manteniendo el puesto de 2024.

Esta buena dinámica comercial, junto con la evolución positiva del margen asegurador, fruto de una mejora del ratio combinado de 2,1 puntos porcentuales, ha permitido a la compañía cerrar el ejercicio 2025 con un beneficio neto de 85,7 millones de euros, un 33,5% más que el año anterior.

Compañía multiproducto

Línea Directa inició su actividad en 1995 con un modelo de negocio basado en la distribución directa de seguros generales. Opera exclusivamente en España a través de los canales telefónico y digital, sin redes de oficinas y con toda su operación centralizada en su sede en Tres Cantos (Madrid), lo que se traduce en una alta eficiencia operativa. Esto, junto con el rigor técnico, la innovación en marketing y productos y la avanzada digitalización de sus procesos, permite a la compañía ofrecer al cliente productos completos y una alta calidad de servicio a precios competitivos.

La ambición del Grupo Línea Directa es cubrir todas las necesidades de aseguramiento de los particulares, los autónomos y las pymes a través de una oferta de seguros generales altamente competitiva, una alta calidad de servicio y una experiencia digital avanzada a través de la web y la aplicación móvil.

A través del desarrollo progresivo de nuevas líneas de negocio, la entidad se ha ido consolidando como una compañía aseguradora multiproducto, y actualmente cuenta con una oferta amplia de seguros de coche, motos, vehículos profesionales, hogar, salud, mascotas y comercios, entre otros productos.

En este sentido, en 2025 Línea Directa entró en el ramo de Multirriesgo Comercios con el lanzamiento de su nuevo seguro Multirriesgo Negocios para establecimientos, locales y oficinas de autónomos y pymes, con el que la entidad quiere impulsar su crecimiento en el segmento de empresas.

Esta ampliación del catálogo de productos y líneas de negocio es una de las palancas con las que el Grupo Línea Directa busca impulsar la diversificación de ingresos. A cierre de 2025, el ramo de Motor supone el 81,4% del volumen de primas emitidas de la compañía, por delante de Hogar (14,8%), Salud (3,4%) y el resto de productos (0,3%). En 2024, el ramo de Motor supuso el 81%, el de Hogar el 15,5%, el de Salud el 3,3% y el resto de productos el 0,2% respecto del volumen de primas emitidas.

Digitalización con visión cliente

La entidad continúa avanzando en su transformación digital con hacer la vida más fácil a los clientes a través de unos activos digitales cada vez más completos, ágiles y sencillos de usar. Para ello, la compañía continúa evolucionando los desarrollos ya alcanzados, al tiempo que está implementando aquellas nuevas tecnologías que contribuyan a optimizar la gestión de sus procesos y mejorar la experiencia y la atención al cliente.

En este sentido, en 2025 la compañía ha renovado por completo su aplicación móvil y el Área de Cliente de su web, facilitando la gestión digital de las pólizas por parte de los asegurados.

Entre las principales novedades, los nuevos canales digitales de la entidad incluyen un nuevo diseño más intuitivo y personalizado, mobile first, con nivel avanzado de usabilidad, que permite realizar todas las gestiones del seguro y con asistente virtual y humano. Además, están construidos bajo pautas de accesibilidad, facilitando su usabilidad por todo tipo de usuarios.

Asimismo, Línea Directa ha continuado reforzado sus capacidades tecnológicas, ampliando el uso de la Inteligencia Artificial (IA) generativa.

Todo ello se ha traducido en un fuerte impulso a la adopción de los canales digitales por parte de los asegurados. Actualmente, más del 91% de los clientes de Línea Directa Aseguradora operan ya con la compañía por su web y aplicación móvil, y el número de apps activas de la entidad aumentó un 15,4%. Fruto de ello, el volumen de interacciones digitales de los clientes superaron los 28 millones en el año, cifra 2,7 veces superior al de llamadas telefónicas de clientes.

En 2024, los accesos a los canales digitales (web y APP) superaron los **2 millones mensuales**, con una ratio similar respecto al volumen de llamadas recibidas (2,4).

Esta mayor recurrencia en el uso de los canales digitales ha permitido además al Grupo elevar la actividad comercial a través de la web y la app, de forma que en 2025 el número de pólizas suscritas 100% online se multiplicó por 3,6.

Línea Directa es una compañía multiproducto especializada en seguros generales que en la actualidad opera en los ramos de Motor, Hogar, Salud, y que completa su oferta a particulares, autónomos y pymes con seguros para mascotas, comercios y movilidad personal.

El seguro de Autos.

Los seguros de Autos constituyen el core de la actividad comercial del Grupo.

A cierre de 2025, el ramo de Autos suponía el 81,4% de la facturación de la compañía, con un volumen de primas emitidas en el ejercicio de 924 millones de euros (+11,8%), y cuenta con 2,73 millones de clientes (+8,6%). Estas cifras de crecimiento, por encima del conjunto del sector, permitieron a Línea Directa ganar cuota de mercado y consolidarse como la sexta aseguradora del ramo por primas a cierre del año.

El Grupo cuenta con una oferta integral y personalizada de pólizas de coches, motos, vehículos de movilidad personal y vehículos profesionales tanto para particulares como para autónomos, pymes y grandes empresas. Adicionalmente, la Compañía cuenta con una oferta comercial específica para el aseguramiento de vehículos ubicados en España de residentes en otros países distintos de España, especialmente Reino Unido y Alemania.

El catálogo de la entidad abarca desde las pólizas clásicas (Todo Riesgo, Todo Riesgo con Franquicia, Terceros Ampliado y Terceros) hasta coberturas diferenciales como Superterceros, que amplía las garantías del seguro a terceros con daños propios en determinadas circunstancias.

El Grupo Línea Directa opera en este ramo con otras dos marcas independientes: Penélope Seguros, creada en 2012 con coberturas especialmente pensadas para mujeres, y Aprecio, un seguro dirigido a usuarios de motocicletas.

Seguro de coche eléctrico e híbrido enchufable.

Dentro del ramo de Autos, Línea Directa cuenta con un seguro especialmente dirigido a coches con etiqueta cero (incluidos vehículos 100% eléctricos e híbridos enchufables). La compañía cerró el ejercicio 2025 con una cartera de cerca de 60.000 coches y motos con estos tipos de motorizaciones. El ejercicio 2024 se cerró con más de 36.000 vehículos eléctricos e híbridos enchufables de particulares en cartera.

El seguro de Hogar.

El ramo de Hogar, en el que el Grupo comenzó a operar en 2008, alcanzó en 2025 unos ingresos por primas de 167,8 millones de euros (+6,3%) y superó las 776.000 viviendas aseguradas (+5,0%), esta línea de negocio aporta el 14,8% de los ingresos del Grupo y el 20,8% de la cartera de clientes. En 2024, el ramo de Hogar aportó el 15,5% de los ingresos y el 21,5% del número de clientes. A fecha de realización del informe, Línea Directa se sitúa en el puesto número 13 en el ranking del ramo de Hogar por volumen de negocio, manteniendo el puesto del año pasado.

Al igual que en ámbito del seguro del automóvil, el Grupo cuenta con una línea de negocio específica para el aseguramiento de viviendas en España de residentes de otros países.

En los últimos años, el Grupo ha impulsado su oferta en seguros de Hogar a través de alianzas con Compañías de otros sectores. El objetivo es permitir a sus clientes acceder en condiciones ventajosas a otros servicios ligados a la vivienda.

Seguro de Hogar con cobertura de placas solares

Esta cobertura está pensada para viviendas unifamiliares con placas solares y cubre los daños por robo o roturas accidentales que se pueden producir en esa instalación, así como la pérdida de producción de energía.

El seguro de Salud.

Línea Directa Aseguradora inició su actividad en el ramo de seguros de salud a finales de 2017. Cuenta a cierre del ejercicio 2025 con una cartera de más de 127.000 asegurados (+4,9%) y las primas emitidas alcanzaron los 38,8 millones de euros.

Como parte de la estrategia de crecimiento en este segmento, en 2023 la compañía pasó a comercializar su seguro de Salud directamente con la marca Línea Directa.

La venta de productos bajo la marca principal, líder en notoriedad del sector, ha permitido a la compañía incrementar su eficiencia operativa y su eficacia comercial, reforzando las sinergias y la capacidad de venta cruzada. Como resultado, en 2025 el crecimiento en primas emitidas de Línea Directa en el ramo de salud se aceleró y fue del 14,7%, un incremento 3,3 puntos porcentuales superior a la media del mercado, impulsado por el fuerte crecimiento en aquellos productos más completos y con mayor fidelización.

Otros productos

Línea Directa entró en 2025 en el ramo de Multirriesgo Comercios con el lanzamiento de su seguro Multirriesgo Negocios. Esta novedad es fruto de la apuesta de la compañía por la

innovación en producto como fórmula de atender en todo momento las necesidades de aseguramiento de los clientes.

Este seguro para establecimientos y oficinas se suma a otros lanzados en los últimos años como el Seguro de Mascotas, el Seguro frente a la ocupación ilegal de la vivienda, y el Seguro de Movilidad Personal.

En 2024, la Compañía lanzó su Seguro de Mascotas (perros y gatos) más completo, con coberturas como la reclamación de multas y gestión de sanciones, asesoramiento para el día a día de la mascota, televeterinario con videoconsultas y chat, incluida la atención de urgencias veterinarias 24 horas, 7 días a la semana, todo el año, y suministro de recetas electrónicas.

A cierre de 2025, estos productos sumaban más de 92.000 clientes (+53,5%), con un volumen de primas emitidas de casi 4 millones de euros (+132,9%).

Productos sostenibles.

Como parte de la estrategia de sostenibilidad de la compañía, que se articula a través de planes trienales de sostenibilidad, el Grupo Línea Directa ha ido desarrollando y lanzando al mercado distintos productos y servicios que, además de atender a los objetivos de negocio y crecimiento en cada uno de los tres ramos en los que opera (Motor, Hogar y Salud), buscan generar un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente.

Seguro de Movilidad Personal.

En los últimos años, la movilidad ha vivido una profunda transformación que ha dado lugar a nuevas formas de desplazarse. Entre ellas destaca la irrupción de los vehículos de movilidad personal (VMP), como patinetes y bicicletas eléctricos. Consciente de esa nueva realidad, Línea Directa cuenta con el Seguro de Movilidad Personal, el primer seguro 100% digital dirigido a usuarios de todo tipo de VMP.

Esta cobertura se puede contratar a demanda del cliente: solo para cubrir un trayecto bajo el concepto on/off o de pago por uso, o durante todo un año. Para ello, el usuario puede activar y desactivar su seguro a través de la app, pagando solo por el tiempo real de uso.

Ante la entrada en vigor de una nueva normativa para los patinetes eléctricos homologados en España, que obliga a sus propietarios a tener un seguro de Responsabilidad Civil obligatorio con determinados límites mínimos de cobertura para garantizar la indemnización por daños personales y materiales en caso de accidente, Línea Directa ha desarrollado una nueva póliza conforme a la nueva legislación.

Seguro frente a la ocupación de la vivienda.

En 2023, Línea Directa Aseguradora incorporó a su seguro Multirriesgo una cobertura única en España que protege al propietario frente a las consecuencias jurídicas y económicas derivadas de la ocupación ilegal de su vivienda. La cobertura, que ha obtenido una gran acogida comercial, incluye asistencia jurídica por parte de la compañía y costes legales (abogado, procurador, perito, gastos notariales, costas y tasas judiciales) para recuperar su casa y la compensación económica por gastos para la habilitación de la vivienda y otros costes.

El producto cubre, además, la habilitación de la vivienda y compensaciones por los consumos de agua, luz y gas, la pérdida de rentas del alquiler o en el caso de necesitar un alojamiento alternativo, así como una cobertura por los daños a terceros causados por la ocupación.

En 2024, y a raíz de su éxito comercial, la compañía comenzó a comercializar esta cobertura como un seguro independiente de la póliza de Hogar, y por lo tanto contratable también desde entonces por clientes de otras entidades.

Línea Directa Asistencia.

El Grupo cuenta con una **filial especializada en servicios de verificación y asistencia en viaje**, Línea Directa Asistencia. El Grupo opera a través de una red de miles de colaboradores en toda España, ofreciendo asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año.

Además, y gracias a los acuerdos con partners europeos de Astrum Alliance, líder mundial de las asociaciones de Compañías de asistencia en viaje, es capaz de prestar este servicio a sus clientes españoles y extranjeros dentro y fuera de España, todos los días del año a cualquier hora, en español, inglés, alemán y portugués, tanto al vehículo como a los ocupantes en caso de avería, accidente o robo.

Línea Directa Asistencia ofrece soluciones en materia de movilidad y asistencia en carretera a través de un equipo propio y una amplia y experimentada red de colaboradores. Entre estos servicios destacan la grúa digital a través de aplicación móvil, vehículo de sustitución en el momento, fotoverificación, ayuda mecánica y traslado del automóvil a la ITV.

Línea Directa Asistencia actúa además como centro de respuesta de emergencias en las diferentes comunidades autónomas. Así, en caso de activación del dispositivo ecall situado en el vehículo accidentado, los especialistas de la filial del Grupo se ponen en contacto con el cliente para gestionar la emergencia. En caso de que no se lograra la comunicación, Línea Directa Asistencia avisa a los servicios de emergencia, trasladándoles la información del percance y su localización, acortando así los tiempos de atención médica.

Centro Avanzado de Reparaciones (CAR).

Además de una extensa red de colaboradores, compuesta por más de 1.000 talleres de chapa, mecánica y lunas, el Grupo Línea Directa cuenta con **dos talleres propios** de última generación, conocidos como Centros Avanzados de Reparación (CAR), situados en **Madrid** y en **Barcelona**.

Estos talleres ofrecen un servicio integral al cliente, desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo.

Los dos talleres propios del Grupo realizaron en 2024 más de 13.000 reparaciones. De ellos, CAR Madrid, en funcionamiento desde 2008, reparó 7.076 vehículos (52,7%). Por su parte, CAR Barcelona, inaugurado en 2018, atendió en el año 6.342 siniestros (47,3%). En 2025, CAR Madrid alcanzó las 6.625 reparaciones de vehículos, mientras que CAR Barcelona realizó 5.525 reparaciones. En total, durante 2025, el Grupo Línea Directa a través de sus Centros Avanzados de Reparación reparó más de 12.000 vehículos.

El conocimiento e información acumulados por ambos centros han permitido al Grupo mejorar notablemente su conocimiento y su capacidad de innovación en los procesos de reparación, impulsar la calidad y reducir los costes siniestrales. De hecho, los talleres CAR son capaces de gestionar todos sus procesos internos y externos de forma 100% on line, permitiendo a los clientes realizar un amplio abanico de gestiones a través de internet, como cambiar sus citas, solicitar un vehículo de sustitución o consultar el estado de su reparación, entre otros.

Todo ello se traduce en una valoración excelente por parte de sus usuarios. El NSS (Net Satisfaction Score o índice de satisfacción de compra de un producto o servicio) de CAR Barcelona y de CAR Madrid se situó a cierre de 2025 en un 57,18% y un 61,67% respectivamente, lo que ha supuesto un aumento de 16,24 p.p en CAR Barcelona y 18,88 p.p en CAR Madrid respecto al ejercicio 2024.

Además, CAR gestiona una flota de vehículos de sustitución que, de forma gratuita, pone a disposición de los clientes hasta el fin de la reparación.

Plan de Sostenibilidad y objetivos relacionados con productos, servicios y stakeholders.

Alineado con el Plan de Sostenibilidad 2023-2025, el Grupo Línea Directa ha puesto a disposición de toda la población en general en España, mercado en el que opera, y con foco también en colectivos vulnerables, productos y servicios que favorezcan el impulso de la movilidad sostenible, la habitabilidad y eficiencia energética de los hogares y el bienestar de los clientes.

Entre los principales objetivos definidos en el Plan para los ejercicios 2023-2025, el Grupo ha potenciado, en el ámbito de los seguros de automóvil, el incremento del número de pólizas para vehículos eléctricos e híbridos enchufables en cartera respecto al año anterior. El ejercicio 2025 cerró con una cartera cercana a los 60.000 coches y motos con estos tipos de motorizaciones, lo que ha supuesto un crecimiento superior al 65% respecto a 2024.

En el ramo de Hogar, el objetivo del Grupo para este trienio fue el lanzamiento de un seguro, cobertura o servicio para viviendas que apostasen por la energía limpia o la eficiencia desde el punto de vista energético. En 2023, se lanzó una cobertura específica para placas solares, incluyendo rotura accidental del cristal, robo e incluso la pérdida de producción de energía, que se comercializa actualmente.

En cuanto al ramo de Salud, el Plan contemplaba para 2024 un incremento anual de las consultas al servicio de telemedicina, elevar el número de usuarios del servicio de telefarmacia y elevar el porcentaje de los clientes target registrados en la aplicación móvil Vivaz Actividad de promoción de hábitos saludables.

Asimismo, respecto a su Seguro de Salud, el Grupo lanzó en 2025 un nuevo servicio de telemedicina que proporciona atención 24/7 y permite a los clientes acceder a programas personalizados de rehabilitación online. Este servicio, especialmente diseñado para personas mayores, facilita el acceso a tratamientos sin desplazamientos y con mayor comodidad, generando un impacto positivo tanto social como medioambiental.

Respecto a sus relaciones con las partes interesadas, con motivo de su condición de sociedad cotizada desde el año 2021, el Grupo Línea Directa realizó en 2023 una revisión de su estrategia con los Grupos de Interés. Esto ha supuesto una oportunidad para redefinir los stakeholders y poder concretar el modo en que el Grupo va a responder a sus expectativas en la relación que tiene con ellos.

Esta relación se realiza básicamente de dos formas, económica o social, ya sea por sus productos y servicios, o ya sea por el desempeño de el Grupo en diferentes materias, y debe entenderse de manera bidireccional.

El cumplimiento y el diferente grado de relación con los stakeholders pueden afectar a la consecución de los objetivos estratégicos de el Grupo, de ahí su relevancia. Así, en 2023 se actualizó el mapa de Grupos de Interés, revisando la priorización y estableciendo una estrategia y unos compromisos en su relación con ellos. Además, se ha procedido a actualizar los canales de diálogo y comunicación para garantizar una mejor escucha y adaptación a sus expectativas, con vistas a favorecer el éxito en la consecución de diferentes objetivos a medio y largo plazo.

En el ejercicio 2025, el Grupo de Trabajo de Sostenibilidad ha llevado cabo un seguimiento y evaluación de los indicadores clave de rendimiento asociados a los compromisos establecidos en esa revisión, referidos a la transparencia con los distintos Grupos de Interés, la calidad en la prestación del servicio, la colaboración con los proveedores, el clima laboral y la atención a las personas y la asociación y colaboración con terceros. El resultado ha alcanzado un alto grado de cumplimiento, con más de un 98% de respuesta.

Como se ha explicado más arriba, uno de los objetivos del Plan de Sostenibilidad 2023-2025 del Grupo ha sido la generación de negocio sostenible a través del diseño, desarrollo y promoción de productos, servicios o coberturas dirigidos a impulsar prácticas sostenibles en el transporte, mejorar la habitabilidad y eficiencia energética de los hogares de los clientes y, en el ámbito de la salud, a mejorar el bienestar de los clientes, especialmente los más vulnerables.

Así, en los últimos ejercicios Línea Directa ha ido lanzando al mercado distintos productos que, además de atender a los objetivos de negocio y crecimiento en cada uno de los tres ramos en los que opera (Motor, Hogar y Salud), tratan de generar un impacto positivo en el medioambiente y la sociedad.

El Grupo lanzó en 2016 una póliza de seguro con coberturas específicas para coches 100% eléctricos. En línea con los objetivos definidos en el Plan de Sostenibilidad para este seguro, el Grupo cerró el ejercicio 2024 con más de 36.000 vehículos eléctricos e híbridos enchufables en cartera y una cuota de mercado del 8% de las nuevas matriculaciones en este segmento de automóviles. El ejercicio 2025 cerró con una cartera de cerca de 60.000 coches y motos con estos tipos de motorizaciones, lo que ha supuesto un crecimiento superior al 65%.

Por otro lado, en el ámbito de la vivienda, una de las acciones contempladas en el Plan de Sostenibilidad es el lanzamiento de un seguro para viviendas eficientes desde el punto de vista energético. En este sentido, la Compañía ha desarrollado y ya está comercializando una cobertura para la instalación de placas solares en viviendas que cubre su rotura y robo, así como las pérdidas en la producción de energía.

Del mismo modo, Línea Directa ha continuado avanzando en las fases previstas en el desarrollo de su seguro frente a la ocupación de la vivienda, primero con su lanzamiento en 2023 como una cobertura adicional del seguro de Hogar, para, en 2024, y a raíz de su éxito comercial, comercializar esta cobertura como un seguro independiente de la póliza de Hogar, y por lo tanto contratable también desde entonces por clientes de otras entidades.

En lo referente a los productos y servicios vinculados al ramo de Salud, el Plan contempla el impulso a sus servicios de telemedicina, telefarmacia y la promoción de hábitos saludables a través de la penetración entre los clientes de la aplicación móvil de actividad, que permite y premia el seguimiento de hábitos referidos a la actividad física y el sueño de los usuarios.

El Grupo Línea Directa contempla también en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025 acciones relativas a la comercialización responsable. Así, por ejemplo, se contempla la accesibilidad de todos sus canales digitales (web corporativa, web comercial y aplicaciones móviles) para garantizar el acceso universal de todos los usuarios.

Al respecto, en 2023 el Grupo abordó en primer lugar la accesibilidad de su web corporativa, adoptando los criterios basados en las directrices WCAG/WAI (Web Content Accessibility Guidelines) fijadas por el World Wide Web Consortium (W3C), un consorcio internacional que genera recomendaciones y estándares para asegurar el uso y desarrollo de Internet. El desarrollo de la web corporativa del Grupo Línea Directa se basó en el cumplimiento de las pautas de accesibilidad de dichas directrices en su nivel de exigencia AA. Una consultora especializada se ha encargado de realizar una auditoría de accesibilidad según estos requisitos.

En 2024 Línea Directa dio un paso significativo al obtener un alto nivel de cumplimiento del estándar AA en su web comercial garantizando una navegación inclusiva para todos los usuarios. Esta certificación pone de manifiesto que la Compañía tiene un nivel avanzando en materia de accesibilidad universal según las directrices europeas WCAG/WAI 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium) que establecen tres niveles: A (requisitos mínimos), AA (buenas prácticas) y AAA (máximo nivel de accesibilidad).

La implantación de estos criterios de accesibilidad, ha registrado avances significativos en 2025. El Grupo ha extendido la declaración de accesibilidad a la web de la Fundación Línea Directa y ha mantenido un alto nivel de cumplimiento de criterios A y AA en la web comercial y corporativa. Adicionalmente, se ha trabajado en la integración de criterios de accesibilidad en el desarrollo de la nueva área de clientes y en su aplicación móvil, cuyo lanzamiento se completará en 2026.

En 2025 la Compañía ha continuado, en esta misma línea de actuación, combinando una iniciativa que daba también respuesta al objetivo de lanzamiento de productos, servicios o coberturas sostenibles, un servicio de video interpretación para personas sordas de la mano de Fundación CNSE con el fin de impulsar la inclusión y la accesibilidad en la atención al cliente. Este servicio permite a los clientes y no clientes con discapacidad auditiva realizar consultas relacionadas con los servicios y productos de Línea Directa, para favorecer la

contratación de seguros, la consulta de las condiciones de las pólizas, la comunicación de partes de accidentes o la derivación a canales digitales para pedir un servicio de asistencia en carretera, entre otras muchas.

Modelo de negocio y cadena de valor.

El Grupo Línea Directa es una sociedad orientada a la tecnología, la innovación y la digitalización de sus procesos. La entidad opera fundamentalmente a través del canal telefónico y digital, sin redes de oficinas y con su operación centralizada en su sede en Tres Cantos (Madrid).

Línea Directa utiliza los siguientes insumos clave para el desarrollo de su actividad:

- **Capital humano:** equipos especializados que abarcan diversas áreas y ámbitos, como Personas, Comunicación y Sostenibilidad, que gestiona el capital humano de el Grupo y una comunicación basada en las prioridades comerciales, financieras y reputacionales del Grupo; el departamento de Cartera, que responde a las necesidades, inquietudes y peticiones de los asegurados y es responsable de procesos tan importantes como la fidelización y la retención, entre otros; el Área Técnica, que fija las políticas de contratación y categoriza los perfiles comerciales en función de sus riesgos, y Servicios y Prestaciones, que garantiza una respuesta adecuada en el ámbito de las prestaciones y servicios.

  Además, Línea Directa también cuenta con el Área de Tecnología, que aporta el soporte tecnológico de las operaciones; el Área de Transformación, que impulsa la innovación digital y la mejora de los procesos y herramientas; Riesgos Corporativos, que constituye una de las líneas de defensa del Grupo ; el Área Comercial, que actúa como motor de crecimiento del Grupo a través de las ventas; Calidad Corporativa y Experiencia de Cliente, que vela por la excelencia de todos los procesos de el Grupo; Marketing, responsable de la generación de demanda en todos los canales de distribución; Finanzas, que incluye los procesos de compras, tesorería, reserva y reaseguro, relación con inversores e información financiera; Secretaría General, con competencia en la gestión de espacios, asesoría fiscal, gobierno corporativo, asesoría jurídica y protección de datos.

  Por último, **Auditoría Interna constituye la tercera línea de defensa** del Grupo. Además, el Grupo también cuenta con dos Centros Avanzados de Reparaciones (CAR).

- **Recursos materiales:** Línea Directa cuenta con una completa red de talleres colaboradores especializados en chapa, mecánica y lunas. Además, dispone de dos talleres propios de última generación, los Centros Avanzados de Reparación (CAR), situados en Madrid y Barcelona. Estos talleres ofrecen un servicio integral al cliente, desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo.

  En este sentido, se incluye también la disposición del material necesario en las oficinas de Tres Cantos para poder ofrecer en última instancia el servicio asegurador.

- **Recursos digitales y tecnológicos:** infraestructura digital y tecnológica necesaria para la gestión de clientes, análisis de datos y optimización de procesos.

El enfoque para reunir, desarrollar y asegurar estos inputs se basa en las siguientes cuestiones:

- **Gestión del talento:** programas de formación continua, atracción y fidelización del talento para garantizar el desarrollo del capital humano.

- **Digitalización:** optimización de procesos mediante plataformas tecnológicas avanzadas para la gestión de clientes, otros Grupos de Interés como los proveedores, y análisis de datos

- **Gestión eficiente de los recursos materiales y la red de colaboradores:** reducción de materiales físicos y transición hacia operaciones más sostenibles, incluyendo el cálculo y mitigación de la huella de carbono.

Este enfoque asegura la operatividad, la calidad del servicio y está encaminado a la consecución de los objetivos estratégicos y sostenibles del Grupo.

A través de su modelo de negocio, Línea Directa genera valor para sus Grupos de Interés, que incluyen a clientes, accionistas e inversores, empleados, y proveedores, entre otros.

- **Clientes:** Línea Directa ofrece una experiencia ágil y personalizada a través de canales digitales y telefónicos, proporcionando productos de seguros adaptados a las necesidades individuales. Los clientes se benefician de precios competitivos y una atención al cliente eficiente, que incluye la gestión rápida y transparente de siniestros. A futuro, el Grupo espera fortalecer su oferta digital, mejorando la experiencia del cliente con soluciones innovadoras basadas en inteligencia artificial y nuevas tecnologías.

- **Accionistas e inversores:** la empresa entiende como fundamental aportar rentabilidad a sus accionistas a través de un modelo de negocio optimizado que combina la digitalización, la eficiencia operativa y la sostenibilidad. Los dividendos de cada ejercicio se reportan en las cuentas financieras.

- **Empleados:** la empresa ofrece oportunidades de formación y desarrollo, así como un entorno inclusivo y comprometido con la satisfacción de sus trabajadores. Los empleados se benefician de un modelo de trabajo flexible y programas de bienestar, lo que contribuye a su crecimiento profesional y personal.

- **Proveedores:** los proveedores de Línea Directa se benefician de relaciones comerciales estables y colaborativas, basadas en principios de transparencia, eficiencia y sostenibilidad. Incluyendo los talleres colaboradores, los proveedores tienen acceso a un flujo constante de operaciones y demanda, lo que les permite continuar ofertando sus servicios.

La **cadena de valor** de Línea Directa se constituye como un activo para los clientes desde la creación del producto hasta su distribución final. En este sentido, ha definido su cadena de valor en base a tres momentos diferentes: aguas arriba (*upstream*), o fases anteriores, *own operations* u operaciones propias, y aguas abajo (*downstream*) o fases posteriores.

En las fases anteriores de su cadena de valor, Línea Directa cuenta, entre otros, con proveedores tecnológicos, materiales, financiadores y de Salud. En este sentido, cuenta con listado de proveedores, de proveedores críticos y listados de empresas asociadas. Asimismo, Línea Directa dispone de una extensa red de talleres de chapa, lunas y mecánica, divididos entre colaboradores y no colaboradores, así como de asistencia en viaje, gabinetes periciales, valoradores médicos y equipos legales de apoyo. También dispone de diversos call center externos de apoyo a la distribución, gestión de cartera y gestión de siniestros, entre otros procesos.

En las operaciones, Línea Directa actúa bajo su propia marca, bajo las marcas de su propiedad, como Aprecio y Penélope Seguros, y con sus talleres de última generación, llamados Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), con sede en Madrid y Barcelona.

En la fase posterior de su cadena de valor se pueden distinguir entre operaciones de inversión y los servicios y prestaciones a clientes. Respecto a las operaciones de inversión, Línea Directa incorpora criterios ASG en los análisis de inversión e impulsa la efectividad y objetividad en la aplicación de estos criterios en las decisiones de inversión del Grupo, estableciendo criterios sectoriales específicos. Asimismo, alinea su cartera de inversiones con los objetivos de descarbonización de la economía y muestra su compromiso con la adhesión a iniciativas como PRI (Principios para la Inversión Responsable) de Naciones Unidas.

Para los servicios externalizados, Línea Directa cuenta con una política específica que garantiza que cualquier externalización impulsada por el Grupo cumple con los requisitos exigibles conforme a la normativa aplicable, y en particular por la Directiva 2009/138/CE y normativa de desarrollo (Solvencia II), aplicable a las externalizaciones de servicios que

guardan relación con la actividad aseguradora o reaseguradora, y el Reglamento Europeo de Resiliencia operativa digital (DORA), aplicable a cualquier externalización de servicios de TIC.

La externalización total o parcial de servicios se realizará conforme a los siguientes principios de actuación:

- Se adaptará a los estándares de calidad de servicio a los clientes de Línea Directa documentándose contractualmente los niveles de servicio y demás cláusulas de control del proveedor.
- No supondrá en ningún caso cesión o pérdida del control de la gestión de la actividad o servicio externalizado por parte de Línea Directa.
- No aumentará ni incidirá indebidamente en el perfil de riesgo de la organización.

Aspectos destacables del modelo de negocio y cadena de valor.

1. **Sus principales actividades, recursos, canales de distribución y segmentos de clientes.**

Línea Directa opera en los ramos de **Autos, Multirriesgos y Salud**. Además, el Grupo cuenta con el Centro Avanzado de Reparaciones, su taller de última generación con sede en Madrid y Barcelona y Línea Directa Asistencia, su Compañía de asistencia en viaje.

Los **seguros de Autos** constituyen el core de la actividad comercial del Grupo. A cierre del ejercicio 2025, supone el 81,4% de la facturación por primas de la Compañía (+0,4 p.p.), con unos ingresos de 924 millones de euros (+11,8%) y 2,73 millones de clientes (+8,6%), lo que supone el 73,3% de la cartera total de la Compañía. Estas cifras consolidan a Línea Directa Aseguradora como la sexta aseguradora española del ramo de Autos por volumen de primas.

El Grupo cuenta con una oferta integral y personalizada de pólizas de coches, motos, vehículos pesados, vehículos de movilidad personal y vehículos profesionales tanto para particulares como para grandes empresas, pymes y autónomos.

El catálogo de la entidad abarca desde las pólizas clásicas (Todo Riesgo, Todo Riesgo con Franquicia, Terceros Ampliado y Terceros) hasta coberturas diferenciales como Superterceros, que amplía las garantías del seguro a terceros con daños propios en determinadas circunstancias. Además, la Compañía cuenta con coberturas específicas ante accidentes contra animales o la posibilidad de elegir entre reparación e indemnización en algunos siniestros. El Grupo Línea Directa opera en este ramo con otras dos marcas independientes: Penélope Seguros y Aprecio, un seguro para motos.

El **ramo de Hogar** cuenta con una facturación por primas de 167,8 millones de euros (6,3%) y 776.000 viviendas aseguradas (+5%), esta línea de negocio aporta el 14,8% de los ingresos del Grupo y el 20,8% de su cartera de clientes. De acuerdo a los últimos datos publicados por ICEA a fecha de realización del informe, Línea Directa ocupa el puesto 13 en el ranking de entidades en el ramo de Hogar por volumen de negocio, manteniendo el puesto del año pasado.

Línea Directa Aseguradora también opera en el **ramo de seguros de salud** con su propia marca y bajo la de Vivaz en colectivos. En la actualidad cuenta con 127.000 asegurados y 38,8 millones de euros en ingresos (+14,7%), manteniéndose un año más entre las 25 mayores aseguradoras de salud de España.

El crecimiento en este ramo se basa en su carácter digital, en la facilidad y flexibilidad de su experiencia de cliente, en la competitividad de sus primas y en la amplitud y calidad de su cuadro médico que, en alianza con un operador de servicios, está formado por un amplio abanico de profesionales, centros sanitarios y hospitales.

Línea Directa Asistencia es la filial del Grupo especializada en servicios de asistencia en viaje. El Grupo opera a través de una red de miles de colaboradores en toda España, ofreciendo asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año. Además, y gracias a los acuerdos con **partners europeos de Astrum Alliance**, presta este servicio a sus clientes españoles y extranjeros dentro y fuera de España, todos los días del año a cualquier hora, en español, inglés, alemán y portugués, tanto al vehículo como a los ocupantes en caso de avería, accidente o robo.

Línea Directa también cuenta con dos talleres propios de última generación, conocidos como **Centros Avanzados de Reparación** (CAR), situados en Madrid y en Barcelona. Estos talleres ofrecen un servicio integral al cliente, desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo.

Los canales de distribución del grupo son fundamentalmente directos, ofreciendo seguros a través del teléfono e Internet, con una fuerte apuesta por los canales digitales y tecnológicos. Por otra parte, la Compañía cuenta con un complejo sistema de segmentación de clientes que tiene en cuenta variables entre las que destaca su historial siniestral, clave para ofrecer un precio competitivo y ajustado al riesgo de cada asegurado.

2. Sus relaciones de negocio clave y sus características clave, incluidas las relaciones con clientes y proveedores.

Las relaciones de negocio clave de Línea Directa están vinculadas a su modelo de negocio, fundamentalmente directo y sin redes de oficinas. Esta circunstancia obliga a la Compañía a contar con un fuerte apoyo tecnológico, tanto en sus procesos internos como en la relación con sus principales Grupos de Interés.

Una de las principales relaciones clave de negocio en Línea Directa es la generación de demanda, un ámbito en el que se ha consolidado como uno de los grandes anunciantes del país, según los monitores especializados más relevantes, como Infoadex. Al operar fundamentalmente de forma directa, la Compañía realiza potentes campañas publicitarias en numerosos canales que incluyen soportes digitales y medios masivos, lo que le convierte en una de las marcas con mayor notoriedad del país.

Respecto a los clientes, Línea Directa impulsa las siguientes relaciones clave:

- Acciones de marketing y generación de demanda en la cartera orientadas a la venta cruzada de productos.
- Suscripción personalizada del riesgo, que permite ofrecer precios adaptados a las circunstancias de cada cliente.
- Programa de fidelización “Por ser”, orientado a la renovación de pólizas a su vencimiento con importantes ventajas para los clientes.
- Habilitación de canales digitales para impulsar un diálogo y una interacción más eficiente e inmediata con los clientes, como el soporte web o la App corporativa que permite múltiples servicios y procesos. De hecho, la App de Línea Directa ofrece la posibilidad de contratar otros productos de la Compañía, hacer modificaciones en las pólizas contratadas, afiliarse y consultar los puntos del programa de fidelización, consultar y adjuntar la documentación de la póliza, así como firmarla. Además, permite solicitar la grúa sin llamadas, abrir partes de accidente, o enviar la documentación y las fotos del vehículo para realizar la verificación de daños, entre otros procesos.
- Encuestas de satisfacción: medición del nivel de satisfacción y recomendación entre los asegurados, clave para testar los niveles de calidad de cada proceso.
- Servicios de valor: servicios encaminados a incrementar la percepción de excelencia de los asegurados.

La mayoría de los proveedores están vinculados en su mayor parte a las fases anteriores de su cadena de valor, y están categorizados según la naturaleza de su prestación: tecnológicos, materiales, financiadores y de Salud, así como otros de diversa naturaleza. Los proveedores vinculados a las prestaciones suelen estar incluidos en el ámbito de las operaciones propias de la cadena de valor, como los talleres, incluido los de propiedad del grupo, la red de grúas, los peritos y el cuadro médico, actualmente externalizado.

Las relaciones de la Compañía con los proveedores se desarrollan a través de una serie de canales incluidos en el Mapa de Grupos de Interés aprobado por el Consejo de Administración. Según la naturaleza del colaborador, esta relación puede producirse a través de una web específica, el contacto con las redes de colaboradores y el equipo de coordinadores y mandos competentes en cada proceso.

Para seleccionar a los proveedores de servicios, se realizan concursos específicos liderados por un departamento especializado, que aporta seguridad jurídica en torno a los requisitos y criterios clave para elegir al colaborador más adecuado. Asimismo, dependiendo del proceso, pueden ser categorizados por su grado de vinculación.

3. La estructura de costes y los ingresos de sus segmentos de negocio, en consonancia con los requisitos de divulgación establecidos en la NIIF 8 para el estado financiero, cuando proceda.

El **segmento de Automóviles** de Línea Directa ha experimentado en 2025 un incremento del 11,8 % en su cifra de primas emitidas de seguros (netos de reaseguro) hasta los 924 **millones de euros**. La cifra de clientes aumentó un 8,6%, hasta alcanzar los 2,7 millones. Asimismo, la Compañía ha confrontado muy positivamente la deriva inflacionaria registrada en la economía en los últimos ejercicios, que afecta especialmente al ámbito prestacional. En este sentido, Línea Directa ha mejorado 9,2 puntos su siniestralidad en el ramo de autos, lo que supone colocar este indicador en el 74,7%, Todo ello ha permitido registrar un ratio combinado de 92,80 frente a 94,8% en 2024

El **ramo de Hogar** ha registrado un incremento del 6,3% en el volumen de primas emitidas hasta los **167,8 millones de euros**. La cifra de asegurados aumentó en 2025 y alcanzó los 776 mil asegurados, un 5% más que en 2024. Este ramo registró un ratio combinado de 87,14% frente a 88,3% de 2024

El **ramo de Salud** de Línea Directa obtuvo unos ingresos de 38,8 millones de euros, lo que supone un incremento del 14,7% respecto al año anterior. Por su parte, la cifra de clientes aumentó hasta los 127.000 El ratio combinado mejoró en 14,55 p.p., hasta el 125,75% en 2025 respecto al 140,3%.

Por último, Línea Directa también cuenta con **otros negocios aseguradores**, que recoge principalmente el seguro de tarjetas con entidades financieras y los nuevos seguros de la Compañía. A 31 de diciembre de 2025, los ingresos de esta actividad ascendían a **1,0 millones de euros,** manteniéndose el volumen de ingresos de 2024.

4. Las incidencias, los riesgos y las oportunidades potenciales en su sector o sectores significativos y su posible relación con su propio modelo de negocio o su propia cadena de valor.

Este Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad presenta el segundo año de reporte bajo la Directiva CSRD. A fecha de cierre del ejercicio y sin la publicación ni previsión de publicación de estándares sectoriales, continúan sin identificarse un registro histórico de aquellos riesgos potenciales reportados por Compañías del sector hasta no disponer de un mayor rango temporal de publicaciones de los correspondientes informes de sostenibilidad bajo normativa CSRD.

SBM-2. Intereses y opiniones de las partes interesadas.

El compromiso de Línea Directa con sus Grupos de Interés se incluye en el **mapa de *Stakeholders*** aprobados por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones del Consejo de Administración, que incorpora una metodología propia apoyada en fuentes como Mitchell, Forética o la ISO 9001, entre otras.

Según esta metodología, los Grupos de Interés clave en Línea Directa se clasifican en **dos niveles**: por su **relación** y por su **grado de influencia**.

En la primera clasificación puede diferenciarse entre Grupos de Interés primarios y secundarios, siendo los primarios aquellos individuos o empresas **directamente afectados** por las acciones, objetivos y políticas del Grupo, mientras que los secundarios son personas y organizaciones **afectadas indirectamente** por la actividad empresarial. Por grado de influencia, Línea Directa distingue entre Grupos de Interés de influencia alta, media y baja.

De esta forma, el mapa de Grupos de Interés por su grado de influencia queda configurado de la siguiente manera:

- **Alta:** accionistas, clientes, organismos reguladores y Administraciones Públicas, empleados, proveedores, y medios de comunicación.
- **Media:** analistas, *proxy advisors*, asociaciones sectoriales, líderes de opinión, asociaciones de consumidores y sindicatos.
- **Baja:** escuelas de negocio, tercer sector, universidades, no clientes, potenciales empleados y sociedad en general.

Por su relación, son Grupos de Interés directos o primarios los accionistas, clientes, organismos reguladores y Administraciones Públicas, empleados y proveedores, siendo el resto de stakeholders secundarios.

En el **Mapa de Grupos de Interés** se recoge las expectativas de cada *stakeholder* (o grupo de interés), los compromisos de la Compañía, y los objetivos y canales de comunicación. El Mapa también contiene una estrategia y unos compromisos preestablecidos respecto a la relación con cada colectivo, independientemente de su clasificación (primario o secundario o de influencia alta, media o baja). Además, también contiene el grado de consecución de los objetivos planteados.

La relación de cada Grupo de Interés está vinculada a un área y un departamento concreto identificados en el Mapa de Grupos de Interés de Línea Directa, que son los competentes para reportar al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad sobre la relación desarrollada con cada *stakeholder*, siempre vinculada a un compromiso, un objetivo y un KPI concreto.

Dentro del Mapa de Grupos de Interés de Línea Directa se identifican los compromisos de Línea Directa con cada *stakeholder*, que se resumen a continuación:

- **Accionistas:** difusión y prioridad de la información y prevención de abuso de mercado, así como la transparencia.
- **Clientes:** información contractual clara, inmediatez en la respuesta, prestaciones adecuadas de los servicios, atención a través de las redes sociales, experiencias positivas y equiparables en todos los canales, promoción del mejor producto al mejor precio, generación de nuevos productos adaptados a sus necesidades, facilitar información sobre los productos y servicios en los canales comerciales y mantener informado al cliente en los momentos e hitos adecuados.
- **Reguladores y Administración Pública:** transparencia y facilitar la información en tiempo y forma.
- **Proveedores:** transparencia e información en todos los procesos de licitación, transparencia e información periódica, útil para su gestión y fácilmente accesible; vocación de colaboración a medio y largo plazo y estable con ellos y presencia de

Línea Directa en foros sectoriales y empresariales, así como invitación a proveedores a eventos corporativos.

- **Empleados:** transparencia y frecuencia en la comunicación y en la información sobre los resultados del Grupo, escucha activa e implantación de mejoras relativa al clima de trabajo, asegurar la cultura de Línea Directa, crear una relación con el Área de Personas ágil y eficiente a través de respuestas multicanal, cuidado de los empleados en los momentos vitales a través de una atención personalizada y programas específicos y medición de la reputación o percepción interna y externa del Grupo.
- **Medios de comunicación:** transparencia, facilitar información de las novedades más relevantes del Grupo, realizar y difundir informes de relevancia e interés público y publicar la información corporativa favoreciendo su accesibilidad.
- **Analistas:** participar en sus informes más relevantes para el Grupo, facilitar Información financiera y no financiera a través de los canales públicos de el Grupo y transparencia.
- **Asociaciones de consumidores:** monitorizar y facilitar información relevante para ellos.
- **Sindicatos:** mantener el diálogo.
- **Escuelas de negocio:** colaborar a través de acuerdos, publicación de vacantes y realización de programas y eventos y apoyando a los emprendedores.
- **Tercer Sector:** ejecución de acuerdos, acciones de voluntariado, donaciones y compras solidarias.
- **Universidades**: acuerdos de colaboración, publicación de vacantes, realización de programas y eventos, ponencias y asistencias a ferias.
- **No clientes**: promover el mejor producto al mejor precio, generar nuevos productos adaptados a sus necesidades, facilitar información de productos y servicios en los canales comerciales y velar por una publicidad responsable.
- **Potenciales empleados:** comunicar actividades de el Grupo y su cultura a través de distintos canales, dar publicidad a las vacantes y cuidar la experiencia del candidato.
- **Sociedad:** dar información de el Grupo a través de diferentes canales, siempre con el objetivo de que el Grupo tenga un comportamiento ejemplar y responsable.

Con respecto a la colaboración con los Grupos de Interés, Línea Directa establece un diálogo permanente con los Grupos de Interés, a través del que incorpora aquellas mejoras o sugerencias que puedan suponer un activo para la Compañía. En este sentido, la Compañía ha lanzado a lo largo de los años numerosos productos nacidos de las demandas de clientes y no clientes, como el seguro de Hogar configurable, el seguro a Todo Riesgo para motos, el seguro de Salud que recompensa por llevar hábitos de vida saludable, el Servicio de Asistencia Nocturna a Jóvenes o la cobertura frente a la ocupación ilegal de la vivienda, entre otros.

Además, cuando es aplicable, Línea Directa reconoce y premia a aquellos Grupos de Interés que, por su compromiso, su relevancia o la calidad de su trabajo contribuyen a mejorar el desempeño de Línea Directa o impulsar sus objetivos económicos, sociales o reputacionales.

En este sentido, Línea Directa premia a los empleados que destacan por su compromiso con los valores corporativos, a los proveedores que han destacado por su excelencia o a los medios de comunicación que han destacado por sus reportajes en defensa de la seguridad vial, objeto social de la Fundación Línea Directa.

Foco de la estrategia con respecto al personal propio.

El Grupo cuenta con un Código Ético en cuya génesis se pone a las **personas como eje central de las operaciones** del negocio. En esta línea, la Política corporativa de Derechos Humanos, así como el Código Ético, velan porque los impactos de la Estrategia de Negocio en la fuerza laboral no generen riesgos negativos. Por otro lado, la Debida Diligencia hace una revisión de los impactos que genera Línea Directa en sus distintos roles, entre ellos, como empleador.

Aquí es importante señalar que el Grupo **se relaciona con su fuerza laboral para compartir la estrategia** de negocio, como se ha visto en requerimientos anteriores, a través de comunicaciones periódicas de la CEO con la cadena de mando. Esto incluye el arranque de los ejercicios con la comunicación de la estrategia de Negocio general y el seguimiento a través de distintos puntos de control. Para medir los impactos que esto puede generar en la plantilla (contrapeso) a lo largo del año se lanzan distintos pulsos de opinión segmentados por áreas que permiten conocer el estado de la situación, así como si se han producido impactos negativos o aparición de nuevos riesgos.

Del mismo modo, aun cuando no existe representación electa de los trabajadores en a la organización, el Grupo mantiene un diálogo fluido con los sindicatos más representativos a nivel sectorial. En el Grupo existen diferentes secciones sindicales constituidas que ejercen sus derechos amparados por la normativa vigente, así como por la Política de Derechos Humanos y el Código Ético.

Línea Directa, como miembro de la Asociación sectorial UNESPA, mantiene a través de esta una vía de interlocución abierta entre los sindicatos con mayor representación y el sectorial asegurador.

Foco de la estrategia con respecto a los clientes.

Línea Directa cuenta con una Política de Derechos Humanos que tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto a estos derechos, previniendo su violación y reflejando el compromiso de el Grupo con las normas internacionales, locales y del sector, tales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible. Además de describir cómo se implementa esta protección en su operativa, la Política también describe los compromisos de Línea Directa en sus operaciones como asegurador, ante sus profesionales como empleador y ante los proveedores como socio comercial.

Además, el Grupo dispone de un proceso de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos. El procedimiento de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos incluye la identificación de potenciales vulneraciones en este ámbito en función de los compromisos adquiridos por el Grupo.

Los compromisos adquiridos contemplan cinco dimensiones del Grupo, donde se incluye su relación con los clientes como aseguradora. Las otras cuatro dimensiones analizadas refieren a otros Grupos de Interés por su actuación como empleador, inversor, colaborador y por su relación con la sociedad en general. La identificación de los eventos de riesgo respecto a los consumidores finales se acompaña de la delimitación de los impactos negativos, reales o potenciales, y define los criterios a considerar para impulsar su evaluación, priorización y gestión. Para la definición y el desarrollo del proceso, se contó con la participación de un tercero independiente y se involucró a las áreas clave responsables de cada una de las cinco dimensiones indicadas.

El procedimiento de Debida Diligencia en derechos humanos se realizará con una frecuencia mínima de tres años. Con la Política y la Debida Diligencia en Derechos Humanos se estructura una estrategia en el Grupo para identificar riesgos potenciales en el ámbito de los derechos humanos en las actividades relacionadas con el negocio y las relaciones comerciales y poder tomar medidas de mitigación.

Como aseguradora, el Grupo identificó las siguientes potenciales vulneraciones de Derechos Humanos: Comercialización responsable, Accesibilidad y discriminación en productos y

servicios y tratamiento de datos. Además, se consideraron los siguientes grupos vulnerables para cada uno de los bloques indicados en la política: mujeres, niños, inmigrantes, contratistas, comunidades locales. Asimismo, se ha prestado atención al colectivo senior desde la perspectiva del diseño y comercialización del producto y de las personas con discapacidad, desde esta misma óptica y también desde la integración en la plantilla de el Grupo.

La ética, el buen gobierno corporativo y los valores son parte esencial de la **cultura del Grupo** y lo aplica en toda su actividad y procesos, como el reporte transparente de información, la comercialización responsable de sus productos, la estrategia de inversión financiera y la gestión de su cadena de suministro. En este sentido, el Grupo promueve la comercialización responsable y accesible de productos y servicios, así como una atención al cliente bajo los mejores estándares de calidad. Bajo este principio, Línea Directa está adherida a la **Guía de Buenas Prácticas de Transparencia en la Comercialización del Seguro de UNESPA**, que aborda los principios generales que deben presidir la comercialización de los seguros por las entidades aseguradoras en cualquier modalidad de venta.

Respecto a la protección de datos, el Grupo cuenta con un **Marco de Gobierno en Privacidad y Protección de Datos**, un equipo especializado y un delegado de protección de datos. Además, dispone de una **Política de Privacidad** cuya principal línea de actuación es la adecuada protección de los datos personales y confidenciales de los clientes. Para ello, todos los empleados del Grupo Línea Directa deben velar por el cumplimiento de los principios generales de actuación en este ámbito, establecidos en la **Política General de Protección de Datos**.

En la evaluación de los IROs materiales, no se identificó ningún impacto negativo o positivo, potencial o real, relacionados con la comercialización responsable y la satisfacción del cliente. Este resultado desprende que el Grupo no considera que su actividad comercial desempeñe un papel en la creación, exacerbación de impactos materiales significativos.

Proceso de Debida Diligencia.

El procedimiento de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos de Línea Directa Aseguradora incluye la identificación de potenciales vulneraciones en este ámbito en función de los compromisos adquiridos por el Grupo. Los compromisos contemplan cinco dimensiones diferentes: como empleador, como aseguradora, como inversor, como colaborador y *partner* y, finalmente, en relación con su entorno. La identificación de los eventos de riesgo se acompaña de la delimitación de los impactos negativos, reales o potenciales, y define los criterios a considerar para impulsar su evaluación, priorización y gestión.

Los aspectos tenidos en cuenta en el rol de empleador son: igualdad de trato en la gestión de personas, condiciones laborales justas, libertad en el entorno laboral, el entorno y lugar de trabajo y la seguridad de la información y protección de datos. Como colaborador y *partner* son los procesos de homologación, alta de proveedores y contratación, mecanismos de control y mitigación de riesgos.

Los aspectos tenidos en cuenta en su rol de aseguradora son la comercialización responsable, la accesibilidad y la no discriminación en productos y servicios y garantías en el tratamiento de datos. Como inversor el rol es de inversión en empresas y países estables, y el establecimiento de alianzas a medio y largo plazo, y finalmente en relación a su entorno, la promoción de los derechos humanos y la aportación a la sociedad.

Para abordar los intereses y opiniones de sus Grupos de Interés, gracias a su modelo de negocio, basado en la distribución directa sin redes de oficinas, Línea Directa desarrolla un diálogo continuo con los Grupos de Interés que le permite detectar expectativas, necesidades y demandas.

A través de los canales de comunicación contenidos en el Mapa se recoge la opinión de cada Grupo de Interés que, en determinadas ocasiones, propician cambios y redireccionamientos

en los planteamientos de el Grupo, tanto en el ámbito comercial como en el ámbito corporativo.

Por ejemplo, la cobertura antiocupación lanzada en 2023 nació del diálogo con los clientes, que transmitieron su interés por contratar un producto que les aportara seguridad jurídica ante los casos de ocupación ilegal de viviendas que se producían en toda España. Por otra parte, las encuestas de clima a los empleados ayudan a adoptar decisiones derivadas de las preocupaciones, inquietudes y opiniones aportadas por la plantilla. Estas decisiones se adoptan esperando mejorar la vinculación y la opinión de cada *stakeholder*.

En 2025, el Grupo ha lanzado al mercado nuevos productos que han afianzado su estrategia de Compañía multiproducto, respondiendo así las necesidades detectadas en los Grupos de Interés de clientes y no clientes. Estos lanzamientos tienen por objetivo reportar una solución integral a los clientes de cada ramo, logrando aprovechar sinergias comerciales, la venta cruzada y la consolidación de Línea Directa como un gran grupo asegurador.

En este sentido, los productos lanzados en 2025 han contribuido a aportar una imagen comercial de gran Grupo asegurador y multiproducto, siempre con el objetivo de seguir construyendo una Compañía que aporte soluciones integrales a sus clientes y sus necesidades, aumentando las sinergias, el alineamiento estratégico y las posibilidades de crecimiento.

Comunicación con órganos de administración, dirección y supervisión.

A los órganos de administración, dirección y supervisión se les informó sobre la composición del Mapa de Grupos de Interés, sus expectativas y los compromisos adquiridos con ellos. El Comité de Sostenibilidad y las áreas afectadas realizan un seguimiento anual de las relaciones con dichos Grupos de Interés. Este sistema de evaluación y clasificación de los Grupos de Interés, supervisado por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones del Consejo de Administración, sigue la metodología Mitchell, que identifica, prioriza en función de su **relevancia y materialidad** y da respuesta a las necesidades y demandas de los Grupos de Interés de la organización, estableciendo para ello diferentes medidas y recursos. Dicha metodología estima que es fundamental impulsar la relación con los colaboradores para poder orientar los compromisos y la estrategia de la organización con cada uno de ellos, garantizando así la efectividad de sus acciones.

Como se ha expuesto con anterioridad, la responsabilidad de la relación con los stakeholders de Línea Directa corresponde a las Áreas implicadas, que reportan al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad su actividad, sus comunicaciones y sus objetivos. Esta relación se gestiona en base al **Cuadro de Mando de Grupos de Interés,** que incorpora variables como la identificación del *stakeholder*, el área responsable de la relación, las expectativas del grupo de interés, los compromisos de el Grupo y los canales de comunicación, entre otras.

El Grupo de Trabajo de Sostenibilidad se reúne para impulsar y gestionar cualquier tema de relevancia sobre esta materia, incluyendo, si procediera, el estado de la relación con los Grupos de Interés, a la que aporta una visión transversal de toda la organización que trasciende la gestión departamental. El Grupo de Trabajo de Sostenibilidad reporta a su vez al Comité de Sostenibilidad, formado por parte del Comité de Dirección de la Compañía, informando así al equipo directivo de cualquier cuestión relevante en materia de sostenibilidad.

En base a lo anteriormente expuesto, la responsabilidad de la relación con los stakeholders de Línea Directa corresponde a las Áreas implicadas, que reportan al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad su actividad, sus opiniones y sus demandas. Esta relación se gestiona en base al Cuadro de Mando de Grupos de Interés, que incorpora variables como la identificación del *stakeholder*, el área responsable de la relación, las expectativas del grupo de interés, los compromisos del Grupo y los canales de comunicación, entre otras.

El Grupo de Trabajo de Sostenibilidad se reúne para impulsar y gestionar cualquier tema de relevancia sobre esta materia, incluyendo, si procediera, el estado de la relación con los Grupos de Interés, a la que aporta una visión transversal a toda la organización que trasciende la gestión departamental. El Grupo de Trabajo de Sostenibilidad reporta a su vez al

Comité de Sostenibilidad, formado por parte del Comité de Dirección de la Compañía, informando así al equipo directivo de cualquier cuestión relevante en materia de sostenibilidad.

SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Los impactos, riesgos y oportunidades resultantes como materiales para el Grupo Línea Directa se encuentran conectados desde la fase previa de identificación, dentro del análisis de Doble Materialidad realizado en 2024 y actualizado en 2025 mediante una consulta realizada al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad. En este sentido los impactos, riesgos y oportunidades identificados emanan de las líneas estratégicas establecidas por el Grupo en su V Plan de Sostenibilidad 2023-2025, y se identifican en base al tipo de modelo de negocio y sector. Estas líneas ordenan las prioridades de acción en materia ASG, y derivan en acciones concretas que definen el mencionado Plan en aras de conectar la estrategia de negocio con el resto de las estrategias de el Grupo, buscando un equilibrio entre ellas.

La **dimensión medioambiental** del Plan ha actuado sobre los ejes de actuación de la Gestión ambiental, el consumo responsable y la economía circular; la Lucha contra el cambio climático y la descarbonización; y la movilidad, el hogar y la salud sostenibles.

Esta dimensión se vincula a los siguientes objetivos de desarrollo sostenible: ODS 7, al ODS 11, al ODS 12 y al ODS 13.

La **dimensión social d**el Plan de Sostenibilidad de 2023-2025 incluye los ejes de actuación de Diversidad, igualdad y DDHH; de Talento, bienestar y cultura; la cadena de suministro responsable; la Contribución social vinculada al negocio; y la actuación del voluntariado corporativo.

Las acciones de la dimensión social impactan en los ODS 3, ODS 4, ODS 5 y ODS 10.

La **dimensión de gobierno** se constituye con los siguientes ejes: Productos y servicios sostenibles; Digitalización e innovación; Seguridad de la información; Inversión responsable; Ética, cumplimiento y gestión de riesgos; Calidad: *customer centric*; y, por último, la transparencia y el diálogo con los Grupos de Interés.

Por último, el ODS 8, ODS 9, ODS 16 y ODS 17.

Tras la evaluación de la doble materialidad realizada por Línea Directa Aseguradora en 2024 y actualizada en 2025, cuya metodología se encuentra detallada en la sección IRO-1 del presente capítulo, se han mantenido como materiales los siguientes impactos, riesgos y oportunidades. Estos se encuentran desglosados por temáticas y se indica a qué subtema pertenecen y su vinculación con la cadena de valor o las operaciones propias de el Grupo.

En línea con estos IROs identificados el Grupo cuenta con herramientas para poder hacer frente a los mismos, adaptando así su modelo de negocio a un entorno regulatorio, tecnológico, social y ambiental cambiante. Estas herramientas se desarrollarán en profundidad en los capítulos correspondientes a cada tema material, explicándose en ellos las afecciones concretas que tiene cada uno de los impactos, riesgos y oportunidades sobre el modelo de negocio de Línea Directa.

Tema: Mitigación y adaptación al cambio climático (NEIS E1 Cambio climático)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático Mitigación del cambio climático	Impacto positivo	Mejora de la gestión climática debido a la implementación de compromisos climáticos a través de la estrategia corporativa ambiental	Upstream - Accionistas e inversores
Adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático Mitigación del cambio climático	Impacto positivo	Apoyo a la adaptación de clientes hacia una economía más baja en carbono	Upstream - Accionistas e inversores
Adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático	Riesgo	Incremento en la severidad, frecuencia y duración de fenómenos meteorológicos extremos	Downstream
Adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático Mitigación del cambio climático	Impacto positivo	Disminución de los niveles de emisiones de GEI y contribución al cumplimiento de los objetivos fijados en el Acuerdo de París a través de la estrategia de negocio	Upstream - Accionistas e inversores Proveedores

Tema: Comercialización responsable y satisfacción del cliente (NEIS S4 Consumidores y usuarios finales)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Satisfacción del cliente y gestión de quejas y reclamaciones	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores o usuarios finales Inclusión social de los consumidores o usuarios finale	Riesgo	Prestación del servicio de forma inadecuada o insuficiente respecto a las expectativas de los clientes	Downstream
Comercialización responsable	Seguridad personal de los consumidores o usuarios finales Inclusión social de los consumidores o usuarios finales	Oportunidad	Fomento de la innovación en la Compañía para mejorar el bienestar y la satisfacción de los clientes gracias a una amplia oferta de productos y servicios especializados y adaptados a sus necesidades	Downstream
Comercialización responsable	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores o usuarios finales Inclusión social de los consumidores o usuarios finale	Oportunidad	Desarrollo de una oferta de productos y servicios más accesible y adaptada a las necesidades y características de los clientes	Downstream
Comercialización responsable	Inclusión social de los consumidores o usuarios finales	Oportunidad	Implementación de mejoras en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables gracias a seguros adaptados a sus necesidades y características específicas	Downstream

Tema: Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores (NEIS S1 Personal propio)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Normas laborales y derechos de la plantilla	Condiciones de trabajo	Impacto positivo	Aumento de la estabilidad laboral de los empleados debido a las condiciones laborales justas, salarios competitivos y al modelo de contratación indefinida seguido por la Compañía	Upstream - Accionistas e inversores Operaciones propias - Personal propio
Bienestar y conciliación de los empleados	Condiciones de trabajo	Impacto positivo	Mejora del bienestar de los empleados debido al fomento de conciliación laboral, desconexión digital, beneficios sociales y hábitos saludables	Upstream - Accionistas e inversores Operaciones propias - Personal propio

Tema: Diversidad, equidad e inclusión (NEIS S1 Personal propio)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Diversidad, equidad e inclusión	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Oportunidad	Aumento de iniciativas y medidas que favorezcan la integración e inclusión laboral de grupos diversos (como personas con diversidad funcional) dentro de la plantilla y Órganos de gobierno	Upstream - Accionistas/ inversores Operaciones propias - Personal propio

Tema: Gestión del talento y desarrollo profesional (NEIS S1 Personal propio)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Atracción y fidelización del talento	Condiciones de trabajo	Oportunidad	Atracción de talento cualificado por la percepción de la Compañía como buena contratadora	Operaciones propias
Formación y desarrollo profesional	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Impacto positivo	Satisfacción de los trabajadores por el desarrollo de sus capacidades en la Compañía, la ampliación de conocimientos y la posibilidad de promociones internas	Upstream - Accionistas e inversores Operaciones propias - Personal propio
Formación y desarrollo profesional	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Riesgo	Falta de desarrollo profesional de trabajadores en nuevas tendencias/necesidades del mercado	Operaciones propias

Tema: Ética, buen gobierno y cultura responsable (NEIS G1 Conducta empresarial)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Cumplimiento del Código ético y el resto de políticas internas	Cultura corporativa	Impacto positivo	Fomento de la cultura ética (como acciones de divulgación) y actuación de manera íntegra con los empleados, clientes, proveedores y resto de stakeholders	Upstream - Accionistas e inversores/ proveedores Operaciones propias - Personal propio Dowstream - Clientes
Cumplimiento del Código ético y el resto de políticas internas	Protección de los denunciantes	Impacto positivo	Fomento de la transparencia sobre los canales de denuncia, tanto de acoso como del canal ético	Upstream - Accionistas e inversores/ proveedores Operaciones propias - Personal propio Dowstream - Clientes
Cumplimiento del Código ético y el resto de políticas internas	Protección de los denunciantes	Riesgo	Gestión inadecuada del canal ético, incumplimiento de la protección, confidencialidad y anonimato de los denunciantes	Upstream - accionistas/ inversores Operaciones propias

Tema: Cumplimiento regulatorio (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Cumplimiento regulatorio	Entity specific	Riesgo	Cambios regulatorios que supongan un impacto económico a la entidad	Upstream - Accionistas/ inversores Operaciones propias

Tema: Gestión de riesgos (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Gestión de riesgos financieros y ASG	Entity specific	Riesgo	Desarrollo inadecuado de estrategias y planes de acción para la gestión y prevención de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza no identificados	Operaciones propias

Tema: Digitalización e innovación (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Eficiencia e innovación en el desarrollo del negocio	Entity specific	Impacto positivo	Reducción en el uso de recursos materiales y mejora en la eficiencia de los procesos, gracias a la digitalización	Operaciones propias - personal propio
Eficiencia e innovación en el desarrollo del negocio	Entity specific	Oportunidad	Adaptación de tecnologías emergentes e implementación de sistemas digitales que hagan destacar a la Compañía frente a sus peers	Downstream Operaciones propias

Tema: Diseño de productos ASG (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Productos sostenibles	Entity specific	Oportunidad	Acompañamiento de los clientes en la transición energética y a una economía sostenible, así como la oferta de productos y servicios sustitutivos	Downstream Operaciones propias

Tema: Inversión con criterios ASG (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Inversión responsable	Entity specific	Impacto positivo	Contribución a la reducción de emisiones a través de la inversión en Compañías que apuesten por el uso de energías renovables o proyectos destinados a la reducción de sus emisiones	Upstream – Accionistas/ inversores
Inversión responsable	Entity specific	Oportunidad	Inversión en sectores que contribuyan a la mitigación del cambio climático	Upstream - accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias
Inversión responsable	Entity specific	Oportunidad	Realizar inversiones de carácter responsable como activos inmobiliarios que cuenten con buenas certificaciones energéticas, bonos verdes o bonos azules, incluso otros productos de inversión que se puedan considerar dentro del artículo 8 o 9 de SFDR.	Upstream - accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias
Inversión responsable	Entity specific	Oportunidad	Invertir en empresas que hagan una estrategia claramente respetuosa en materia ambiental y social y se centren en actividades que faciliten la reducción de emisiones y la lucha contra el cambio climático en todas sus facetas	Upstream - accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias

Tema: Ciberseguridad y protección de datos (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Ciberseguridad	Entity specific	Riesgo	Exposición a un ciberataque debido a una gestión incorrecta de los sistemas de protección de la información	Upstream - proveedores y accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias
Privacidad y protección de datos	Entity specific	Riesgo	Brecha de datos de los Grupos de Interés por fallos en los sistemas o control deficiente	Upstream - proveedores y accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias

Los efectos actuales y previstos de estos impactos, riesgos y oportunidades materiales sobre el Grupo impactan positivamente en el modelo de negocio reforzando tanto el posicionamiento del Grupo en el mercado como la gestión ASG en la cadena de valor. Estos efectos impactan a lo largo de toda la cadena de valor de Línea Directa Aseguradora, pero mayoritariamente en las operaciones propias, fomentando un ambiente laboral inclusivo, respetuoso y estable, y aguas abajo el Grupo centra sus operaciones y esfuerzos en el bienestar y acceso de productos de calidad y sostenibles a los clientes. En este ámbito el Grupo responde a estos efectos a través de la implementación de políticas, acciones y compromisos que refuerzan la estrategia y la toma de decisiones en la actualidad y para los siguientes ejercicios.

En este sentido, el Grupo Línea Directa pone también el foco en las oportunidades materiales identificadas reforzando su V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 en materia de inversión responsable en empresas que apuesten por la gestión sostenible, productos sostenibles que sirvan de acompañamiento y transición a los clientes, digitalización de procesos gracias a implementación de tecnologías emergentes y potenciar su plantilla a través de la atracción de talento

En relación con los **impactos positivos materiales** identificados en el proceso de doble materialidad, impactan positivamente en el medio ambiente a través de una mejor gestión climática, acompañamiento de los clientes hacia una economía baja en carbono e inversiones responsables entre otros efectos que fomentan la reducción de emisiones. Con respecto a las personas, el Grupo impacta a través de las políticas, compromisos y acciones en el ámbito laboral apostando por la estabilidad, condiciones justas y atracción de talento entre otros.

Estos impactos materiales identificados guardan relación con el tipo de modelo de negocio y sector en el que se encuentra el Grupo, así como con la estrategia ya que, como se cita anteriormente, emanan de las líneas estratégicas establecidas por el Grupo en su V Plan de Sostenibilidad 2023-2025.

Los impactos materiales identificados tienen mayoritariamente como horizonte temporal el corto plazo, siendo el período adoptado por la empresa como período de referencia en sus estados financieros. En este sentido, el Grupo se encuentra implicada en estos impactos tanto a través de su modelo de negocio, por ejemplo, mediante la oferta de productos sostenibles a sus clientes, como a través de su estrategia, por ejemplo, mediante la implementación de nuevas políticas, objetivos y acciones enfocadas a una mejor gestión ambiental, social y de gobernanza de las operaciones del Grupo.

Los **riesgos y oportunidades** identificados en el ejercicio de doble materialidad se han evaluado considerando criterios temporales y económicos. Así, considerando la **valoración económica el riesgo/oportunidad** se evaluó como muy bajo si afecta en menos de 50.000 euros a los estados financieros, si afecta entre 50.000 y 100.000 euros la evaluación económica es baja, si el impacto está entre 100.000 euros y 300.000 euros la evaluación es media, la evaluación es alta si el impacto a los estados financieros es entre 300.000 y 1.000.000 de euros, y finalmente los riesgos /oportunidades se valoraron como muy altos si su impacto en los estados financieros supera el millón de euros.

Si el efecto de la materialización de los riesgos/oportunidades se da en el presente año fiscal, se evaluaron a corto plazo, si se espera que el efecto se produzca entre 2 y 5 años se evaluó con un horizonte temporal medio y si se prevé que el efecto se produzca en más de 5 años la evaluación temporal será a largo plazo.

A partir de los resultados del ejercicio de doble materialidad actualizado en 2025, en la siguiente reevaluación de los IROs prevista para 2026 se evaluarán si se han realizado cambios en la situación financiera de el Grupo, debido a la estrategia definida para la gestión de los riesgos y oportunidades inicialmente definidos: si han sido necesarios gastos de capital, modificaciones de las áreas de negocio y que financiaciones se han realizado para implementar la estrategia.

La estrategia y el modelo de negocio del Grupo Línea Directa se adaptan y se desarrollan aportando resiliencia ante los impactos y riesgos materiales identificados en la Doble Materialidad. La identificación de IROs en temas específicos es una muestra de que el ejercicio se adecúa verdaderamente a la actividad del Grupo y se involucra en su modo de ser, lo que permite que la estrategia y el modelo de negocio se dirijan efectivamente a potenciar los impactos positivos, minimizar los impactos negativos y sus riesgos e impulsar la operación para aprovechar las oportunidades que detecta.

Respecto a los IROs **materiales de medioambiente**, el modelo de negocio directo de Línea Directa Aseguradora, centralizado principalmente en una sede de operaciones que da servicio a toda la geografía nacional, le permite tener un gran control sobre su eficiencia y mostrar una gran resiliencia para futuros ejercicios. En este sentido, se dispone de una línea de actuación de gestión ambiental y de eficiencia energética que se extenderá progresivamente a las sociedades filiales. Además, junto con la digitalización, el Grupo dispone de una línea de actuación de reducción en el uso de recursos materiales y mejora en la eficiencia de los procesos.

Además, este modelo de negocio, que vincula el desarrollo de su estrategia con su propósito corporativo de **“Innovar, proteger y acercar”,** ha dado muestras de su capacidad al posicionar a el Grupo como una aseguradora multiproducto, que innova para lanzar nuevos productos, servicios o coberturas al mercado que impacten positivamente en la sociedad en la que opera. Entre ellos, ha lanzado productos para vehículos eléctricos e híbridos enchufables y para motos eléctricas, además de una cobertura para la inclusión de placas solares. El **diseño de productos ASG** es una oportunidad que el Grupo incorpora en su Plan de Sostenibilidad que ha alcanzado la implementación de cuatro productos, servicios o coberturas sostenibles en 2025: seguro de ocupación ilegal, seguro de placas solares, servicio de videollamada para personas sordas y nuevo producto de telemedicina.

El Grupo ha impulsado así el lanzamiento de productos en los últimos años para fomentar una economía sostenible en general, que proteja a los consumidores de diferentes riesgos que generan cierta indefensión y les ayude en sus decisiones de acceso a fuentes alternativas energéticas, en particular.

Respecto a los **fenómenos meteorológicos**, el Grupo publicó ha actualizado y publicado su informe de Riesgos y Oportunidades climáticas en 2025, donde evaluó escenarios de impacto climático en su cartera. En el TCFD, **publicado en 2025 con información relativa a 2024.** se muestra la resiliencia ante los riesgos de transición y los riesgos físicos. Respecto a los riesgos físicos materiales identificados, el Grupo expone como promueve su resiliencia con la modelización, la potenciación de la economía circular y la diversificación geográfica de la cartera; además, la estrategia deberá pasar por la creación de programas de formación y desarrollo del talento interno para poder dar respuesta a los nuevos retos derivados del cambio climático. Por último, el Grupo cuenta con escenarios de aumento de costes de reaseguro y de reaseguramientos con carteras muy concentradas en zonas de alto impacto

climático. Línea Directa cuenta con una Política de Reaseguro que incluye límites claros al nivel de rating contratable.

Por último, en esta dimensión, se han incluido un impacto y varias oportunidades identificadas bajo el tema de inversión con criterios ASG. El Grupo aprobó en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025 la adhesión a los Principios de Inversión Responsable (PRI) impulsado por las Naciones Unidas. Además, dispone de una **Política de Inversión Sostenible** que incluye aspectos de desinversión y exclusión de posiciones de carbón y oil & gas. El Grupo monitoriza el porcentaje de cartera expuesta a estas cuestiones y otras controversias. El Grupo dispone de un Comité de Inversión al que se reporta información en este sentido. En 2025 cumplimentó su primer informe sobre Inversiones Responsables bajo los indicadores de PRI.

Respecto a los IROs sociales que refieren a los **consumidores**, Línea Directa ha continuado en 2025, a través de la Dirección de **Calidad y Experiencia de Cliente** con la monitorización de la satisfacción de los clientes, además de tratar sus quejas y reclamaciones. El área sirve como elemento clave a corto y medio plazo para establecer la senda para mitigar el riesgo de la insatisfacción del cliente. Por otro lado, el Grupo cuenta con un departamento específico de innovación para la creación de Nuevos Productos dentro del área de Marketing. Además de impulsar sus propios proyectos sirve de catalizador para la innovación en el Grupo, con programas de formación e intraemprendimiento como 10x. Por último, con objeto de impulsar la oportunidad de ofrecer una mayor accesibilidad a colectivos desatendidos, el Grupo ha implementado la accesibilidad tanto en su web comercial como en su web corporativa en base a los requisitos de las WCAG 2.1. Esta estrategia se incluyó en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025 y se ha desarrollado de acuerdo con el Plan. Además, Línea Directa continúa en 2025 con su servicio de atención al cliente para personas sordas a través de una plataforma de videollamada y en colaboración con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), organización sin ánimo de lucro.

En la **dimensión social** y respecto a los IROs que refieren a los empleados, el Grupo impulsa el cuidado tanto de las condiciones laborales, como de la salud y el bienestar de sus empleados. De hecho, incluyó dentro de su estrategia aprobada a través del Plan de Sostenibilidad 2023-2025 y vinculada a su retribución variable a largo plazo, el impulso de la participación en las iniciativas que desarrolla a través del Programa de Bienestar de el Grupo. Por otro lado, el Comité de Diversidad, desde 2023, integra un órgano que en 2025 continúa velando por la diversidad, la equidad y la inclusión en su plantilla. Además de promover el desarrollo profesional, la formación a través de diferentes programas y la identificación de necesidades específicas para incorporar formaciones concretas en su plantilla. Todo esto favorece una estrategia de atracción y fidelización del talento.

En la **dimensión de Gobernanza**, el Grupo cuenta con una robusta gobernanza ética, que incluye un Código Ético, un canal de denuncia que garantiza el anonimato del denunciante, una figura del gestor ético que realiza un completo seguimiento de los casos y una **Política del Canal Denuncia** donde se articula la gestión adecuada del mismo y que se compromete con la transparencia, la **protección** y la **confidencialidad del denunciante**.

Por otro lado, el Grupo cuenta con un área específica de Riesgos Corporativos que dispone de un mapa de riesgos de toda el Grupo y que incluye riesgos ASG, lo que permite establecer los controles adecuados para mitigar los riesgos identificados. Además, cuenta con un Comité Permanente de Riesgos. Ante riesgos de aparición de cambios regulatorios que puedan afectar al Grupo, el área de Riesgos Corporativos dispone de un departamento de **Cumplimiento Normativo** y de un ***Chief Compliance Officer*** que vela por la detección y anticipación de todas las novedades legislativas. Además, dispone de un órgano permanente, el Comité de Cumplimiento. Los dos comités reportan a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, para mantener informado al Consejo y favorecer la adaptación de la estrategia a partir de la situación reportada.

En el tema específico de ciberseguridad, el Grupo es consciente de la importancia de establecer una gobernanza de la seguridad digital y de la información. Por su modelo de negocio directo, que impulsa y se transforma mediante la digitalización de su actividad, el Grupo realiza un análisis ORSA que incluye una valoración de capital en un escenario de ataque de ciberataque global. Además, el Grupo cuenta con un CISO y una **Política de Seguridad de la Información** que velan por el cumplimiento de los compromisos en esta

materia. Cuenta con controles periódicos y con análisis de seguridad para proteger la información de sus clientes.

En 2025 el Grupo ha realizado una consulta al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad que permitió actualizar el ejercicio de doble materialidad. Como resultado de esta consulta no se han producido cambios en los impactos, riesgos y oportunidades inicialmente definidos.

Los resultados de la revisión del ejercicio de doble materialidad se han traslado al Comité de Sostenibilidad, quién a su vez los ha elevado a los órganos de gobierno para su aprobación

Dado que las guías técnicas de la Directiva CSRD relativas a la evaluación de los efectos financieros se encuentran aún en fase de implementación, el Grupo no ha efectuado por ahora un ejercicio específico y exhaustivo de cuantificación de impactos financieros derivados de los riesgos y oportunidades de sostenibilidad.

No obstante, sobre la base de la información actualmente disponible y del análisis realizado en el contexto de la doble materialidad, no se han identificado riesgos u oportunidades que, en este momento, se prevea que puedan dar lugar a efectos financieros significativos ni a ajustes materiales en los importes reconocidos en los estados financieros del próximo ejercicio.

En este sentido, no se han identificado efectos financieros actuales y los efectos financieros previstos requeridos en este apartado no se divulgan ya que el Grupo se acoge a la moratoria de omitir la información de este requisito.

El informe incluye la información de todas las sociedades que componen Grupo Línea Directa: Línea Directa Aseguradora, S.A., Línea Directa Asistencia, S.L.U., Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), S.L.U., Ámbar Medline, S.L.U. y LDActivos, S.L.U.

Toda la actividad del Grupo se realiza en la zona geográfica de España. Línea Directa Aseguradora realiza toda su operación de forma centralizada al ser un modelo sumamente desintermediado y directo. Sus edificios de oficinas se localizan en Tres Cantos, Madrid, no teniendo más oficinas por el resto de la geografía española.

Línea Directa Asistencia, filial del Grupo, situada en Pozuelo de Alarcón, Madrid, está especializada en servicios de verificación y asistencia en viaje. El Grupo opera a través de una red de miles de colaboradores en toda España, ofreciendo asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año.

Por otro lado, además de una extensa red de colaboradores de la aseguradora, compuesta por más de 1.000 talleres de chapa, de mecánica y de reparación de lunas, el Grupo cuenta con dos talleres propios de última generación, conocidos como Centros Avanzados de Reparación (CAR), situados en Madrid y en Barcelona.

La marca Línea Directa es uno de los activos estratégicos más importantes de la aseguradora. Asimismo, la marca refleja la identidad y la esencia de el Grupo : una forma única y exitosa de hacer seguros, con solidez, liderazgo y valores. Desde su lanzamiento en 1995, el Grupo Línea Directa ha mantenido una relación directa y una comunicación sencilla y fresca para estar cerca de sus clientes. Esto, junto con su capacidad de innovación y la digitalización de sus procesos, ha permitido a la Compañía consolidarse como una de las aseguradoras de referencia del mercado español y convertirse en una gran Compañía multirramo. Sus canales son principalmente telefónicos y digitales a través de internet.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

IRO-1. Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa.

Proceso de Doble Materialidad.

Actualmente existe una confluencia de diferentes hitos en materia de sostenibilidad que aumentan la necesidad de identificar y entender cuáles son los temas más relevantes para los Grupos de Interés de una organización y así, poder responder a sus necesidades y aprovechar las oportunidades que surgen de este nuevo entorno.

La Doble Materialidad se fundamenta en la importancia de identificar aspectos que tienen una repercusión directa, ya sea en términos reales o potenciales, tanto en la entidad (riesgos y oportunidades económicas) como en su entorno (impactos positivos y negativos).

El análisis de Doble Materialidad implica la identificación de los aspectos más relevantes para la entidad desde una perspectiva dual. Es decir, se ha considerado tanto la materialidad del impacto (de dentro hacia afuera) como la materialidad financiera (de afuera hacia adentro), abarcando tanto las operaciones directas como toda la cadena de valor, tanto aguas arriba como aguas abajo.

• **Materialidad Financiera** (de afuera hacia adentro). Aspectos de sostenibilidad que conllevan Riesgos u Oportunidades para el Grupo Línea Directa al influir, positiva o negativamente, en el desarrollo, la posición reputacional, el acceso a fondos europeos, etc. Para la identificación de los IROs de la Materialidad Financiera se ha tenido en cuenta, principalmente, el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos de Línea Directa Aseguradora.

• **Materialidad de Impacto** (de dentro hacia afuera). Impactos reales o potenciales, ya sean positivos o negativos, causados por el Grupo en las personas o el medioambiente a corto, medio y largo plazo. Esto abarca aspectos vinculados tanto a las operaciones internas como a toda la cadena de valor, tanto aguas arriba como aguas abajo, incluyendo la influencia a través de los servicios, así como las relaciones con empresas y entidades.

Los resultados de esta evaluación han determinado los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) materiales que se deben gestionar mediante la implementación de planes de acción.

La metodología utilizada para la elaboración del doble análisis de materialidad realizado en 2024 se describe a continuación y consta de los siguientes pasos:

1. Análisis de contexto.

La primera fase consta de un **análisis de contexto** del sector (externo) y del modelo de entidad (interno), cuyo resultado permite obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad. Esto permite adquirir un conocimiento en profundidad de la entidad y todas sus áreas, así como el estado presente y futuro del sector.

Además, en esta fase, se ha elaborado una representación gráfica de la **Cadena de Valor** que incluye las entidades foco del análisis, las relaciones entre ellas y las interacciones con los Grupos de Interés, actividades que llevan a cabo y sus vías de financiación. El principal objetivo de esta cadena de valor es, una vez identificados los IROs, ubicarlos en cada uno de los eslabones de la cadena a los que afectan.

En la fase de análisis del contexto se han utilizado las siguientes fuentes de información:

- **Fuentes internas**: informes, políticas, planes de el Grupo de las distintas temáticas a analizar en el análisis

- **Fuentes externas**: marcos de reporte de sostenibilidad como GRI y EFRAG, analistas ASG como S&P, SASB, entre otros, regulación como el informe anual de la CNMV.
- **Otras fuentes** como el World Economic Forum.

Estas fuentes se revisarán y actualizarán periódicamente para incorporar en sucesivos análisis cualquier actualización que se produzcan en alguna de ellas.

2. Identificación preliminar de los temas y subtemas.

Para poder agrupar los IROs que se van a identificar y evaluar, primero se ha elaborado un listado de temas. Esto facilita la comprensión del análisis y permite determinar cuáles son los aspectos más relevantes para el Grupo. Para la definición de estos temas, se ha tenido en cuenta lo recogido en los European Sustainability Reporting Standards (ESRS, o NEIS, por sus siglas en español), que marcan el futuro de los reportes de las Compañías de acuerdo con la nueva directiva CSRD.

Este listado de Temas y Subtemas se ha definido a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 1 AR 16.

A su vez, dichos aspectos se dividen en subtemas, los cuales aportan un mayor grado de granularidad al análisis y permiten agrupar IROs de una forma más específica.

3. Identificación de Impactos, Riesgos y Oportunidades.

Se ha realizado una identificación preliminar de todos los Impactos, Riesgos y Oportunidades de el Grupo, de forma paralela a la recogida de datos a partir de encuestas realizadas a los Grupos de Interés más relevantes para el Grupo, es decir, empleados, clientes, accionistas y proveedores

Además de la **participación de los Grupos de Interés en encuestas**, de manera complementaria se han llevado a cabo *focus group* con los empleados de el Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora. El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la **valoración de los temas y subtemas** y poder obtener un resultado más exhaustivo. Con las valoraciones otorgadas por los consultados, se obtiene en **valor de escala** mediante una ponderación de cada grupo de interés, dependiendo de la relevancia y afección que tiene cada uno en la entidad y teniendo en cuenta la priorización de los Grupos de Interés realizada por el Grupo.

Para la identificación de los IROs, se ha examinado y considerado la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.

- **Impacto**: el efecto que los procesos, actividades, productos, servicios o relaciones de la entidad tienen sobre las personas o el medio ambiente a lo largo del tiempo.
- **Riesgo:** acontecimientos o condiciones ambientales, sociales o de gobernanza inciertos que, de producirse, podrían potencialmente tener un efecto negativo en la entidad y su estrategia de sostenibilidad, en su capacidad para alcanzar sus metas y objetivos y para crear valor, por lo que pueden condicionar sus decisiones y las de sus relaciones con los Grupos de Interés.
- **Oportunidad**: acontecimientos o condiciones ambientales, sociales o de gobernanza inciertos que, de producirse, podrían potencialmente tener un efecto positivo en la entidad y su estrategia de sostenibilidad, en su capacidad para alcanzar sus metas y objetivos, para crear valor, por lo que pueden condicionar sus decisiones y las de sus relaciones con los Grupos de Interés.

Los impactos dan la perspectiva de la Materialidad de Impacto mientras que los Riesgos y Oportunidades dan la perspectiva de la Materialidad Financiera.

Para la fase de identificación de impactos, riesgos y oportunidades se han tenido en cuenta las dependencias existentes entre los impactos materiales y aquellos riesgos y oportunidades identificados realizando una separación y vinculación a nivel subtema. Además, se ha tenido en cuenta los riesgos incluidos en el mapa de riesgos de el Grupo y se ha realizado un ejercicio de vinculación de aquellos IROs que coincidían con los identificados previamente por la entidad.

Se detalla a continuación el listado de impactos materiales y sus dependencias con riesgos y oportunidades identificados:

ASG	ID	Tema	Subtema	Tipo	Impacto material	Dependencias
A	1	Mitigación y adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático	Impacto positivo	Mejora de la gestión climática debido a la implementación de compromisos climáticos a través de la estrategia corporativa ambiental	ID 6: Implementación de los criterios ambientales en la estrategia y modelo de negocio
A	2	Mitigación y adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático	Impacto positivo	Apoyo a la adaptación de clientes hacia una economía más baja en carbono	ID 15: Aumentar la exposición de la cartera de seguros a clientes que apuesten por la descarbonización
A	7	Mitigación y adaptación al cambio climático	Transición y mitigación del cambio climático	Impacto positivo	Disminución de los niveles de emisiones de GEI y contribución al cumplimiento de los objetivos fijados en el Acuerdo de París a través de la estrategia de negocio	ID 22: Inclusión de mayores objetivos de reducción de la huella de carbono asociada a las actividades de la Compañía
S	51	Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores	Normas laborales y derechos de la plantilla	Impacto positivo	Aumento de la estabilidad laboral de los empleados debido a las condiciones laborales justas, salarios competitivos y al modelo de contratación indefinida seguido por la Compañía	ID 68: Atracción de talento cualificado por la percepción de la Compañía como buena contratadora
S	56	Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores	Bienestar y conciliación de los empleados	Impacto positivo	Mejora del bienestar de los empleados debido al fomento de conciliación laboral, desconexión digital, beneficios sociales y hábitos saludables	ID 55: Implementación de nuevos programas para cuidar la salud mental de los trabajadores en el entorno laboral
S	69	Gestión del talento y desarrollo profesional	Formación y desarrollo profesional	Impacto positivo	Satisfacción de los trabajadores por el desarrollo de sus capacidades en la Compañía, la ampliación de conocimientos y la posibilidad de promociones internas	ID 70: Falta de desarrollo profesional de trabajadores en nuevas tendencias/ necesidades del mercado
G	71	Ética, buen gobierno y cultura responsable	Cumplimiento del Código ético y el resto de políticas internas	Impacto positivo	Fomento de la cultura ética (como acciones de divulgación) y actuación de manera íntegra con los empleados, clientes, proveedores y resto de *stakeholders*	Sin dependencias
G	72	Ética, buen gobierno y cultura responsable	Cumplimiento del Código ético y el resto de políticas internas	Impacto positivo	Fomento de la transparencia sobre los canales de denuncia, tanto de acoso como del canal ético	Sin dependencias

ES	88	Digitalización e innovación	Eficiencia e innovación en el desarrollo del negocio	Impacto positivo	Reducción en el uso de recursos materiales y mejora en la eficiencia de los procesos, gracias a la digitalización	Sin dependencias
ES	102	Inversión con criterios ASG	Inversión responsable	Impacto positivo	Contribución a la reducción de emisiones a través de la inversión en Compañías que apuesten por el uso de energías renovables o proyectos destinados a la reducción de sus emisiones	ID 110: Inversión en sectores que contribuyan a la mitigación del cambio climático

4. Metodología de valoración.

A partir de los datos cuantitativos que se han otorgado a cada IRO, se ha obtenido el valor de materialidad de cada uno de ellos.

Impactos. Se ha realizado una valoración de los impactos según los siguientes parámetros:

- **Probabilidad de ocurrencia**: determina la posibilidad de que suceda o no el Impacto en el caso de que este sea potencial y puede ser baja, media, alta o muy alta.
- **Escala**: determina el grado de relevancia del impacto para los Grupos de Interés. Los Grupos de Interés consultados para la valoración de la Materialidad de Impacto son empleados, clientes, accionistas y proveedores.
- **Alcance:** determina el espacio físico que afecta cada impacto, puede ser limitado, medio o global.
- **Remediabilidad:** determina el grado de dificultad (económica y temporal) para volver al estado anterior a que suceda el Impacto en caso de que sea negativo y puede ser fácil, con esfuerzo, difícil, muy difícil o irremediable
- **Información Cualitativa:** valoración cualitativa que complementa la valoración y añade información adicional de interés para cada uno de los IROs. Esta se divide en:
    - Justificación de los parámetros cuantitativos: se aporta una justificación que indica el razonamiento que hay detrás de los valores de Alcance, Probabilidad y Remediabilidad de cada IRO.
    - Gobernanza y gestión: se indica quién es el órgano interno de el Grupo responsable del seguimiento del IRO, así como una breve explicación sobre sus responsabilidades.
    - Estrategia: conjunto de estrategias, planes, políticas, metodologías, informes y objetivos establecidos para la gestión del IRO en caso de que existan.
    - Horizonte temporal: corto, medio o largo plazo

A la hora de valorar los impactos, es necesario tener en cuenta que ante un impacto que puede afectar tanto de forma positiva como de forma negativa, se han priorizado los impactos negativos en función de la gravedad y la probabilidad de ocurrencia y los impactos positivos en función de la magnitud, el alcance y en última instancia la probabilidad.

Riesgos. La valoración de los riesgos se compone de las métricas del impacto financiero y la probabilidad de que el riesgo se materialice. El punto medio de estos rangos económicos y la probabilidad porcentual de que el riesgo se materialice se emplean para obtener el resultado final de la materialidad financiera en euros y este ejercicio se realiza por triplicado, una vez por cada horizonte temporal.

Se realiza una valoración cualitativa de los distintos riesgos para los tres escenarios, considerando la información interna y externa según cómo afecta a la entidad en cada horizonte temporal.

Para definir el valor del impacto financiero se han establecido unos rangos económicos.

- **Probabilidad:** determina la posibilidad de que se materialice o no el Riesgo u Oportunidad en el caso de que este sea potencial, puede ser muy baja, baja, media, alta o muy alta. Para la métrica de la Probabilidad de la Materialidad Financiera se han empleado los mismos umbrales que los utilizados en el mapa de riesgos con la finalidad de que ambas metodologías estén alineadas.

- **Valoración económica:** la valoración económica es la métrica que mide la afección en términos económicos de un riesgo o una oportunidad para la entidad y puede ser muy baja, baja, media, alta o muy alta.

Oportunidades. La valoración de las oportunidades se compone de las métricas del impacto financiero y la probabilidad de que la oportunidad se materialice. El punto medio de estos rangos económicos y la probabilidad porcentual de que la oportunidad se materialice se emplean para obtener el resultado final de la materialidad financiera en euros y este ejercicio se realiza por triplicado, una vez por cada horizonte temporal.

Se realiza una valoración cualitativa de las distintas oportunidades para los tres escenarios, considerando la información interna y externa según cómo afecta a la entidad en cada horizonte temporal.

Para definir el valor del impacto financiero se han establecido unos rangos económicos.

- **Probabilidad:** determina la posibilidad de que se materialice o no el Riesgo u Oportunidad en el caso de que este sea potencial, puede ser muy baja, baja, media, alta o muy alta. Para la métrica de la Probabilidad de la Materialidad Financiera se han empleado los mismos umbrales que los utilizados en el mapa de riesgos con la finalidad de que ambas metodologías estén alineadas.

- **Valoración económica:** la valoración económica es la métrica que mide la afección en términos económicos de un riesgo o una oportunidad para la entidad y puede ser muy baja, baja, media, alta o muy alta.

Se ha establecido la correspondencia de los riesgos identificados en el ejercicio de doble materialidad con riesgos ASG registrados y documentados en el Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo.

De esta forma, como con cualquier otro riesgo, los riesgos identificados se incluyen en la dinámica de revisión y análisis establecida por el área de Riesgos Corporativos para sus funciones de control, siendo gestionados según el marco metodológico y las operativas vigentes en cada momento.

Respecto a las Oportunidades identificadas se les dará un valor al impacto financiero y probabilidad, de forma justificada, y basándose en el contexto de Línea Directa Aseguradora y sus entidades, la información obtenida a través de la documentación analizada, la situación geopolítica, información sectorial y la regulación.

Una vez se obtiene el listado final de Impactos, Riesgos y Oportunidades ya clasificados en sus temas y subtemas correspondientes, se ha procedido a la valoración de cada uno de ellos, según la formulación mencionada con anterioridad.

5. Resultados.

Para obtener el resultado de la **materialidad de impacto** a nivel de subtema, se ha escogido el valor máximo de cada subtema. Para los **Riesgos y Oportunidades** se ha cogido el valor más alto como resultado de la materialidad financiera de cada subtema.

Para obtener el resultado de materialidad de impacto de cada tema se ha utilizado el máximo del subtema con mayor puntuación de cada uno de los temas.

Se han escogido los valores máximos en lugar de hacer una media entre los IROs de un mismo subtema ya que la media devaluaría la relevancia de las puntuaciones finales. Una vez obtenidos los resultados, se calcularán los umbrales a partir de los cuales se definirá que temas y subtemas son o no materiales, en este caso, el top 25% de los valores (≥75%), es decir, aquellos temas y subtemas que estén dentro del 25% de los valores máximos en una de las dos materialidades, ya sea de impacto o financiera, se consideran como materiales.

A partir de la superposición de ambas materialidades (impacto y financiera) el Grupo Línea Directa identificó 9 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG).

Listado de temas materiales y su relación con las NEIS:

- Mitigación y adaptación al cambio climático (NEIS E1 Cambio climático)
- Comercialización responsable y satisfacción del cliente (NEIS S4 Consumidores y usuarios finales)
- Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores (NEIS S1 Personal propio)
- Diversidad, equidad e inclusión (NEIS S1 Personal propio)
- Gestión del talento y desarrollo profesional (NEIS S1 Personal propio)
- Ética, buen gobierno y cultura responsable (NEIS G1 Conducta empresarial)
- Cumplimiento regulatorio (Específico de Línea Directa Aseguradora)
- Gestión de riesgos (Específico de Línea Directa Aseguradora)
- Digitalización e innovación (Específico de Línea Directa Aseguradora)
- Diseño de productos ASG (Específico de Línea Directa Aseguradora)
- Inversión con criterios ASG (Específico de Línea Directa Aseguradora)
- Ciberseguridad y protección de datos (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Estos resultados fueron **aprobados por los órganos de gobierno** de el Grupo.

6. Revisión del ejercicio de doble materialidad.

En 2025, con motivo de la elaboración del Plan de Sostenibilidad 2026-2028 y para definir el contenido del reporte de sostenibilidad, el Grupo de trabajo de Sostenibilidad, como parte activa de la sostenibilidad de la compañía, ha actualizado el ejercicio de doble materialidad.

Para ello, los responsables de los departamentos que conforman el órgano, dentro del modelo de gobierno de la sostenibilidad, revisaron los IROs materiales a través de la cumplimentación de un formulario, indicando, en base a su experiencia, visión de negocio, y a su percepción del desarrollo de la compañía, si consideraban que debían mantenerse como materiales en 2025 o no.

Adicionalmente al listado de IROs materiales, se les preguntó si consideraban necesario añadir algún nuevo impacto, riesgo u oportunidad no contemplado en la evaluación inicial realizada en 2024.

Tras una sesión de deliberación, el Grupo de trabajo de Sostenibilidad decidió elevar al Comité de Sostenibilidad esta revisión, dándose el visto bueno al mantenimiento del listado de IROs.

El Plan de Sostenibilidad 2026-2028 plantea como línea de acción para 2026 la realización completa del ejercicio de doble materialidad, revisando criterios de identificación y metodología de evaluación de IROs.

En este informe se detallan los impactos, riesgos y oportunidades identificados a través del análisis y esboza la gobernanza, estrategia y gestión de cada uno de los IROs materiales.

IRO-2. Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el Estado de Información No Financiera Consolidado e información sobre Sostenibilidad de la Compañía.

Como resultado del ejercicio de **doble materialidad** llevado a cabo por el Grupo, se han identificado los siguientes **temas** como **materiales** desde la perspectiva financiera y de impacto:

- Mitigación y adaptación al cambio climático a través del negocio
- Comercialización responsable y satisfacción del cliente
- Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores
- Diversidad, equidad e inclusión
- Gestión del talento y desarrollo profesional
- Ética, buen gobierno y cultura responsable
- Cumplimiento regulatorio
- Gestión de riesgos
- Digitalización e innovación
- Inversión con criterios ASG
- Diseño de productos ASG
- Ciberseguridad y protección de datos

Estos temas serán objeto de divulgación en el presente Estado de Información No Financiera Consolidado e información sobre Sostenibilidad, ya que han sido considerados prioritarios tanto por su relevancia para los Grupos de Interés como por su impacto en la estrategia de negocio de el Grupo, según la metodología expuesta anteriormente.

Por otro lado, tras un análisis exhaustivo y conforme a los estándares establecidos, el Grupo ha concluido que los siguientes temas no alcanzan un nivel de importancia relativa suficiente para ser considerados materiales:

- Gestión de los impactos ambientales propios (E2, E3, E4, E5): incluye aspectos como la contaminación, los recursos hídricos y marinos, la biodiversidad y los ecosistemas, y el uso de los recursos y economía circular. Aunque se reconoce su relevancia en términos generales, estos impactos son limitados en relación con la naturaleza de las operaciones de el Grupo, que no implican procesos industriales o productivos de alto impacto ambiental.

- Promoción de la sostenibilidad en la cadena de valor (S2): el Grupo ha identificado que, dado su modelo de negocio, la influencia en la sostenibilidad de los proveedores y la cadena de suministro es moderada en comparación con otros sectores económicos.

- Compromiso con las comunidades e impacto social (S3): si bien se llevan a cabo iniciativas para contribuir al desarrollo social, este tema no se considera estratégico ni prioritario en términos de impacto material en la operación del negocio o en las expectativas clave de los Grupos de Interés.

- Transparencia y diálogo con los Grupos de Interés (ES): aunque es un aspecto relevante dentro de las prácticas de buen gobierno, se ha evaluado que este tema está suficientemente integrado en las prácticas de reporte y gobernanza existentes y no requiere una consideración específica adicional en este informe.

En todos los casos, el Grupo mantiene un compromiso de mejora continua y supervisión de estos temas no materiales para garantizar que, si su relevancia evoluciona en el futuro, se tomen las medidas necesarias para incorporarlos en los procesos de gestión y divulgación de sostenibilidad.

En el apartado 4 donde se explican las métricas utilizadas para evaluar los IROs (sección IRO-1), como la escala, el alcance, la probabilidad y la remediabilidad, además, de las ponderaciones utilizadas y los diferentes horizontes temporales. Dentro de la misma sección, en el apartado 5 se describe cómo se establecen los umbrales de materialidad (impacto y financiera), seleccionando los valores más altos de cada tema o subtema como referencia, y cómo estos determinan qué información es considerada material para el reporte.

El Anexo III del presente informe presenta el cuadro requerido por el ESRS 2 en relación a todos los puntos de datos que se deriven de otra legislación de la UE de aplicación al Grupo Línea Directa.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Taxonomía

Divulgación del Reglamento sobre Taxonomía de la UE.

El objetivo de la publicación de la taxonomía de la UE es orientar los flujos de capital hacia actividades sostenibles, siendo el reto principal de las empresas adaptar su modelo de negocio hacia una economía baja en carbono.

Contexto normativo.

En los últimos años, la Comisión Europea, en el contexto del **Acuerdo de París sobre Cambio Climático 2015** y la **Agenda 2030** para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, encargó a un grupo de expertos técnicos elaborar la estrategia de la Unión Europea (UE) para las finanzas sostenibles, como parte de su apuesta para dirigir los flujos de capital hacia actividades sostenibles.

Como resultado de esta estrategia, en diciembre de 2021, se publicó el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y en el que se establecen los criterios técnicos de selección que debe cumplir una actividad para contribuir sustancialmente a los objetivos de “Mitigación del Cambio Climático” y de “Adaptación al Cambio Climático”.

En junio de 2023, la Comisión Europea ha adoptado mediante Actos Delegados los criterios técnicos para los otros cuatro objetivos medioambientales establecidos, que son: “Protección del agua”, “Economía circular”, “Prevención de la contaminación” y “Biodiversidad y ecosistemas”, completando así la Taxonomía verde.

Actividades sostenibles.

La Taxonomía establece una serie de criterios armonizados para determinar de forma homogénea si una actividad o una inversión es sostenible mediante la contribución sustancial a uno de los objetivos medioambientales que establece el Reglamento.

Indicadores.

Línea Directa Aseguradora ha evaluado tanto su actividad como sus inversiones de 2023 en base a la metodología que establece la Taxonomía. En 2025, Línea Directa ha revisado y actualizado el grado de alineamiento, teniendo en cuenta las salvaguardas mínimas. En relación a los indicadores clave de la Taxonomía de la cartera de inversión, el Grupo Línea Directa ha construido el ICR de la Taxonomía de sus activos siguiendo las plantillas de los Anexos X y XII del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, teniendo en cuenta sus modificaciones y acogiéndose al plazo de adaptación a la nueva normativa.

Primas.

Línea Directa ha calculado la proporción y el importe de las primas brutas suscritas del negocio de no vida y reaseguro correspondientes a actividades identificadas como medioambientalmente sostenibles con arreglo a la Taxonomía.

La actividad de la Compañía se corresponde con la actividad “**Seguros distintos de los de vida: aseguramiento contra los riesgos relacionados con el clima**”, correspondiente a la contribución en el objetivo de "**Adaptación al Cambio Climático**".

Los KPIs relacionados con las actividades de suscripción han sido calculados como la proporción de primas brutas suscritas de seguros distintos de los de vida que corresponden a las actividades de aseguramiento elegibles, según la Taxonomía en relación con primas brutas de no vida emitidas.

Procedimiento de Línea Directa.

Línea Directa ha elaborado la **elegibilidad** y el **alineamiento** de sus **primas** bajo la actividad de negocio asegurador que le afecta. En este sentido, la Comisión Europea ha presentado el Reglamento (UE) 2020/852, que introduce qué actividades son sostenibles desde un punto de vista medioambiental. Línea Directa ha contemplado el indicador clave de resultados de suscripción de las empresas de seguros y reaseguros no de vida significativos de acuerdo al Anexo X del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 a nivel consolidado. En este sentido, **no existen riesgos significativos** al no operar en otros negocios que no sean propios de la actividad aseguradora. Se tienen en cuenta las actividades de seguro de No Vida elegibles y no elegibles, considerando todas las filiales en las que tiene una participación del 100%.

El KPI referido a la actividad de suscripción muestra **qué proporción de todas las actividades de suscripción no de vida está compuesta por actividades relacionadas con la adaptación al cambio climático** que se realizan de conformidad con las actividades 10.1 y 10.2 del anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Taxonomía de la Unión Europea para el clima.

Se han elaborado indicadores para poder cuantificar la elegibilidad de la suscripción, que sea trazable y que favorezca la robustez del dato.

Ejercicio de elegibilidad.

Debido a la modificación del criterio de elegibilidad frente a ejercicios anteriores en 2023, y coincidiendo con en el tercer año de análisis del grado de alineamiento, Línea Directa ha calculado la **prima correspondiente a aquellas garantías que contribuyen significativamente a la consecución del objetivo de adaptación al cambio climático** (incluidas en el Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, actividades 10.1 y 10.2, precisamente por su carácter de reposición de los daños causados por fenómenos meteorológicos de gran intensidad, no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, en los ramos tanto de Motor como de Hogar.

En concreto, en el **ramo de Motor** se han identificado las **garantías de Daños Propios y de Lunas**, estimando el impacto en prima que suponen la siniestralidad de aquellos eventos relacionados con fenómenos meteorológicos. Se ha realizado una **estimación a partir de los datos de la prima neta emitida de las garantías**, estableciendo una **prima de riesgo** y una **prima neta emitida para los daños atmosféricos**.

En **Hogar**, se ha tomado la totalidad de la **prima de las garantías de fenómenos atmosféricos y daños eléctricos**, que cubren aquellos daños causados por los eventos meteorológicos de alta intensidad. Para el ramo de **Salud no se ha identificado ninguna garantía específica** que incluya de manera directa la cobertura de daños de la salud derivados del cambio climático.

Para el cálculo de alineamiento se han tenido en cuenta los **Criterios Técnicos de Selección** (CTS) de la actividad. Tanto para Motor como para Hogar se cumplen los siguientes criterios:

1 Los modelos de suscripción reflejan los riesgos de cambio climático. Además, el Grupo no dispone solo de tendencias históricas, sino que tiene en cuenta la

tendencia esperada y dispone de proyecciones a futuro, recogidos tanto en el ejercicio del ORSA como en el *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*. En este último se incluye la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades del cambio climático con proyecciones entre 5 y 10 años.

2 El Grupo publicó en 2025 por segundo año consecutivo su informe de reporte de los gestión y gobierno de los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático bajo la guía del *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD), donde expone el modelo de gobierno del cambio climático, la gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático, la estrategia y los objetivos y métricas al respecto. El informe fue publicado en 2025 con el reporte de los datos de 2024

3 Las primas de los tomadores pueden verse reducidas si el objeto asegurado cumple con criterios de menor exposición a los fenómenos atmosféricos.

4 La renovación de las pólizas es anual y en el caso de que se produzca un evento climático, el Grupo pondrá a disposición las condiciones para renovar o mantener la cobertura en el momento de la renovación. Dichas condiciones pueden sufrir modificaciones sustanciales en función del historial de eventos climáticos y sus respectivos daños.

5 Las pólizas se verán bonificadas si se toman **medidas de prevención** o si disponen de un menor riesgo ante los fenómenos climáticos adversos. Estas medidas se informan en la contratación.

6 Los productos se comercializan facilitando toda la información de las coberturas, incluyendo las coberturas frente a riesgos relacionados con el clima.

7 Y se informa tanto de medidas beneficiosas para el cliente como de aquellas coberturas que pueden ser opcionales para hacer más completo su seguro y evitar un aseguramiento limitado.

8 Línea Directa Aseguradora es una Compañía de seguros que opera en los ramos de Automóviles, Hogar y Salud. La empresa **no está autorizada por los organismos competentes a suscribir instalaciones para actividades relacionadas con los combustibles fósiles** (petróleo, gas o carbón).

9 Línea Directa colabora anualmente con el **CCS, ICEA, UNESPA y la DGSFP** poniendo a su disposición información solicitada para el análisis y la investigación sobre cuestiones de cambio climático y de adaptación de la sociedad al mismo.

10 Línea Directa trata todos los siniestros declarados de conformidad con la legislación aplicable, teniendo en cuenta los plazos estipulados.

Cumplimiento de los DNSH *(Do Not Significant Harm).*

La actividad de aseguramiento de el Grupo no entra en conflicto con ningún otro objetivo medioambiental de la Taxonomía. Línea Directa está **comprometida con la mitigación del cambio climático**, implementando medidas que favorecen un menor impacto en el medioambiente. Además, no asegura ninguna actividad relacionada con la extracción, transporte, refinado y distribución de carbón, gas o petróleo.

Por otro lado, su actividad **no tiene impacto significativo** en los recursos hídricos, en la economía circular, en la contaminación o en el objetivo de protección de la biodiversidad. En este sentido, el Grupo cumple con los criterios del ***Do Not Signifcant Harm*** (DNSH).

Salvaguardas sociales.

Línea Directa cumple con las salvaguardas mínimas establecidas en los artículos 3 y 18 del Reglamento de Taxonomía en relación con **derechos humanos, corrupción, fiscalidad y**

competencia justa. En este sentido, un cuerpo de políticas (Política de Derechos Humanos, Política Anticorrupción, Política Fiscal y su Código Ético, entre otras) determina la posición corporativa en estos asuntos.

El Grupo cuenta con procedimientos de D**ebida Diligencia de Derechos Humanos**, que alcanza a empleados, proveedores, clientes, inversores y sociedad con el fin de prevenir la vulneración de derechos fundamentales.

Asimismo, Línea Directa forma parte del **Pacto Mundial de Naciones Unidas** que promueve la lucha contra el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la protección de derechos fundamentales.

Además, cuenta con procedimientos para vigilar y establecer medidas disciplinarias ante la comisión de actos delictivos, y lleva a cabo actividades formativas periódicas para dar a conocer entre sus profesionales, especialmente la Alta Dirección, todos los procedimientos y políticas corporativas.

Línea Directa no ha recibido ninguna condena o sanción en firme por violación de los derechos humanos, corrupción o soborno, evasión fiscal o por no respetar las leyes de la competencia durante el año 2025.

Taxonomía de activos.

El Grupo Línea Directa ha construido el ICR de la Taxonomía de sus activos siguiendo las plantillas de los Anexos X y XII del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, teniendo en cuenta sus modificaciones.

Bajo el contexto regulativo de la Taxonomía Europea, se ha calculado la proporción de las inversiones del Grupo orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, en relación con las inversiones totales, sobre la base del volumen de negocios y sobre la base de las inversiones en activos fijos o CAPEX.

Para ello se identificaron e incluyeron en el denominador todos los activos de balance consolidado, eliminando las exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales. Entre los diferentes activos incluidos en el denominador se encuentran exposiciones a:

- Empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE, (fuera NFRD y dentro de la UE)
- Empresas financieras y no financieras de países que no son miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (Fuera de la NFRD y fuera de la UE)
- Empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/ UE
- Derivados
- Otras contrapartes y activos, (que incluye depósitos, inmuebles propios y en rentabilidad, inmovilizado intangible, entre otros)
- En el numerador incluye, según la taxonomía, la proporción de las exposiciones que:
- Se ajustan a taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis.
- No sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades.
- Se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos.

Para realizar el ejercicio de alineamiento se ha tenido en cuenta el 100% de las inversiones, excluyendo aquellas categorías no incluidas en taxonomía. Como no existen activos fuera del balance, el activo total cubierto y el activo gestionado total coinciden con el mismo volumen, es decir, tiene una cobertura del 100%.

Para el cálculo del alineamiento y la elegibilidad de las exposiciones a empresas financieras y no financieras dentro de la NFRD (*Non-Financial Reporting Directive*) se ha acudido a fuentes de datos primarios, analizando toda la información publicada a través de reportes de información no financiera por estas entidades durante 2025, respecto al ejercicio 2024.

Respecto a la información analizada, para los Fondos de Inversión, no se ha podido acceder a la información sobre el porcentaje de alineamiento del *portfolio* dada la falta de información al respecto. Línea Directa dispone de Fondos de Inversión compuestos de cotizadas, de deudas y de capital riesgo. En estos casos no se dispone información de los activos subyacentes.

Respecto a los inmuebles, la mayoría son de uso propio y no han sido incluidos en el numerador debido a que no se consideran inversiones, y el resto de inversiones inmobiliarias no cumplen con todos los criterios técnicos de la actividad 7.7 del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139.

Por último, se publica información sobre actividades relacionadas con el gas fósil y la energía nuclear según los requerimientos de divulgación pública del Reglamento Delegado (UE) 2022/1214. En las plantillas que se presentan a continuación se ha recogido la información relativa a las exposiciones de empresas en cartera que se dedican a las actividades relacionadas con el gas fósil y energía nuclear.

Parámetros en relación con la Taxonomía de la UE.

Los compromisos concretados en la Política de Inversión Sostenible se ven reflejadas en los resultados de alineamiento de la cartera de inversiones de Línea Directa según la Taxonomía de la UE.

En 2025, el Grupo ha obtenido un 14% en la elegibilidad de la cartera por volumen de negocio, superando en un 1,1 p.p. el resultado del anterior ejercicio, y 4,56% en su alineamiento, un 1,1 p.p por encima del año precedente; por CAPEX, el Grupo ha obtenido un 15,1% en elegibilidad, un 1,8 p.p mas que en 2024, y un 6,87% en alineamiento, mejorando en 1,8 p.p el pasado ejercicio.

En el caso de la Taxonomía primas de no vida y reaseguro,el 100% de las primas con elegibilidad están alineadas con los CTS, el principio de Do Not Significant Harm y las salvaguardas.

Taxonomía de primas 2025 y 2024

				Contribución sustancial				Ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")	
Actividades económicas (1)	Primas absolutas, año t (2)	Proporción de primas, año t (3)	Proporción de primas, año t-1 (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Recursos hídricos y marinos (6)	Economía circular (7)	Contaminación (8)	Biodiversidad y ecosistemas (9)	Garantías mínimas (10)
	Euros	%	%						
A.1. Actividades de suscripción de seguros y reaseguros no de vida que se ajustan a la Taxonomía (medioambientalmente sostenibles)	**21.272,8**	**1,9 %**	**1,7 %**	S	S	S	S	S	S
A.1.1 De las cuales, reaseguradas	0,0	0,0 %	0,0 %						
A.1.2 De las cuales, derivadas de la actividad de reaseguros	0,0	0,0 %	0,0 %						
A1.2.1 De las cuales, reaseguradas (retrocesión)	0,0	0,0 %	0,0 %						
A.2 Actividades de seguro y reaseguro no de vida elegibles según la Taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)	**0,0**	**0,0 %**	**0,0 %**						
B. Actividades de seguros y reaseguros no de vida no elegibles según la Taxonomía	**1.113.397,2**	**98,1 %**	**98,3 %**						
Total (A.1 + A.2 + B)	**1.134.670,0**	**100,0 %**	**100,0 %**						

Taxonomía de Inversiones 2025

Plantilla: La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales			
El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas **que se ajustan a la taxonomía** o están vinculadas a estas actividades, **en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados**, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:		El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas **que se ajustan a la taxonomía** o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	4,6 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	41.901.193 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	6,9 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	63.185.680 €
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas.		El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas.	
Ratio de cobertura: %	100,0 %	Cobertura: [importe monetario]	919.093.716 €
Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados			
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados. X%	0,5 %	El valor en términos monetarios de los derivados. [importe monetario]	5.061.795 €
La proporción de exposiciones a **empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE** en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	11,5 %	Empresas no financieras [importe monetario]:	105.245.251 €
Empresas financieras:	12,4 %	Empresas financieras [importe monetario]:	113.544.512 €
La proporción de las exposiciones a **empresas financieras y no financieras** de países no miembros de la UE **no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE** en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a **empresas financieras y no financieras** de países no miembros de la UE **no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE**:	
Empresas no financieras:	8,8 %	Empresas no financieras [importe monetario]:	81.157.412 €
Empresas financieras:	12,4 %	Empresas financieras [importe monetario]:	113.544.512 €
La proporción de exposiciones a **empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/ UE** en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a **empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE**:	
Empresas no financieras:	18,8 %	Empresas no financieras [importe monetario]:	173.171.264 €
Empresas financieras:	20,6 %	Empresas financieras [importe monetario]:	189.287.552 €
La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: X%	36,2 %	Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos: [importe monetario]	332.781.225 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: X %	100,0 %	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: [importe monetario]	919.091.600 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que **no son elegibles según la taxonomía** en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	86,0 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	790.427.532 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	84,9 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	780.442.366 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas **elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía**, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian **actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía**:	

Sobre la base del volumen de negocios: %	9,4 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	86.762.876 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	8,2 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	75.463.554 €
Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados			
La proporción de las **exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis** en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las **exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis**:	
Empresas no financieras		Empresas no financieras	
Sobre la base del volumen de negocios: %	3,9 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	36.078.575 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	6,2 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	56.684.651 €
Empresas financieras:		Empresas financieras:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0,6 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	5.822.618 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0,7 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	6.501.029 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales **el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro**, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:		Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida **en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro**, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	4,6 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	41.901.193 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	6,9 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	63.185.680 €
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a **otras contrapartes y activos** en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos con respecto a los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados	
Sobre la base del volumen de negocios: %	— %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	- €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	— %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	- €

Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental				
Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:				
1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios: %	0 €	Actividades de transición: % (volumen de negocios)	0 %
			Actividades de transición: % (CapEx)	0 %
	CapEx: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0 %
			Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0 %
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocios: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0 %
	CapEx: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0 %
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Volumen de negocios: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0 %
	CapEx: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0 %
4) Transición hacia una economía circular	Volumen de negocios: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0 %
	CapEx: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0 %
5) Prevención y control de la contaminación	Volumen de negocios: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0 %
	CapEx: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0 %
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Volumen de negocios: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0 %
	CapEx: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0 %

ANEXO XII	
Plantilla 1: Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil	
Actividades relacionadas con la energía nuclear	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	NO
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	NO
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	SÍ
Actividades relacionadas con el gas fósil	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	NO

Plantilla 2: Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador)

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	79.499 €	157.885 €	0,0 %	0,0 %	79.499 €	157.885 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	766.360 €	954.830 €	0,0 %	0,0 %	766.360 €	954.830 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	18.864 €	37.592 €	0,0 %	0,0 %	18.864 €	37.592 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	**918.228.992 €**	**917.943.408 €**	100,0 %	100,0 %	**918.228.992 €**	**917.943.408 €**	100,0 %	100,0 %	**0,0 €**	**0,0 €**	**0,0 %**	**0,0 %**
Total ICR aplicable	**919.093.716 €**	**919.093.716 €**	100,0 %	100,0 %	**919.093.716 €**	**919.093.716 €**	100,0 %	100,0 %	**0,0 €**	**0,0 €**	**0,0 %**	**0,0 %**

Plantilla 3 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador)

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el numerador del ICR aplicable	**41.901.193 €**	**63.185.680 €**	100,0 %	100,0 %	**41.901.193 €**	**63.185.680 €**	100,0 %	100,0 %	**0,0 €**	**0,0 €**	**0,0 %**	**0,0 %**
Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	**41.901.193 €**	**63.185.680 €**	100,0 %	100,0 %	**41.901.193 €**	**63.185.680 €**	100,0 %	100,0 %	**0,0 €**	**0,0 €**	**0,0 %**	**0,0 %**

Plantilla 4: Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	1.197.472,0 €	1.340.215,0 €	1,0 %	2,0 %	1.197.472,0 €	1.340.215,0 €	1,0 %	2,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	57.290,0 €	51.532,0 €	0,0 %	0,0 %	57.290,0 €	51.532,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %	0,0 €	0,0 €	0,0 %	0,0 %
Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	**85.508.114 €**	**74.071.807 €**	**99,0 %**	**98,0 %**	**85.508.114 €**	**74.071.807 €**	**99,0 %**	**98,0 %**	**0,0 €**	**0,0 €**	**0,0 %**	**0,0 %**
Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	**86.762.876 €**	**75.463.554 €**	**100,0 %**	**100,0 %**	**86.762.876 €**	**75.463.554 €**	**100,0 %**	**100,0 %**	**0,0 €**	**0,0 €**	**0,0 %**	**0,0 %**

Plantilla 5 Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)			
	Volumen de negocios		CapEx	
	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 %	0,0 €	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 %	0,0 €	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	432.303 €	0,0 %	0,0 €	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 %	0,0 €	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 %	0,0 €	0,0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,0 €	0,0 %	0,0 €	0,0 %
Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	**789.995.229 €**	**100,0 %**	**780.442.366,33 €**	**100,0 %**
Importe y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	**790.427.532 €**	**100,0 %**	**780.442.366 €**	**100,0 %**

TAXONOMÍA DE INVERSIONES 2024

Plantilla: La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales

El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:		El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	3,5 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	30.452.080 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	5,0 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	44.260.729 €
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas.		El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas.	
Ratio de cobertura: %	100,0 %	Cobertura: [importe monetario]	877.485.372 €

Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados

El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados. X%	0,5 %	El valor en términos monetarios de los derivados. [importe monetario]	4.652.130 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	5,7 %	Empresas no financieras [importe monetario]:	50.450.411 €
Empresas financieras:	13,6 %	Empresas financieras [importe monetario]:	119.762.578 €
La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	3,7 %	Empresas no financieras [importe monetario]:	32.901.650 €
Empresas financieras:	11,9 %	Empresas financieras [importe monetario]:	104.409.462 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/ UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	15,8 %	Empresas no financieras [importe monetario]:	138.274.417 €
Empresas financieras:	23,8 %	Empresas financieras [importe monetario]:	208.981.315 €
La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: X%	40,5 %	Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos: [importe monetario]	355.358.341 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: X %	99,9 %	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: [importe monetario]	877.485.203 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	87,1 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	763.986.361 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	86,7 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	760.351.017 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía:	

Sobre la base del volumen de negocios: %	9,5 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	83.046.762 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	8,3 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	72.873.457 €

Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados

La proporción de las **exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis** en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis:	
Empresas no financieras		Empresas no financieras	
Sobre la base del volumen de negocios: %	2,7 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	24.094.172 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	4,4 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	38.611.064 €
Empresas financieras:		Empresas financieras:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0,7 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	6.357.908 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0,6 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	5.571.912 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:		Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	3,5 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	30.452.080 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	5,0 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	44.260.729 €
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos con respecto a los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0,0 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	0 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0,0 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	77.753 €

Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental

Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:				
1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios: %	0,0 %	Actividades de transición: % (volumen de negocios)	0,0 %
			Actividades de transición: % (CapEx)	0,0 %
	CapEx: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0,0 %
			Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0,0 %
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocios: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0,0 %
	CapEx: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0,0 %
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Volumen de negocios: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0,0 %
	CapEx: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0,0 %
4) Transición hacia una economía circular	Volumen de negocios: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0,0 %
	CapEx: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0,0 %
5) Prevención y control de la contaminación	Volumen de negocios: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0,0 %
	CapEx: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0,0 %
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Volumen de negocios: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0,0 %
	CapEx: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0,0 %

ANEXO XII

Plantilla 1: Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil

Actividades relacionadas con la energía nuclear	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	NO
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	NO
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	SÍ
Actividades relacionadas con el gas fósil	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	NO

Plantilla 2: Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador)

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	**877.485.372 €**	**877.485.372 €**	**100 %**	**100 %**	**877.485.372 €**	**877.485.372 €**	**100,0 %**	**100,0 %**	**0 €**	**0 €**	**0 %**	**0 %**
Total ICR aplicable	**877.485.372 €**	**877.485.372 €**	**100 %**	**100 %**	**877.485.372 €**	**877.485.372 €**	**100,0 %**	**100,0 %**	**0 €**	**0 €**	**0 %**	**0 %**

Plantilla 3 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador)

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el numerador del ICR aplicable	**30.452.080 €**	**44.260.729 €**	**100 %**	**100 %**	**30.452.080 €**	**44.260.729 €**	**100 %**	**100 %**	**0 €**	**0 €**	**0 %**	**0 %**
Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	**30.452.080 €**	**44.260.729 €**	**100 %**	**100 %**	**30.452.080 €**	**44.260.729 €**	**100 %**	**100 %**	**0 €**	**0 €**	**0 %**	**0 %**

Plantilla 4: Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	9.308 €	0 €	0 %	0 %	9.308 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	116.608 €	23.043 €	0 %	0 %	116.608 €	23.043 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	32.260 €	4.290 €	0 %	0 %	32.260 €	4.290 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	**82.888.586 €**	**72.846.124 €**	**100 %**	**100 %**	**82.888.586 €**	**72.846.124 €**	**100 %**	**100 %**	**0 €**	**0 €**	**0 %**	**0 %**
Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	**83.046.762 €**	**72.873.457 €**	**100 %**	**100 %**	**83.046.762 €**	**72.873.457 €**	**100 %**	**100 %**	**0 €**	**0 €**	**0 %**	**0 %**

Plantilla 5 Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)			
	Volumen de negocios		CapEx	
	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0 €	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0 €	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	101.840 €	0 %	0 €	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0,00	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0,00	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0,00	0 %
Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	**0 €**	**0 %**	**760.351.017 €**	**100 %**
Importe y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	**763.986.361 €**	**100,0 %**	**760.351.017 €**	**100 %**

Cambio Climático (NEIS E1)

Gobernanza

GOV-3: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos.

El Grupo Línea Directa ha continuado en 2025 incorporando consideraciones relacionadas con el cambio climático en los sistemas de retribución variable de los diferentes colectivos del Grupo, incluyendo a la CEO, el Comité de Dirección, colectivos identificados no directivos y personal de áreas corporativas. Estas consideraciones están alineadas con los objetivos climáticos definidos en el Plan de Sostenibilidad del Grupo 2023-2025 y reportados más adelante, en virtud del requisito de divulgación subcapítulo E1-4 Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo, asegurando la coherencia entre la gestión de objetivos medioambientales y la retribución variable.

Incorporación de objetivos climáticos en la remuneración variable.

Durante el ejercicio, las áreas corporativas del Grupo, con un sistema de variable trimestral, se incluyó un objetivo específico relacionado con el clima en el tercer trimestre, extraído del Plan de Sostenibilidad:

- Lanzamiento de un producto/servicio/cobertura relacionada con la sostenibilidad en cualquier de los ramos de la actividad.

Adicionalmente, específicamente el área de riesgos corporativos ha incluido un objetivo adicional en el tercer trimestre:

- Realizar un testing relacionado con la eficiencia energética de los procesos / desarrollos de Tecnología y un testing relacionado con la accesibilidad de las aplicaciones web (nuevos desarrollos y evolutivos) gestionadas por transformación.

Indicadores en la retribución variable anual.

Para la CEO y el Comité de Dirección se ha establecido un objetivo de retribución variable relacionado con la elaboración y publicación del informe Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD. Este objetivo es coherente con las metas de reducción de emisiones reportadas en el subcapítulo E1-4 Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo y forma parte del Plan de Sostenibilidad 2025.

Retribución variable a largo plazo (2023-2025)

El programa de **incentivos a largo plazo** (ILP), aplicable a la CEO, Dirección y algunos mandos intermedios, incluye los siguientes objetivos medioambientales:

1 Reducción de los consumos energéticos de electricidad, gas natural y gasóleo en 2025 respecto a 2022.

2 Elaboración y publicación de informes TCFD, con adaptación a las recomendaciones vigentes a 31 de diciembre de 2025. Los reportes contienen información del ejercicio anterior.

Estos objetivos están diseñados para fomentar la transición hacia la sostenibilidad y asegurar el cumplimiento de los compromisos climáticos del Grupo.

Porcentaje de retribución vinculada a objetivos climáticos.

El porcentaje promedio de la remuneración variable durante el periodo vinculada al clima es del 1,22%. Este valor es un promedio ponderado de los porcentajes asignados a objetivos climáticos dentro de la retribución variable de los colectivos que los incorporan y los detalles específicos de cada colectivo están documentados en los registros internos.

Coherencia con los objetivos reportados en el subcapítulo E1-4 Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo.

Los objetivos climáticos incluidos en la retribución variable están alineados con los compromisos estratégicos del Grupo, que incluyen:

1 El compromiso de alcanzar la neutralidad en carbono para 2030 y Net Zero para 2050, en colaboración con la iniciativa SBTi (Este compromiso ha sido cancelado por el Comité de Sostenibilidad dada la incertidumbre legal europea y el retraso en la aprobación regulatoria). En 2026, se ha incluido en el Plan de Sostenibilidad la elaboración del Plan de descarbonización según el RD 214/2025, que están basados en la metodología de dicha iniciativa basada en la ciencia.

2 Reducción mínima del 15% para el año 2025 en los consumos energéticos en comparación con 2022. Con una consecución del 29% a cierre de 2025.

3 Preparación de un plan de transición climático en base a la guía EFRAG. Este compromiso ha sido cancelado por el Comité de Sostenibilidad dada la incertidumbre legal europea y el retraso en la aprobación regulatoria.

4 La adaptación a los requerimientos TCFD vigentes a 31 de diciembre de 2025 y publicación. El último informe publicado recoge los datos de desempeño climático de 2024.

Estrategia

SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Identificación de riesgos climáticos.

Línea Directa ha identificado un riesgo material relacionado con el cambio climático en el subtema de Adaptación al cambio climático, que forma parte del tema más amplio de Mitigación y adaptación al cambio climático a través del negocio. Este riesgo, clasificado como riesgo físico, está relacionado con el incremento en la severidad, frecuencia y duración de fenómenos meteorológicos extremos, lo cual ya ha generado un impacto significativo en la cuenta de resultados de la Compañía, especialmente en el ramo de Hogar.

El aumento de estos fenómenos tiene efectos negativos en diversas áreas, como el incremento de la frecuencia y el coste de los siniestros, mayores costes operativos debido al incremento de volúmenes de llamadas, y un impacto en la calidad del servicio. Adicionalmente, se prevé un aumento en las tasas de reaseguro, ya que las reaseguradoras internacionales repercuten las pérdidas relacionadas con estos eventos en las primas, incluso en mercados menos afectados como el español. A largo plazo, podría darse una situación de impago de algunos reaseguradores debido a su exposición a sectores con alta probabilidad de default durante la transición hacia una economía baja en carbono.

Además de este riesgo material, el Grupo ha identificado otros riesgos relacionados con el clima, clasificados como riesgos de transición, que, aunque no son materiales, están integrados en el sistema de gestión y seguimiento de riesgos. Entre estos se encuentran los riesgos asociados a nuevas regulaciones en sostenibilidad, falta de información ambiental

para valorar coberturas, aumento de las necesidades de capital, impactos en las ventas de vehículos de combustibles fósiles y las limitaciones regulatorias relacionadas con el cambio climático

Análisis de resiliencia.

La **estrategia de resiliencia** de Línea Directa frente al **cambio climático** tiene como objetivo integrar los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en su estrategia corporativa y de negocio, para avanzar hacia una economía sostenible y baja en carbono. Este análisis de resiliencia abarca tanto la adaptación a los riesgos climáticos como el aprovechamiento de oportunidades asociadas a la transición energética.

El análisis considera dos enfoques principales:

1 La construcción de resiliencia frente a las consecuencias del cambio climático, a través de la política de suscripción que tenga en cuenta el aumento de eventos climáticos extremos y un programa de reaseguro específico para cubrir catástrofes naturales.

2 El impulso hacia una economía descarbonizada, aprovechando oportunidades de negocio vinculadas a la movilidad eléctrica, la economía circular y el objetivo de alcanzar la neutralidad en carbono en 2030 y el Net Zero en 2050.

El alcance del análisis incluye tanto las operaciones propias de el Grupo como los riesgos más relevantes de la cadena de valor, con un enfoque integral que abarca riesgos físicos y de transición.

Resultados del análisis de resiliencia.

Línea Directa ha realizado un análisis de **escenarios climáticos** alineado con las recomendaciones del TCFD, evaluando los riesgos climáticos a corto, medio y largo plazo. Este análisis incluye hipótesis relacionadas con las **tendencias macroeconómicas**, los cambios en el **consumo energético** y los **avances tecnológicos** que pueden influir en su modelo de negocio. Asimismo, se han evaluado los efectos financieros previstos derivados de los riesgos físicos y de transición, identificando su impacto en la suscripción, la siniestralidad y el capital regulado bajo **Solvencia II**. Para ello Línea Directa contempló diversos escenarios, representativos de los riesgos identificados y definidos, para valorar esos riesgos desde un punto de vista de la suscripción, el reaseguro y la inversión financiera. Estos escenarios, desarrollados en detalle en el **Informe TCFD de Línea Directa**, incluyen, entre otros, el riesgo de caída de la cartera por bajada de ventas de coches de combustible fósil y la prohibición de vehículos a circular por las ciudades, o el aumento de la siniestralidad y costes operativos por el aumento de la frecuencia y severidad de los impactos físicos de eventos climáticos adversos que llevaría inevitablemente a un incremento en los costes siniestrales.

El análisis ha permitido identificar la capacidad de adaptación de el Grupo a los retos climáticos, destacando su flexibilidad para ajustar su estrategia e incorporar medidas de mitigación. Ejemplos de estas acciones incluyen el el crecimiento de la cuota de mercado en vehículos eléctricos, el desarrollo de nuevos productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes frente a los impactos del cambio climático, y la reducción del 29% en los consumos energéticos de 2022 a 2025. Además, la formación en sostenibilidad del 88% de su plantilla refuerza su compromiso con la transición hacia un modelo de negocio más sostenible.

El análisis de resiliencia también destaca la capacidad de Línea Directa para integrar las conclusiones de este proceso en decisiones estratégicas e inversiones, asegurando la sostenibilidad del negocio a largo plazo y fortaleciendo su posición en un entorno económico y regulatorio cambiante.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el cambio climático.

Tal y como se detalla en el capítulo NEIS 2 IRO-1 Gestión de incidencias, El Grupo Línea Directa mediante una consulta al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad y la elevación del resultado al Comité de Sostenibilidad para su conformidad, ha actualizado en 2025 el ejercicio de Doble Materialidad, lo que ha permitido identificar y reevaluar los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) relacionados con el cambio climático, considerando tanto la materialidad de impacto (de dentro hacia fuera) como la materialidad financiera (de fuera hacia dentro). Este enfoque permite abordar tanto los efectos que las operaciones y la estrategia de la empresa tienen sobre el clima como los riesgos y oportunidades que el cambio climático representa para el Grupo. Este análisis abarca todas las operaciones internas, la cadena de valor y las interacciones con los Grupos de Interés, incluyendo empleados, clientes, proveedores y accionistas

El proceso de doble materialidad se sustenta en una metodología estructurada que incluye un análisis del contexto interno y externo, la identificación preliminar de temas relevantes, la evaluación de los impactos materiales, riesgos y oportunidades, y la priorización de estos según su relevancia. En el marco del cambio climático, esta metodología ha sido complementada por un análisis específico de riesgos y oportunidades, detallado en el Informe Climático TCFD, para garantizar un enfoque exhaustivo y alineado con las mejores prácticas internacionales.

Impactos, Riesgos y Oportunidades relacionados con el clima

El Grupo ha realizado un análisis exhaustivo para identificar y evaluar las emisiones de GEI, siguiendo estándares como GHG Protocol y considerando tanto fuentes actuales como futuras de emisiones reales y potenciales. Este análisis incluye la evaluación de emisiones asociadas a los Alcances 1, 2 y 3, y se apoya en proyecciones relacionadas con cambios en el modelo de negocio, como la transición hacia vehículos eléctricos e híbridos y los posibles impactos de nuevas regulaciones. Los resultados de este análisis son divulgados anualmente como parte de los informes de sostenibilidad, integrando las proyecciones y estrategias para mitigar estas emisiones.

También se ha identificado **riesgos físicos** materiales que incluyen eventos climáticos extremos, como borrascas y gotas frías, y cambios en los patrones de precipitación. Estos fenómenos han impactado significativamente en la siniestralidad del ramo de Hogar, con efectos crecientes en la cuenta de resultados. El Grupo ha evaluado la exposición de sus activos y operaciones a estos riesgos utilizando escenarios climáticos de altas emisiones, como **SSP5-8.5 del IPCC**, y considerando horizontes temporales a corto, medio y largo plazo.

Además, se han analizado las consecuencias potenciales de una mayor severidad de eventos extremos, como el aumento de la probabilidad de impago por parte de reaseguradores, dado su nivel de exposición a sectores vulnerables al cambio climático. Estos análisis han permitido a Línea Directa proyectar los costos operativos y financieros asociados a estos riesgos y desarrollar estrategias de mitigación, incluyendo programas de reaseguro específicos.

En el ámbito de los **riesgos de transición**, Línea Directa ha identificado varios factores clave, como el incremento en los requerimientos de capital regulatorio debido a la integración de riesgos climáticos en los cálculos de Solvencia II, el impacto de las nuevas regulaciones medioambientales, y las dinámicas del mercado asociadas a la electrificación del parque automovilístico. El Grupo ha evaluado estos riesgos utilizando escenarios climáticos alineados con el **Acuerdo de París**, que proyectan un **calentamiento global limitado a 1,5 °C.**

Por otro lado, Línea Directa también ha identificado oportunidades significativas, como el crecimiento en la cuota de mercado de vehículos eléctricos y la incorporación de soluciones de movilidad personal en su oferta de productos. Estas oportunidades han sido evaluadas considerando horizontes temporales amplios y su alineación con las estrategias de descarbonización a largo plazo.

Análisis de escenarios climáticos y resiliencia.

El análisis de escenarios climáticos ha sido una herramienta fundamental para desarrollar las evaluaciones de riesgos y oportunidades climáticas. Para los **riesgos físicos** Línea Directa ha utilizado las siguientes **trayectorias socioeconómicas compartidas** (SSP) definidas por el **IPCC**, destacando:

- Un escenario por debajo de 2ºC, el **SSP1-2.6** en el que se describe un mundo en el que las emisiones globales de CO_2 se reducen drásticamente alcanzando el cero neto después de 2050.
- Un escenario que recoge el mayor estrés para los riesgos físicos, el **SSP5-8.5** en el que se los niveles actuales de emisiones de CO_2 se duplican aproximadamente en 2050 y para el año 2100 la temperatura media mundial ha subido 4,4 grados.

Para los **riesgos de transición** se han utilizado tres escenarios definidos por **NGFS** que sirven para identificar diferentes variables climáticas:

- El escenario **ordenado**, en el que los gobiernos y empresas adoptan medidas y políticas tempranas para conseguir cero emisiones netas de CO_2 e incremento de temperatura inferior a 2ºC para 2070.
- El escenario **desordenado**, donde las medidas se adoptan tarde y por tanto las inversiones deben ser mayores para conseguir los objetivos de emisiones.
- El escenario **Hot House World,** donde no se adoptan medidas adicionales a las existentes, llevando a un incremento alto de temperatura.

Estos análisis han permitido al Grupo proyectar posibles **impactos a corto, medio y largo plazo**, considerando factores como el aumento de los costes operativos, el efecto de nuevas regulaciones, y los cambios en las dinámicas del mercado asegurador.

El proceso de análisis incluye la valoración de fuerzas macroeconómicas, tendencias tecnológicas y políticas públicas, así como la evaluación de incertidumbres y limitaciones inherentes a los escenarios utilizados. Este análisis se ha llevado a cabo siguiendo las recomendaciones del marco TCFD actualizado en 2025 con los datos de 2024. garantizando un enfoque estructurado y basado en mejores prácticas internacionales. El Grupo ha utilizado escenarios climáticos reconocidos, como SSP5-8.5 para riesgos físicos y escenarios alineados con el Acuerdo de París para riesgos de transición, asegurando una evaluación rigurosa y alineada con las guías del TCFD sobre el análisis de escenarios climáticos. Los resultados de este proceso han sido integrados en las estrategias corporativas y divulgados en el Informe Climático TCFD, que se publica a ejercicio vencido.

Por último, Línea Directa está elaborando el ORSA 2025-2026, incluyendo escenarios coherentes con los riesgos físicos y de transición tratados en el TCFD. En este sentido, se ha tomado como punto de partida para el cálculo los horizontes tomados en consideración en el TCFD, que se proyectan a 5, de 5 a 10 y a más de 10 años, para adaptarlos a los horizonte temporales de la metodología del ORSA que toma un periodo temporal de 3 años.

E1-1. Plan de transición para la mitigación del cambio climático.

En la actualidad, el Grupo Línea Directa no dispone de un plan de transición para la mitigación del cambio climático. Inicialmente, dentro del Plan de Sostenibilidad de 2024 se incluyó como acción la definición y aprobación de un objetivo Net Zero a 2050 que incluyera objetivos intermedios de reducción para 2030 de acuerdo con la Science Based Target Iniciative (SBTi). No obstante, la visión del Plan 2023-2025 es llevar al Grupo hacia un

crecimiento sostenible, impulsando desde dentro del Grupo las dimensiones ASG y posicionando su modelo directo como el mejor activo para los Grupos de Interés.

Durante 2025, y en espera de la publicación de reglamentación europea en este ámbito, el Grupo ha pospuesto esta acción, trasladando su estrategia de descarbonización al nuevo Plan de Reducción de emisiones que da cumplimiento al **Real Decreto 214/2025, de 18 de marzo,** por el que se crea el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono y por el que se establece la obligación del cálculo de la huella de carbono y de la elaboración y publicación de planes de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

El Grupo ha publicado de forma voluntaria en 2025 su informe sobre riesgos y oportunidades asociados al cambio climático conforme a las recomendaciones de reporte del Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera Relacionada con el Clima (Task Force Climate-related Financial Disclosure, TCFD), una de las principales iniciativas internacionales en materia de información medioambiental. Este documento describe el modelo de gobierno, la estrategia, el sistema de gestión de riesgos y las métricas y objetivos del Grupo frente a los riesgos y oportunidades que se derivan del calentamiento global, así como los avances llevados a cabo por la entidad en esta materia.

Dentro del Plan de Sostenibilidad 2025 se propuso como acción dentro del eje ambiental la preparación del Plan de transición de cambio climático en base a la guía de implementación de E2FRAG para su presentación y desarrollo dentro del VI Plan de sostenibilidad 2026-2028, alineado con la estrategia general y la planificación financiera de la organización. En espera de reglamentación europea que desarrolle esta materia, esta acción ha sido cancelada por el Comité de Sostenibilidad y por el Comité de Incentivos. 2050.

Tanto el Plan de Reducción de Emisiones como el informe climático estarán disponibles en la web corporativa una vez aprobados.

Durante 2025 el Grupo ha trabajado en la elaboración del nuevo **Plan de Sostenibilidad 2026-2028** que en en la línea de actuación **"Gestión ambiental y descarbonización"** tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes factores:

- Se estudiará el estado de el Grupo con respecto a los índices de referencia de la UE armonizados con el Acuerdo de París.
- Se elaborará el plan de tal manera que se pueda realizar seguimiento de los avances en su aplicación
- Se llevará a cabo una evaluación cualitativa de las posibles emisiones de GEI bloqueadas procedentes de los activos y productos clave de Línea Directa. Además, se evaluará la interdependencia que puedan tener estas emisiones con la consecución de las metas de reducción de las emisiones de GEI, así como si puedan conducir a riesgos de transición.
- Se expondrán, de forma cualitativa y cuantitativa, las inversiones y la financiación para la ejecución del Plan de Transición, alineada con los indicadores clave de rendimiento de las CapEx de taxonomía.
- Se hará referencia a los objetivos de reducción de emisiones de GEI, en consonancia con el acuerdo de París, y teniendo en cuenta SBTi, y las acciones de mitigación del cambio climático, así como el desarrollo de las palancas de descarbonización identificadas y las acciones clave planificadas. Además, el plan incluirá posibles cambios en la cartera de productos y servicios y la adopción de nuevas tecnologías en sus propias operaciones, o en la cadena de valor aguas arriba y/o aguas abajo.

A falta de definición de trayectoria de reducción de emisiones en el sector financiero, Línea Directa marcó sus objetivos de reducción de emisiones alineados con SBTi, combinando escenarios de 1,5 ºC y WB2C.

A lo largo del ejercicio, el Comité de Sostenibilidad ha cancelado el objetivo de reducción intermedio para 2030 y envío de propuesta a SBTi para su revisión de 2025, reorientándolo a la elaboración del Plan de descarbonización que incluye ese mismo objetivo intermedio para 2030 según el Acuerdo de París para el Alcance 1 y 2.

E1-2. Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo.

Los principios generales de actuación en materia de gestión de riesgos climáticos quedan recogidos en la **Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático** del Grupo Línea Directa, que fue aprobada por el Consejo de Administración el 20 de septiembre de 2022, sustituyendo a la política de Medio Ambiente y Eficiencia Energética.

El objetivo de la Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático del Grupo, alineada con la Política de Sostenibilidad, explicada en mayor detalle en el subcapítulo S1-1 Políticas relacionadas con el personal propio, es minimizar el impacto que se pudiera derivar de sus actividades, productos y servicios, así como la adaptación a los efectos del cambio climático.

Ámbito de aplicación y gobierno de la política.

Los principios recogidos en la política aplican a todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa, así como a la Fundación Línea Directa, en los términos previstos en la normativa aplicable. En este contexto, el Grupo valorará, además, que sus colaboradores y otras figuras relacionadas con sus operaciones, productos y servicios también respeten lo contenido en la política. Para ello, Línea Directa pone la política a disposición de los Grupos de Interés, tanto a través de la intranet como en la web corporativa.

Asimismo, el Grupo se compromete a extender su posicionamiento ante el medioambiente y el cambio climático, mediante la promoción de la concienciación de los empleados y proveedores.

La política es periódicamente revisada por el departamento de Gestión de Espacios y Planificación y su aprobación es competencia del Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora, siendo este además el máximo órgano de supervisión del cumplimiento de la política.

Normativas e iniciativas de referencia en la política.

El Grupo Línea Directa basa su actuación en materia de cambio climático en el cumplimiento de la normativa aplicable y el seguimiento de las mejores prácticas o estándares internacionales de reconocido prestigio, tales como: la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, el Acuerdo de París sobre cambio climático de 2015, la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 7,12 y 13), el Pacto Verde Europeo, la norma UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental y la norma UNE-EN ISO 50001:2018 Sistemas de gestión de la energía. Además, el Grupo Línea Directa está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y es miembro del Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD), participando de forma activa en la búsqueda de soluciones prácticas en la gestión del cambio climático.

Principios, compromisos y objetivos de la política.

La política persigue los siguientes objetivos:

- Establecer mecanismos de gestión que permitan medir la evolución del desempeño ambiental y ayuden a la toma de decisiones.
- Evitar o minimizar los impactos ambientales que pudiera generar la actividad del Grupo.
- Considerar y evaluar los impactos que pudieran generar sus productos y servicios en el cambio climático y definir medidas a adoptar para la eliminación o reducción de las emisiones contaminantes.
- Promover productos y servicios respetuosos con el medio ambiente y acompañar a los clientes en la transición a una economía baja en carbono.
- Fomentar una cultura ambiental entre sus empleados, proveedores y socios.
- Impulsar acciones de sensibilización a la ciudadanía en actuaciones para la protección ambiental.
- Participar en iniciativas internacionales y nacionales relacionadas con el medio ambiente y el cambio climático.
- Informar de forma transparente y periódica a los Grupos de Interés respecto a la gestión ambiental del Grupo Línea Directa.

Para ello Línea Directa ha asumido una serie de objetivos en relación a la gestión ambiental interna que son comunes para el consumo responsable de materiales y recursos, el ahorro y la eficiencia energética, el cambio climático, la gestión integral de residuos y las inversiones. Estos objetivos comunes son:

- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos que son aplicables a las actividades, productos y servicios del Grupo Línea Directa.
- Establecer pautas de trabajo y mecanismos de control para velar por la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación en las instalaciones.
- Impulsar la mejora continua del sistema de gestión y su progresiva extensión a todo el Grupo Línea Directa.
- Identificar y gestionar los riesgos ambientales del Grupo Línea Directa para su correcta eliminación o mitigación.
- Influenciar positivamente en el comportamiento ambiental de los Grupos de Interés a través de la comunicación, concienciación y sensibilización sobre la importancia del medio ambiente, como variable adicional a la gestión empresarial. Concretamente, la formación de sus empleados en materia ambiental es un aspecto clave para el Grupo Línea Directa.

La política establece además compromisos para cada uno de los ámbitos anteriormente mencionados, como por ejemplo que la evaluación de los riesgos climáticos sea parte de la definición de la estrategia empresarial teniéndose en cuenta para la definición de nuevos productos y servicios, y abarque tanto los riesgos puntuales producidos por eventos meteorológicos como los riesgos de transición derivados del proceso de migración hacia una economía baja en carbono (ej. regulatorios), o analizar la posibilidad de extender a todos sus centros el impulso de los sistemas de gestión para la eficiencia energética basando sus procesos en la norma UNE-EN ISO 50001:2018 y el compromiso de utilizar energía procedente de fuentes renovables certificada por garantías de origen de la energía, siempre que sea posible. Además, Línea Directa se compromete a avanzar en el análisis de sus riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, siguiendo la estructura propuesta en el marco del TCFD.

De esta forma, la política de medioambiente de Línea Directa responde también a distintos temas concretos de la gestión ambiental como: el consumo responsable de materiales y recursos, el ahorro y la eficiencia energética, el cambio climático, la gestión integral de residuos y las inversiones.

E1-3. Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático.

El Grupo Línea Directa, en el marco de sus compromisos con la mitigación del cambio climático, ha establecido un plan de acción que le permita avanzar de forma progresiva, que se desarrolla a través de diferentes palancas de **descarbonización**, como son, la energía renovable, la eficiencia energética, la movilidad sostenible y la economía circular y la absorción de emisiones de carbono derivadas de su actividad.

Dentro del Plan de Sostenibilidad 2023-2025, el Grupo lleva en su hoja de ruta para descarbonizar su actividad la definición y aprobación de un objetivo Net Zero a 2050 que incluya objetivos intermedios de reducción para 2030 de acuerdo con SBTi.

Con la aprobación del Real Decreto 214/2025, el Comité de Sostenibilidad valoró la situación y elevó al Consejo la cancelación de esta acción, ya que los objetivos de reducción de emisiones a 2030 y 2050 se presentan en el Plan de reducción de emisiones que se incluye en este informe.

Energía renovable.

Línea Directa Aseguradora continúa consumiendo energía eléctrica de red **100% renovable** procedente de fuentes con Garantías de Origen, acción por la que la Compañía seguirá apostando en 2026. Además, cuenta con plantas fotovoltaicas de **autogeneración** en sus oficinas y en la sociedad del Grupo, CAR, que opera en la Comunidad de Madrid.

En 2025, el consumo de electricidad autogenerada ha supuesto en Línea Directa Aseguradora el 18,7**%** del total consumido durante el año y en CAR Madrid, el 12,1% de su consumo anual, manteniendo la tendencia del ejercicio anterior. En 2024, el consumo de electricidad autogenerada en Línea Directa Aseguradora fue del 20% del total consumido durante el año y en CAR Madrid del 12% de su consumo anual.

En 2025 la Compañía invirtió 57.280,27 euros más IVA destinados a la ampliación de la planta fotovoltaica del edificio TC3

En el caso de CAR Madrid, la sociedad no incurrió en gastos significativos durante el ejercicio, pues mantuvo las placas instaladas en 2022.

Gracias al consumo de energía renovable de red, la matriz, Línea Directa Aseguradora, ha evitado la emisión de 623,3 toneladas de carbono. Asimismo, la autogeneración de electricidad de sus plantas fotovoltaicas ha evitado 143,3 toneladas. Para el año 2026, la sociedad continuará con la misma tendencia de emisiones de Alcance 2.

En el caso de CAR Madrid, gracias al consumo de energía autogenerada, se estima haber evitado 24,64 toneladas de carbono. Se espera mantener una reducción similar debido al mantenimiento de la planta fotovoltaica localizada en sus instalaciones para 2026.

La electricidad renovable de red y autogenerada del Grupo en 2025 supuso el 71% del consumo eléctrico total del ejercicio.

Respecto a la eficiencia energética.

Línea Directa Aseguradora, dentro del Plan de Sostenibilidad ha aprobado una reducción para la matriz del 15% en consumos energéticos para 2025 respecto a 2022, incluyendo los insumos de gas natural, gasóleo y electricidad de red. A cierre de ejercicio, la reducción del consumo de energía en 2025 respecto a 2022 ha sido de un 29%.

Si bien en el Plan de Sostenibilidad 2026 no se refleja una iniciativa de reducción de consumos, el compromiso de la Compañía es mantener el resultado alcanzado de

consumos y continuar con su hoja de ruta definida en los objetivos del Plan de reducción de emisiones

La matriz mantiene anualmente la certificación ISO 50001 de eficiencia energética que garantiza la optimización y el cumplimiento de un control de consumos energéticos en todos sus edificios de oficinas y que será continuada en 2025.

Respecto a mejoras en climatización, en 2025 se ha instalado un nuevo sistema de conductos del CPD del edificio TC1, se ha sustituido una unidad exterior para casette, se ha instalado un nuevo equipo de climatización en despacho del edificio TC1 y adicionalmente se ha sustituido la batería de frío de climatizador del edificio TC2. El coste de estas mejoras ha ascendido a 25.910,98 euros IVA incluido.

Durante 2025 se realizó un estudio de viabilidad para la implantación de los requisitos de la norma ISO 50001 en las filiales. Debido al buen desempeño energético y la optimización de la eficiencia en las instalaciones, la Dirección de Servicios y Prestaciones decidió cancelar esta acción y no proceder a la implantación y posterior certificación bajo esta norma. CAR Madrid cuenta con una calificación de excelencia en la gestión del sello de Madrid Excelente y el Certificado Residuos Cero.

Por su lado, CAR Barcelona se encuentra en un edificio de alta eficiencia, que cuenta con iluminación LED, con compresores de alta eficiencia y con cabinas de pintura también de bajo consumo.

Además, CAR Barcelona y CAR Madrid, podrán verse beneficiados de la renovación de la flota de vehículos de sustitución en 2026 que realizará Línea Directa Aseguradora para su red de talleres. Esta renovación valorará aquellos modelos que favorezcan la reducción de emisiones generadas y las mayores prestaciones de seguridad.

Respecto a la movilidad sostenible.

El Grupo Línea Directa aprobó en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025, dos acciones para fomentar la movilidad sostenible. La primera consistió en impulsar el vehículo eléctrico entre los empleados aumentando el número de puntos de recarga que se ponen a su disposición en las oficinas. En 2023, la Compañía contaba con 16 puntos de recarga, que en 2024 se elevaron a **20 cargadores** disponibles para empleados y **3** más para **personas externas** a la Compañía.

En 2025 se han aumento a 25 puntos de recarga (con pago) y 3 puntos de carga libre cumpliendo con la progresión proyectada en el Plan. Esta ampliación del número de cargadores ha supuesto una inversión de 16.900 euros mas IVA en 2025. Con estas medidas se facilita el uso de vehículos enchufables para acudir a sus oficinas por parte de empleados y no empleados.

Por otro lado, Línea Directa Aseguradora cuenta con una **Guía de movilidad sostenible** que dirige a sus empleados para ofrecer alternativas más sostenibles y que está a su disposición en la intranet de la Compañía.

Con estas iniciativas, Línea Directa ha logrado mantener la huella de los **desplazamientos *in itinere*** de los empleados del Grupo en 2025 en niveles cercanos a los de 2024. En 2025, la movilidad de los empleados para la ida y vuelta a la oficina supusieron la emisión de hasta 2.229,8 toneladas de carbono. En 2024, este colectivo emitió 2.163 toneladas, un 3% menos. Cabe destacar el aumento de un 53% en el número de kilómetros que la plantilla ha recorrido con vehículo eléctrico en 2025 respecto a 2024.

Respecto a la economía circular.

El Grupo Línea Directa ha desarrollado en los últimos años acciones que favorecen la economía circular, considerado uno de los principales retos globales.

Entre estas acciones destaca el proyecto, iniciado en 2016, para la reducción del consumo de papel mediante la implantación de procedimientos digitales. Los clientes pueden disponer de toda la documentación digitalmente con la “Póliza Digital”, que se remite al asegurado en la contratación. Además, se han implementado otras medidas que han ayudado a la concienciación de los empleados para el ahorro de papel, como la extensión del uso de la firma electrónica, presente tanto en la relación documental con los clientes como en los contratos con proveedores y con empleados, permitiendo que cada contrato tenga un archivo digital único que reduce las necesidades de papel.

Además, el Grupo Línea Directa ha puesto el foco en la reducción de la generación de residuos e incremento de la reutilización, reciclaje u otro tipo de valorización de los residuos producidos por los talleres de reparación de vehículos que incluye, debido a la actividad que desempeñan y el tipo de materiales con los que trabaja. La certificación de residuos de los talleres CAR ha supuesto una inversión de 6.600 euros.

- CAR Madrid ha renovado el certificado “Residuos Cero”, que certifica que más del 95% de los residuos generados en su actividad productiva han sido sometidos a tratamientos para su revalorización. El resultado supone un aumento en torno a 5 p.p. respecto a 2024.
- CAR Barcelona ha obtenido el certificado “Hacia Residuos Cero” que constata que más del 74% de los residuos producidos son valorizables. Se alcanza una revalorización de residuos en torno a 14 p.p. más que en 2024.

Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible.

Para apoyar al empleado en esta transformación, la Compañía ha planificado como acción dentro del eje ambiental del Plan de Sostenibilidad 2026, una acción de concienciación sobre conducción sostenible.

Además el Grupo, en expensas del desarrollo reglamentario sobre movilidad sostenible continuará en años posteriores evaluando posibles medidas para el uso compartido del coche, el fomento del transporte público, o para mejorar los hábitos de movilidad de los empleados cuando realicen desplazamientos en su jornada laboral por motivos profesionales. Estas medidas formarán parte del futuro Plan de movilidad Sostenible del Grupo

El Grupo continuará adoptando medidas para evitar y mantener una cifra de emisiones similar en 2025, poniendo el foco en alcanzar los objetivos que se ha propuesto para 2030 en el Plan de reducción de emisiones.

Por último, en el capítulo de Taxonomía, el Grupo aseguradora reporta la taxonomía europea, publicando la elegibilidad y alineamiento en primas de sus garantías de aseguramiento, y la elegibilidad y alineamiento de la cartera de inversiones, que recoge su exposición tanto por volumen de negocio como por CAPEX de la composición de la cartera contabilizada según la norma.

Parámetros y metras

E1-4. Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo.

El Grupo Línea Directa tiene entre sus prioridades estratégicas el compromiso con la protección del medio ambiente, el uso responsable de recursos y la lucha contra el cambio climático. Para ello, ha desarrollado un conjunto de acciones que definen los principios generales de actuación y están enmarcadas en su VI Plan de Sostenibilidad 2026-2028.

Su compromiso con la dimensión medioambiental se dirige a minimizar los impactos directos que pudieran derivar del uso de recursos naturales en función de la actividad

productiva, y los impactos indirectos que se pudiera ocasionar en la actividad aseguradora y de inversiones. Línea Directa establece en su Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático, alineada con la Política de Sostenibilidad, su objetivo de minimizar el impacto que se pudiera derivar de sus actividades, productos y servicios, así como la adaptación a los efectos del cambio climático.

El Grupo Línea Directa basa su actuación en materia de cambio climático en el cumplimiento de la normativa aplicable y el seguimiento de las mejores prácticas o estándares internacionales de reconocido prestigio, tal como se indica en el subcapítulo E1-2 Políticas relacionadas con la mitigación y adaptación al cambio climático.

Metas de reducción de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero)

En relación con las metas, Línea Directa ha fijado una serie de objetivos medioambientales, los cuales se ha comprometido a revisar anualmente, para todos sus indicadores de Grupo (incluidas sus filiales) en 2026.

A continuación, se explican las metas relacionadas con los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) identificados en el apartado adaptación y mitigación al cambio climático:

- Impacto positivo actual: Mejora de la gestión climática debido a la implementación de compromisos climáticos a través de la estrategia corporativa ambiental. El Grupo, a través de su Plan de descarbonización, que publica en este informe, fija objetivos de reducción intermedios para 2030, de acuerdo a los compromisos internacionales asumidos por España respecto al Acuerdo de París y que se plasma en el RD 214/2025..

- Impacto positivo actual: Apoyo a la adaptación de clientes hacia una economía más baja en carbono. Línea Directa apoya a sus clientes en la transición hacia una economía baja en carbono con su producto asegurador para vehículos eléctricos e híbridos enchufables con coberturas específicas para este tipo de vehículos, así como ofertas puntuales de descuentos para fomentar su contratación en un segmento de turismos que suelen ser más caros que los tradicionales. En el capítulo ES Diseño de Productos ASG, se detallan metas dispuestas por Línea Directa para ampliar la oferta de productos/servicios/coberturas relacionadas con la sostenibilidad que, entre otros beneficios, ayudan a sus clientes a la adaptación hacia una economía más baja en carbono.

- Impacto positivo actual: Disminución de los niveles de emisiones de GEI y contribución al cumplimiento de los objetivos fijados en el Acuerdo de París a través de la estrategia de negocio. Este impacto está relacionado con las metas de reducción de emisiones de GEI anuales de Línea Directa y con las metas de reducción de emisiones de GEI para 2030 y 2050 que dan cumplimiento al Real Decreto 214/2025.

- Riesgo potencial: Incremento en la severidad, frecuencia y duración de fenómenos meteorológicos extremos. El Grupo ha actualizado y publicado su informe TCFD en 2025, que expone los datos de su desempeño en el año 2024, y en el que se ha realizado un análisis exhaustivo de los diferentes escenarios de cambio climático que pueden suponer riesgos y oportunidades para el Grupo en el corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta los riesgos físicos y de transición. Este documento contiene la estrategia de la entidad para abordar el cambio climático y contribuir de esta manera a la descarbonización de la economía en 2050. Asimismo, el Grupo tiene valorados en el corto y medio plazo los impactos que el cambio climático puede tener para el negocio, desde el punto de vista de la suscripción y la siniestralidad, en su modelo para ORSA, dentro del marco regulatorio de Solvencia II. La proyección para 2024, bajo fórmula estándar de Capital de Solvencia Obligatorio (CSO) para el universo de riesgos contemplados en el ORSA y tras la aplicación del escenario de incremento de coste siniestral por evento climático adverso al escenario base, desprendió un aumento en la carga de capital de 2,9M€ de capital requerido.

Plan de descarbonización.

El Real Decreto 214/2025, relativo a la Huella de Carbono, la Compensación y los Proyectos de Absorción de CO_2, constituye el principal instrumento normativo en España para impulsar la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en el ámbito empresarial y público. Esta regulación establece la obligación, para determinadas organizaciones, de calcular y publicar su huella de carbono, así como de definir y aplicar planes de reducción de emisiones, promoviendo una gestión climática transparente y orientada a la mejora continua.

Este marco regulatorio se enmarca en los compromisos internacionales asumidos por España tras la ratificación del Acuerdo de París, que fija como objetivo global limitar el aumento de la temperatura media mundial muy por debajo de los 2 °C y realizar esfuerzos para no superar los 1,5 °C, avanzando hacia la neutralidad climática en 2050.

En consecuencia, los planes de reducción exigidos por el RD 214/2025 deben estar alineados con una trayectoria de descarbonización coherente con dichos objetivos climáticos, garantizando que las reducciones de emisiones contribuyan de manera efectiva a la mitigación del cambio climático.

En este contexto, el Grupo Línea Directa orienta su estrategia de reducción de emisiones conforme a los principios del Acuerdo de París, integrando los requisitos del RD 214/2025 en su planificación corporativa y definiendo objetivos de reducción realistas, medibles y compatibles con una senda de 1,5 °C, reforzando así su compromiso con la transición hacia una economía baja en carbono.

El Grupo Línea Directa ha aprobado un Plan de descarbonización alineado con el Acuerdo de París, que establece una reducción del 42% de las emisiones absolutas del Alcance 1+2 para el año 2030.

El perímetro del Plan afecta a todo el Grupo: Línea Directa Aseguradora, CAR, Línea Directa Asistencia y LDActivos S.L.U. Asimismo, el Alcance 1 y 2 se trata de forma conjunta y es el resultado del cálculo bajo la metodología *Greenhouse Gas Protocol*.

Como año base, se ha seleccionado el ejercicio 2022, al corresponder con el ejercicio anterior al último Plan de Sostenibilidad trienal ejecutado.

En este sentido, el Plan para 2023-2025 ha puesto en marcha una gran cantidad de medidas para reducir los consumos energéticos y potenciar la producción de energía fotovoltaica. La elección del año 2022, permite evaluar y comparar de forma coherente la eficacia de las medidas implantadas por la compañía en materia de eficiencia energética y adquisición de energía de origen renovable en el último Plan y en los próximos.

El Grupo Línea Directa, a cierre del ejercicio 2025 y tomando como año base el 2022, lleva reducidas un 7,04% de las emisiones de Alcance 1+2. En los próximos ejercicios, hasta el año 2030, el Grupo abordará la reducción de un 34,95% de sus emisiones para alcanzar el objetivo intermedio marcado por la Senda de París, con objeto de progresar adecuadamente hacia el objetivo final del Net Zero 2050.

Proyecciones a 2030

Para proyectar las emisiones a 2030 (sin utilizar ninguna palanca de descarbonización) y establecer un supuesto forma prudente, se ha tomado como variable de referencia la superficie (m^2) de las instalaciones del Grupo, directamente vinculada a la demanda energética del Grupo. En este sentido, el modelo digital y directo del Grupo, sin redes de oficinas físicas, hace más eficiente su crecimiento. Sus emisiones se vinculan al consumo realizado en las oficinas desde donde centraliza toda la operación.

Por este motivo, se puede suponer un proyección a 2030 de consumos estables en los próximos años para las fuentes de emisión del Alcance 1 + 2.

En el ejercicio **2022, año base** elegido para el Plan de descarbonización, se emitieron **897,20 toneladas de CO_2** para la combinación del Alcance 1+2. La meta de reducción del 42%, supone alcanzar las 520,38 toneladas en los próximos años. El ejercicio 2025, cierra el V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 con unas emisiones de **833,98 toneladas** de carbono, un **7,05% menos**.

Para conseguir el objetivo, el Grupo ha planteado como senda de reducción alcanzar en 2030 las 464,8 toneladas, un **48,19% de reducción frente a 2022.**

El Plan de Descarbonización del Grupo Línea Directa sobrepasa ligeramente el objetivo comprometido con el Acuerdo de París, lo que le permitirá abordar posibles fenómenos eventuales que se produzcan fuera del control de la compañía y que pudieran provocar un aumento de las emisiones.

Palancas de descarbonización

Se presentan a continuación las dos palancas de descarbonización que permitirán alcanzar los objetivos de reducción propuestos anteriormente:

Palanca 1: Sustitución de gasóleo al 20% por Biodiesel HVO.

Esta medida contempla la sustitución del gasóleo consumido en grupos electrógenos del Grupo Línea Directa Aseguradora por Biodiesel HVO. La medida permitiría una ligera reducción de sus emisiones de Alcance 1, desde el 2026 al 2030, de 7,62 tCO2e. Aunque tiene un impacto limitado, esta palanca permitiría tener un margen de reducción respecto a la medida de alcance 2.

Palanca 2: Compra de Garantías de Origen para el 100% del consumo eléctrico a 2030.

En 2025, la Compañía ha consolidado un modelo energético basado en electricidad de red 100% renovable y en la autogeneración para las oficinas de la matriz. En este sentido, la medida propuesta consiste en extender la compra de Garantías de Origen para reducir el impacto de la huella de alcance 2 a 0 tCO2e.

Esta medida supondría una reducción del 47,50% a 2030 de los alcances 1 + 2, y un 100% del alcance 2. Siguiendo esta hoja de ruta, el Grupo Línea Directa conseguiría reducir su huella de carbono en 426,20 tCO2e con respecto al año base.

Otras Palancas: Instalación fotovoltaica, eficiencia energética, luminaria LED y formación.

Desde 2022, Línea Directa ha reforzado de forma continua su generación fotovoltaica, ampliando progresivamente las instalaciones de autoconsumo en sus oficinas y en CAR Madrid. Como resultado, el porcentaje de electricidad autogenerada aumentó del 6,1% en 2022 al 16,05% del consumo total en 2024.

En 2025, la proporción de energía de origen autogenerado se situó en el 16,67%, debido principalmente a la incorporación de los consumos del edificio de Chamberí bajo la gestión de LDActivos, así como a la reducción general del consumo energético derivada de las medidas de eficiencia implementadas. El despliegue fotovoltaico se ha completado en 2025, por lo que se prevé que el porcentaje de autoconsumo se mantenga estable en torno al 14,5% en los próximos ejercicios.

Desde la renovación llevada a cabo en 2022 de los sistemas de climatización, compresores y de la iluminación LED, el Grupo ha logrado reducir su consumo eléctrico en un 20,76%. Este proceso de mejora continua se ha reforzado en 2024 con la sustitución de dos equipos de aire acondicionado tipo Split en el edificio TC1, actuaciones que han tenido continuidad en 2025 mediante la instalación de una máquina de apoyo tipo Split en el nuevo despacho de TC1 (planta 1ª) y de un equipo de conductos en el CPD del mismo edificio.

Adicionalmente, la formación en materia de sostenibilidad impartida a más del 70% de la plantilla refuerza el compromiso del Grupo con la eficiencia energética y con la transición hacia un modelo de negocio más sostenible.

Escenario 2022-2030.

Como se ha expuesto en los anteriores apartados, el Plan de Descarbonización del Grupo Línea Directa está alineado con el Acuerdo de París (-42% a 2030), sobrepasando el objetivo y llegando a un 48,19% de reducción entre 2022 y 2030. La principal oportunidad de mejora se da en el alcance 2 que se reduce a 0 tCO2e.

Las medidas aplicadas permiten un plan de seguimiento anual en el caso de que fenómenos eventuales fuera del control de la compañía provoquen un aumento de las emisiones. Esto se consigue fijando un objetivo mayor al requerido por el RD 214/2025.

Este Plan de Descarbonización supone un itinerario susceptible de revisión, actualización y está expuesto a modificaciones por cuestiones normativas, de actividad o situaciones coyunturales.

E1-5. Consumo y mezcla energética.

El Grupo Línea Directa realiza un consumo responsable de sus fuentes de energía y tiene como compromiso, en su Política de Gestión Ambiental y de Cambio Climático, la mejora continua en la eficiencia energética.

La actividad de Linea Directa se encuentra dentro de la categoría "**K. Actividades financieras y de seguros"**, por lo que no está considerada como «sector con alto impacto climático» según se enumera en las secciones A, H y L del **Anexo I del Reglamento (CE) Nº 1893/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo**.

Los resultados de 2025 han desprendido un consumo de energía renovable en el Grupo de 44%, lo que supone una diferencia de 4,5 p.p. respecto a 2024. Este ha sido fruto de la implementación y las ampliaciones sucesivas de plantas fotovoltaicas en su sociedad matriz y en la filial CAR Madrid. Durante 2025, el Grupo ha generado 606,3 MWh a través de la instalación de sus paneles solares. Además, Línea Directa Aseguradora continúa consumiendo la totalidad de la electricidad de fuentes 100% renovables con Garantías de origen. La suma total de la energía renovable del Grupo en 2025 ascendió a 2.927,5 MWh, lo que refleja la mejora en la eficiencia del consumo.

Respecto al gas natural, se han consumido 2.338 MWh, con una ligera variación del 1% respecto al ejercicio anterior. En este sentido, el edificio de la sede central de Tres Cantos de la Compañía (TC3) y la planta de oficinas desde donde opera Línea Directa Asistencia en Pozuelo de Alarcón, no consumen gas natural para su actividad.

La sociedad matriz, Línea Directa Aseguradora opera bajo un objetivo trienal que aprobó en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025, para reducir sus consumos de electricidad de red, de gas natural y de gasóleo en un 15% en 2025 respecto a 2022. En 2025, se ha conseguido reducir estos consumos en un 29%. El consumo de gas natural, respecto a 2022, se ha reducido un 8%, el consumo de gasóleo un 34% y el consumo de electricidad de red un 36%.

El Grupo continúa reportando en 2025 el porcentaje del mix eléctrico proveniente de fuentes nucleares, manteniendo la tendencia del año anterior con un valor del 7,5%.

La siguiente tabla desglose el consumo de energía para los años 2024 y 2025 del Grupo Línea Directa:

Consumo y combinación energéticos	Año 2024	Año 2025
1) Consumo de combustible procedente del carbón y de sus derivados (MWh)	0	0,0
2) Consumo de combustible procedente del petróleo crudo y de productos petrolíferos (MWh)	76.9	178,3
3) Consumo de combustible procedente del gas natural (MWh)	2316	2.338,5
4) Consumo de combustible procedente de otras fuentes fósiles (MWh)	0	0,0
5) Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes fósiles (MWh)	905.5	709,2
6) Consumo total de energía fósil (MWh) (calculado como la suma de las líneas 1 a 5)	3298.5	3.225,9
Proporción de fuentes fósiles en el consumo total de energía (%)	0.466	48,5 %
7) Consumo de combustible procedente de fuentes nucleares (MWh)	343.9	501,9
Proporción de fuentes nucleares en el consumo total de energía (%)	0.049	7,5 %
8) Consumo de combustible por fuente renovable, como la biomasa (que incluye también los residuos industriales y municipales de origen biológico, el biogás, el hidrógeno verde, etc.) (MWh)	0	0,0
9) Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes renovables (MWh)	2682	2.321,2
10) Consumo de energía renovable autogenerada que no se utilice como combustible (MWh)	752	606,3
11) Consumo total de energía renovable (MWh) (calculado como la suma de las líneas 8 a 10)	3433.8	2.927,5
Proporción de fuentes renovables en el consumo total de energía (%)	0.485	44,0 %
Consumo total de energía (MWh) (calculado como la suma de las líneas 6, 7 y 11)	7076.2	6.655,3

E1-6. Emisiones brutas de alcances 1,2,3 y totales de gases de efecto invernadero.

Línea Directa Aseguradora, como empresa matriz del Grupo Línea Directa, cuenta con las siguientes filiales a cierre de ejercicio 2025 para poder dar servicio a sus operaciones.

Línea Directa Aseguradora, S.A.	Propietaria del 100% del capital de sus filiales
Línea Directa Asistencia, S.L.U.	Empresa de asistencia en carretera y peritaciones
Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), S.L.U.	Talleres en Madrid y Barcelona
Ámbar Medline, S.L.U.	Compañía de actividades auxiliares de seguros
LDActivos, S.L.U.	Compañía de gestión de activos

El Grupo, al operar con un modelo directo, centraliza toda la actividad desde un punto geográfico situado en la localidad de Tres Cantos, de la Comunidad de Madrid, desde donde coordina el servicio a toda España. En esta localidad tiene tanto su sede central, como el resto de los edificios de oficinas.

La Huella de Carbono que se presenta en este informe se circunscribe a la actividad que desarrolla el Grupo Línea Directa. En la siguiente tabla se recogen todos los edificios en los que se desarrolla la actividad del Grupo y que están incluidos en el alcance del cálculo.

Línea Directa Aseguradora TC1 - Isaac Newton, 7
Línea Directa Aseguradora TC2 - Isaac Newton, 9
Línea Directa Aseguradora TC3 - Torres Quevedo, 1
Línea Directa Aseguradora TC4 - Ronda de Europa, 7
Línea Directa Asistencia, Parque Empresarial El Plantío. Calle Ochandiano nº 12, Pozuelo de Alarcón
CAR Madrid, Avenida Sol 9, Torrejón de Ardoz
CAR Barcelona, Montilla 3A, Sant Joan Despí

El cálculo de la huella de carbono de la compañía se realiza de forma anual y permite estimar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a su actividad, así como establecer medidas adecuadas para su reducción. Para realizar el cálculo de la huella de carbono de 2025 se ha aplicado la metodología del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol). Con la huella de carbono el Grupo mide las emisiones de gases de efecto invernadero emitidas de forma directa e indirecta derivadas de su actividad.

El cálculo se realiza con un enfoque de control operacional que incluye todas las oficinas desde donde opera y en las que desarrolla actividades que caen bajo su control directo. Línea Directa Aseguradora, por su modelo directo, sin oficinas diseminadas por la geografía nacional, concentra todas sus emisiones directas e indirectas en cuatro edificios situados en Tres Cantos, Madrid, en una planta de un edificio de oficinas de Pozuelo de Alarcón y en dos talleres situados en Madrid y Barcelona.

El Grupo consolida el 100 % de las emisiones de GEI de las entidades que controla a desde el punto de vista operativo. En el inventario de emisiones, se incluyen tanto las generadas por la actividad a nivel organizacional, como las emisiones generadas de forma directa e indirecta por el uso de las oficinas.

En los siguientes cuadros se exponen las fuentes de emisión de GEI identificadas en el cálculo de la Huella de Carbono para los alcances 1, 2 y 3 según el estándar GHG Protocol.

Actividades emisoras

Alcance	Categoría	Actividades emisoras	Datos de actividad
Alcance 1	Emisiones directas de la organización cuya fuente es de su propiedad o está bajo su control	Consumo de combustibles en fuentes fijas instaladas en las sociedades del Grupo: calderas, calentadores.	kWh de gas natural consumidos.
		Consumo de combustibles en fuentes fijas instaladas en las oficinas: generadores (Grupos Electrógenos)	Litros de gasóleo Tipo B consumidos.
		Fugas de gases fluorados detectadas en los sistemas de climatización.	Kilogramos de gas recargado.
		Fugas de gases de extintores	Kilogramos de gas fugado.
Alcance 2	Emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad	Consumo de electricidad en los edificios de las sociedades del Grupo	KWh de electricidad adquirida.
Alcance 3 Bloque I: Emisiones indirectas aguas arriba	Emisiones indirectas aguas arriba de la organización cuya fuente no es de su propiedad ni está bajo su control	Categoría 1. Compra de bienes y servicios	Los bienes y servicios comprados o adquiridos por la Compañía.
			Consumo de papel del Grupo
			Emisiones generadas por la cadena de valor de Asistencia en viaje: grúas, grupajes, taxis, vehículos de alquiler y verificaciones.
			Consumo de agua en las oficinas del Grupo.
			Emisiones de la flota de vehículos de renting
		Categoría 2. Bienes capitales	Los bienes de capital comprados o adquiridos a proveedores.
		Categoría 3. Combustible y actividades relacionadas con la energía (no incluidas en los alcances 1 o 2)	Las actividades relacionadas con la perdida de energía en la generación y el transporte y distribución de la energía y el combustible, que no están incluidos en los alcances 1 o 2.
		Categoría 4. Transporte aguas arriba y distribución	El transporte y la distribución de productos y servicios comprados o adquiridos por una empresa en vehículos e instalaciones que no están bajo su propiedad o control. (No significativo)
		Categoría 5. Residuos generados en las operaciones	La eliminación y el tratamiento por parte de terceros de residuos generados en operaciones bajo la propiedad del Grupo.
		Categoría 6. Viajes de negocios	Los desplazamientos de empleados para actividades relacionadas con la empresa en vehículos bajo propiedad o control de terceros, incluidos aviones, trenes, autobuses y turismos. También incluye los alojamientos.
		Categoría 7. Transporte de los empleados	Los desplazamientos de los empleados entre su hogar y los centros laborales en vehículos propios o bajo propiedad o control de otras empresas.
		Categoría 8. Activos arrendados aguas arriba	La explotación de los activos alquilados por el Grupo. (No significativo)
Alcance 3 Bloque II: Emisiones indirectas aguas abajo	Emisiones indirectas aguas arriba de la organización cuya fuente no es de su propiedad ni está bajo su control	Categoría 9. Transporte y distribución	Los bienes y servicios enviados por el Grupo a terceros en su actividad: envíos postales, mensajería y transporte de residuos al gestor final.
		Categoría 10. Proceso de los productos vendidos	El procesamiento de productos vendidos por terceros que requieren un procesamiento antes de su uso por parte del consumidor final. (No significativo)
		Categoría 11. Uso de los productos vendidos	El uso de los productos vendidos. (No significativo)
		Categoría 12. Tratamiento del fin de vida de los productos vendidos	El tratamiento de los productos vendidos al final de su vida útil, incluidos el tratamiento y eliminación de residuos. (No significativo)
		Categoría 13. Activos arrendados aguas abajo	La operación de los activos inmuebles que el Grupo alquila a terceros.
		Categoría 14. Franquicias	La operación de franquicias. (No significativo)
		Categoría 15. Inversiones	Inversiones, incluidas las inversiones en acciones, las inversiones en deuda, la financiación de proyectos, las inversiones gestionadas y los servicios a clientes.

Debido a la actividad de seguros no vida en los que opera el Grupo y su modelo de negocio directo las categorías 4, 8, 10, 11, y 12 de Alcance 3 no le aplican en el cálculo. Asimismo, no reporta la categoría 14 de Alcance 3, ya que no opera con un modelo de franquicias.

Se presenta comparativa de las emisiones de GEI del Grupo respecto al ejercicio anterior 2024.

En el reporte de las emisiones de GEI brutas de alcance 2, el Grupo sigue las recomendaciones de GHG Protocol, teniendo en cuenta como actividad emisora el consumo de electricidad en las oficinas de el Grupo. El reporte incluye los dos enfoques:

1) El basado en la ubicación, que se aplica el factor de emisión del Ministerio de Transición Ecológica del mix de las comercializadoras con las que contrata el suministro.

2) Y el enfoque basado en el mercado, que tiene en cuenta las condiciones de mercado acordadas con las comercializadores respecto al origen renovable de la electricidad y que se certifica a través de las Garantías de Origen.

En el reporte del alcance 2 sólo se considera el consumo de energía activa, ya que las pérdidas de energía se contabilizan en la categoría 3 del Alcance 3.

Durante el segundo semestre de 2025 el edificio de Chamberí ha dejado de estar arrendado, por lo que en ese período las emisiones generadas en el edificio debido a las obras de rehabilitación energética del mismo, han sido asumidas por LDActivos, computándose dentro del Alcance 1.

El Grupo Línea Directa no está dentro del régimen de comercio de derechos de emisión por lo que no incluye en el Alcance 2 aquellos créditos de carbono o derechos de emisión de GEI comprados, vendidos o transferidos. Además, no reporta la medición dentro del alcance 3 de aquellas emisiones procedentes de los servicios comprados de computación en la nube y centros de datos.

El Grupo ha aplicado la siguiente fórmula para calcular las emisiones de GEI totales:

Emisiones de GEI totales basadas en la localización (t CO2eq) = emisiones brutas de alcance 1 + emisiones brutas de alcance 2 basadas en la localización + emisiones brutas de alcance 3 Total

Emisiones de GEI basadas en el mercado (t CO2eq) = emisiones brutas de alcance 1 + emisiones brutas de alcance 2 basadas en el mercado + emisiones brutas de alcance 3

El cálculo de emisiones se realiza utilizando diferentes factores de emisión que se adecúan en función de los datos de actividad. Para la elaboración del cálculo de los alcances 1 y 2 se han utilizado factores de emisión publicados por el Ministerio de Transición Ecológica en su calculadora “Factores de emisión 2007-2024” en su versión 5, de mayo 2025.

Para elaborar el cálculo de alcance 3 se han utilizado diferentes factores de emisión en función del dato primario sobre el que se aplica. Para la conversión de los datos de facturación e inversiones por sector económico se han utilizado factores econométricos de EPA “Supply Chain GHG Emission Factors_v1.3.0 EPA 2024”, a los que se han aplicado una actualización basada en la subida del IPC y el cambio de divisa.

Por otro lado, para el cálculo de emisiones que generan los desplazamientos por medio de transporte y para algunos de los residuos generados en la actividad del Grupo se han utilizado factores de conversión provenientes del Department for Environment Food & Rural Affairs y el Department for Energy Security Net Zero en su reporte “UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting” en su versión 1,0 de 2025.

Para el cálculo de las emisiones de carbono de la flota que el Grupo pone a disposición de sus clientes a través de su red de talleres, se han utilizado las emisiones que aparecen en las fichas técnicas de los modelos que se tienen en servicio.

El cálculo general de residuos se ha apoyado en el informe publicado por la Oficina Catalana del Canvi Climàtic del Department d´Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural "Guia de càlcul d´emissions de gasos amb efecte d´hivernacle" en su versión nº 1 de 28 de mayo de 2025.

Los viajes de empresa han sido calculados a partir de diferentes fuentes. Las emisiones de los desplazamientos en tren son facilitadas por las diferentes Compañías con las que se opera. El factor de conversión de las noches de hotel y de los kilómetros por vehículo de alquiler se han recogido de la calculadora de viajes que publica la iniciativa CeroCO2.org, y por DEFRA 2025. Por último, los viajes de avión se convierten en emisiones a partir de la calculadora publicada por ICAO, Organización de Aviación Civil Internacional, bajo el nombre "ICAO Carbon Emissions Calculator (ICEC)" y, en su defecto, por DEFRA 2025.

En la siguiente tabla se publican las emisiones del Grupo Línea Directa.

	Retrospectiva			Hitos y años objetivo			
AR 48 (E1-6)	**Año Base 2024**	**2025**	**% 2025 vs 2024**	**2026**	**2030**	**2050**	**Meta % anual/año base**
Emisiones de GEI de alcance 1							
Emisiones de GEI brutas de alcance 1 (tCO2eq)	527,13	474,49	(10,0) %	-	-	-	-
Porcentaje de emisiones de GEI de alcance 1 procedentes de regímenes regulados de comercio de derechos de emision (%)	— %	— %	— %	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Emisiones de GEI de alcance 2							
Emisiones de GEI brutal de alcance 2 basadas en la ubicación (tCO2eq)	1.007,53	384,64	(61,8) %	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Emisiones de GEI brutal de alcance 2 basadas en el mercado (tCO2eq)	310,00	359,48	16,0 %	-	-	-	-
Emisiones de GEI de alcance 3							
Emisiones de GEI indirectas brutas totales (alcance 3) (tCO2eq)	134.051,0	112.831,8	(15,8) %	-	-	-	
1. Bienes y servicios comprados	52.213,0	48.869,7	(6,4) %	-	-	-	
Subcategoria opcional: Servicios de computación en la nube y de centros de datos	0,0	-	-	0,00	0,00	0,00	— %
2. Bienes de capital	319,5	575,1	80,0 %	-	-	-	
3. Actividades relacionadas con combustibles y con la energía (no incluidas en los alcances 1 y 2)	343,0	322,8	(5,9) %	-	-	-	
4. Transporte y distribución en fases anteriores	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
5. Residuos generados en las operaciones	29,7	29,0	(2,3) %	-	-	-	-
6. Viajes de negocios	20,1	27,3	36,1 %	-	-	-	-
7. Desplazamiento pendular de los asalariados	2.163,4	2.229,8	3,1 %	-	-	-	-
8. Activos arrendados en fases superiores	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	
9. Transporte y distribución	444,0	287,0	(35,4) %	-	-	-	-
10. Transformación de los productos vendidos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
11. Utilización de los productos vendidos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
12. Tratamiento al final de la vida útil de los productos vendidos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
13. Activos arrendados en fases posteriores	254,0	219,1	(13,7) %	-	-	-	
14. Franquicias	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
15. Inversiones	78.264,0	60.272,0	(23,0) %	-	-	-	-
Emisiones de GEI totales			**Total general**				
Emisiones de GEI totales (basadas en la ubicación) (tCO2eq)	135.585,0	113.690,9	(16,1) %				
Emisiones de GEI totales (basadas en el mercado) (tCO2eq)	134.888,0	113.665,8	(15,7) %				

*El cálculo de Alcance 1, incluye las emisiones de gas natural calculadas a partir del consumo según facturación.

Los objetivos e hitos de reducción de emisiones para 2030 quedan reflejados en el Plan de reducción en el apartado E1-4 Metas relacionadas con la mitigación al cambio climático y la adaptación al mismo.

En cuanto a la intensidad de GEI, durante el ejercicio de 2025, esta ha sido la siguiente:

Intensidad tnCO2/ingresos netos (basadas en la ubicación)	0,000100 tCO2/€
Intensidad tnCO2/ingresos netos (basadas en el mercado)	0,000100 tCO2/€

El cálculo supone la relación entre los GEI emitidos por el Grupo basada en ubicación o en mercado con respecto a los ingresos totales del apartado del **Estado de resultado consolidado** del Grupo al 31 de diciembre 2025.

En 2025, la intensidad de toneladas de CO2 por ingresos netos ha sido de 0,000100 tCO2/€ para ambos casos. Los **ingresos totales** fueron de un total de 1.133.198 en miles de euros.

En comparación con la intensidad de toneladas de CO2 por ingresos netos de 2024 que fue de 0,000129 tCO2/€ y unos ingresos totales de 1.051.788 mil euros

Del total de emisiones de alcance 3, en 2025 un 9,28% (10.473 t CO2) se han calculado utilizando datos primarios de proveedores u otros socios de la cadena de valor frente a un 34,647 % (46.430,94 t CO2) del ejercicio 2024.

E1-7. Proyectos de compensación y mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono.

Línea Directa considera el cambio climático como uno de los mayores desafíos a los que se enfrenta la sociedad. Al operar en un país miembro de la Unión Europea, ha incorporado en su estrategia de sostenibilidad una línea de acción que persigue la reducción de sus emisiones y la progresiva transición hacia una actividad económica baja en carbono. El incremento de la concentración de gases de efecto invernadero derivadas de la actividad humana en la atmósfera nos exige una reflexión sobre el modelo de crecimiento económico y el aumento de temperatura global nos urge a tomar medidas dadas las graves amenazas que suponen sus riesgos físicos.

Línea Directa dispone de una hoja de ruta para descarbonizar su actividad en los próximos años y, entre otras cosas, realiza un análisis de toda su actividad para identificar, contabilizar y disponer de un inventario de emisiones de gases de efecto invernadero que le permita tomar decisiones de reducción.

Con un firme compromiso con la mitigación de los efectos del cambio climático para contribuir a los objetivos fijados en el Acuerdo de París y contemplando la necesidad de adaptación a los posibles escenarios de transición para su consecución, el Grupo ha realizado un fuerte esfuerzo en los últimos años para reducir sus emisiones.

Desde 2023, Línea Directa calcula sus emisiones en sus tres alcances. El alcance 3 incluye el análisis de las 15 categorías que señala la metodología del GHG Protocol. En este sentido, se busca disponer de una mayor capacidad de gestión de un mayor número de fuentes de emisión, y establecer objetivos de reducción en diferentes áreas, dado que las emisiones del alcance 1 y 2 están en camino de su máxima eficiencia o de su eliminación en los próximos ejercicios. Esta información se expone con mayor nivel de detalle en el subcapítulo E1-6 Huella de carbono.

En 2022 Línea Directa compensó íntegramente sus alcances 1 y 2, que supusieron un total de 294 tCO2eq.

Línea Directa ha compensado íntegramente la huella de carbono en su alcance 1 del año 2023, que equivale a 149 toneladas de CO2. En el alcance 2, al generar el 100% de la electricidad con placas fotovoltaicas, no ha habido emisiones GEI. Como medio para compensar sus emisiones de alcance 1, Línea Directa recurre al mercado voluntario de créditos de carbono, adquiriendo créditos de carbono a través de la gestora del Grupo Eulen, a través de un proyecto de repoblación forestal en 68 hectáreas con pino silvestre en la comarcar de Gredos. Este proyecto se encuentra inscrito en la sección de proyectos de

absorción del Registro de Huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico.

Es importante recalcar que el hecho de que los créditos de carbono estén certificados por la OECC implica que han pasado por un proceso exhaustivo que garantiza la calidad y efectividad de los proyectos de compensación. Los proyectos deben estar inscritos en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO_2, donde se verifica que generen reducciones o eliminaciones reales y adicionales de emisiones.

A medio plazo, Línea Directa seguirá compensando su alcance 1 e irá compensando alguna de las categorías del alcance 3, empezando por la categoría 7, relativa al transporte de empleados.

Línea Directa ha calculado y verificado la huella de carbono de 2024, habiendo presentado la solicitud de los certificados calculo, compenso y reduzco al MITERD.

A cierre de ejercicio se encuentra pendiente de su resolución, para posteriormente proceder a la compensación de las 265,66 toneladas de CO2 correspondientes al Alcance 1 de dicho ejercicio.

A continuación, se muestran gráficamente los datos de créditos de carbono cancelados por Línea Directa en 2024.

Créditos de carbono que se prevé cancelar en el futuro	Comparativo	Año
Total (tCO2eq)	265,66 tCO2eq	2024
Proporción de proyectos de eliminación (%)	100 %	2024
Proporción de proyectos de reducción (%)	— %	2024
Norma de calidad reconocida 1 (%)	100% Oficina Española de Cambio Climático	2024
Proporción de proyectos dentro de la UE (%)	100 %	2024
Proporción de créditos de carbono que pueden considerarse ajustes correspondientes (%)	100 %	2024

E1-8. Precio interno del carbono.

Durante 2024, Línea Directa fijó una metodología para establecer el precio interno de carbono, que ha sido presentada y aprobada por los siguientes órganos de gobierno: Grupo de Trabajo de Sostenibilidad y Comité de Sostenibilidad. Este precio interno de carbono sirve para tangibilizar y monetizar los costes derivados de las emisiones de carbono del Grupo.

A partir del análisis externo realizado, utilizando fuentes como CDP y distintos estudios de consultoras especializadas, además de otros estándares y frameworks como TCFD, UNPRI, y ETS como IPCC y NGFS, Línea Directa ha optado por fijar un precio en sombra para el 100% de las emisiones de los alcances 1 (464 Tn CO2eq que representa el 0,1% del total de emisiones) y 2 (346 Tn CO2eq, que representa el 0,009% del total de emisiones), teniendo como base el año 2023. El precio sombra es de aplicación para las emisiones de alcance 1 y 2 establecidas para el Grupo Línea Directa, que tiene su operación en España, dentro de la Unión Europea.

Tras revisar todos los precios del carbono, tanto de mecanismos obligatorios como voluntarios, se ha optado por un precio que:

1 Refleja la realidad europea.

2 Es útil para responder a analistas e Índices como DJSI o CDP.

3 Es valorado como suficientemente retador por grandes inversores

4 Sirva para una sensibilización progresiva del riesgo futuro de la aparición de mecanismos obligatorios.

5 Permite su revisión en próximos ejercicios.

Para establecer el Precio Interno del Carbono, el Grupo revisó la evolución del precio de carbono hasta 2023 en la Unión Europea en el Emission Trading System. Además, ha consultado otras fuentes como el IPCC o el NGFS y analizado los costes de compensación mediante créditos certificados bajo estándares nacionales (OECC) e internacionales (VCS).

Finalmente, el Precio Interno del Carbono de Línea Directa se ha fijado según la mayor concentración de Compañías analizadas con precio en sombra en Europa, según el informe "Putting a price on carbon. The state of internal carbon pricing by Corporates globally (2021)", publicado por CDP, último disponible.

Este precio se irá revisando en futuros ejercicios, para ir adaptándolo a la realidad del mercado de créditos de carbono. Además, Línea Directa está trabajando para vincular el precio interno al carbono a los estados financieros en el futuro.

En 2025, el Precio Interno del Carbono se ha mantenido en los mismos términos de su aprobación en el ejercicio 2024.

E1-9. Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición de importancia relativa y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático.

En línea con los resultados del análisis de riesgos climáticos, detallado en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el cambio climático, y en el Informe TCFD de 2025, con datos específicos del año anterior. Línea Directa Aseguradora, el Grupo Línea Directa De los riesgos identificados, relacionados con el clima, ha valorado solo uno como material, dentro del tema "Mitigación y adaptación al cambio climático a través del negocio" y del subtema "Adaptación al cambio climático" - Incremento en la severidad, frecuencia y duración de fenómenos meteorológicos extremos**.**
En cuanto a los riesgos de transición, se ha aplicado una metodología específica para cada uno de los escenarios elaborados para estimar el impacto de estos riesgos:

- Cambios normativos con impacto en los productos comercializados. En este riesgo, la aseguradora ha calculado el impacto sobre la cuenta de resultados de las siguientes hipótesis de trabajo respecto a los productos comercializados en su ramo de motor:
- Proyección cuantitativa de una posible tercerización de cartera.
- Cuantificación del impacto de un incremento en la cartera de vehículos híbridos y eléctricos.
- Valoración del efecto de una mayor antigüedad del parque de vehículos asegurado.
- Cálculo de caída de cartera por disminución del parque automovilístico.
- Partiendo de la hipótesis de un incremento en requerimientos de capital regulatorio (impacto directo en el ratio de solvencia de Compañía) por riesgos asociados al cambio climático. Para este cálculo se han contemplado la elevada probabilidad de que el riesgo de sostenibilidad se convierta en regulatorio y por tanto pase a formar parte del cálculo del capital de solvencia bajo Pilar I, en los próximos cinco años. Se plantean dos escenarios:

- Escenario de transición moderado – en el que el potencial requerimiento de capital regulatorio por riesgo climático se aproxima a la evaluación interna que actualmente realiza el Grupo, para su ejercicio ORSA.

- Escenario de transición agravado – en el que el potencial requerimiento de capital regulatorio por riesgo climático se aproxima al requerimiento actual por fórmula estándar, para el riesgo Operacional.

- Incremento de costes para adaptarnos a los nuevos requerimientos, partiendo de la necesidad de un incremento por un aumento de plantilla cualificada y específica para la materia de cambio climático y por los recursos destinados al análisis y seguimiento de la cadena de valor respecto a nuevos requerimientos medioambientales, a la obtención de certificaciones, a la gestión de nuevos requisitos de cumplimiento regulatorios. Se plantean dos escenarios, uno ordenado y otro desordenados. En ambos casos se parte para valorar el impacto cuantitativo, de un incremento de recursos en personas, consultoría y certificaciones, para afrontar esa adaptación necesaria.

- Posibles exclusiones de inversión en determinados sectores por tendencias de mercado. En este sentido, el Grupo observa la posibilidad de desvincularse o no participar en negocios rentables por riesgo reputacional o por norma sectorial que lo prohíba. En este sentido se plantean también dos escenarios, el primero donde se estima una venta progresiva de la participación en estos negocios y se consigue minimizar las pérdidas. Un segundo escenario en el cual se decide el proceso de desinversión de manera global y repentina, estimando una pérdida total de mercado.

Pese a continuar acogiéndose a la moratoria de reporte prevista en el Apéndice C de la NEIS 1 de este subcapítulo en 2025 de omitir la información de este requisito en el la elaboración del Informe de Sostenibilidad, y en línea con el desarrollo del análisis de riesgos climáticos y el marco normativo de la CSRD, Línea Directa continuará trabajando para poder en un futuro calcular y reportar los efectos financieros anticipados derivados de riesgos físicos y de transición materiales, así como de posibles oportunidades relacionadas con el cambio climático, tratando de dar respuesta de esta forma en el futuro a los requerimientos del subcapítulo E1-9.

Contaminación (NEIS E2)

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la contaminación

Para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el proceso desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el proceso de identificación se detectó un impacto positivo que ha sido reevaluado en 2025 por el Grupo de Trabajo de Sostenibilidad y revisado por el Comité de Sostenibilidad. Sin embargo, tras haber analizado el marco de gestión del Grupo y la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el corto, medio y largo plazo, ha sido considerado no material como resultado del análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el análisis se ha hecho uso de herramientas de gestión como los Principios de actuación en materia de sostenibilidad, los Principios de actuación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG, la Declaración Ambiental, la Declaración cambio climático, la Guía de identificación de Financiación Sostenible, el Código ético, la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad, la Declaración de Principales Incidencias Adversas o la Estrategia Medioambiental y climática.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs realizada inicialmente en 2024 se tuvieron en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados de el Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

Para la revisión y reevaluación de los IROs en 2025 se ha realizado una consulta al Grupo de trabajo de Sostenibilidad, elevando los resultados al Comité de Sostenibilidad

Recursos hídricos y marinos (NEIS E3)

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con los recursos hídricos y marinos.

Para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el proceso desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el proceso de identificación se detectó un impacto negativo que ha sido reevaluado en 2025 por el Grupo de Trabajo de Sostenibilidad y revisado por el Comité de Sostenibilidad. Sin embargo, tras haber analizado el marco de gestión de el Grupo y la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el corto, medio y largo plazo, ha sido considerado no material como resultado del análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el análisis se ha hecho uso de herramientas de gestión como los Principios de actuación en materia de sostenibilidad, los Principios de actuación en materia de sostenibilidad, los Principios de actuación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG, la Declaración Ambiental, la Declaración cambio climático, la Guía de identificación de Financiación Sostenible, el Código ético, la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad, la Declaración de Principales Incidencias Adversas o la Estrategia Medioambiental y climática.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados de el Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

Para la revisión y reevaluación de los IROs en 2025 se ha realizado una consulta al Grupo de trabajo de Sostenibilidad, elevando los resultados al Comité de Sostenibilidad

Biodiversidad y ecosistemas (NEIS E4)

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la biodiversidad y ecosistemas.

Para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el proceso desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el proceso de identificación se detectó un impacto positivo que ha sido reevaluado en 2025 por el Grupo de Trabajo de Sostenibilidad y revisado por el Comité de Sostenibilidad. Sin embargo, tras haber analizado el marco de gestión del Grupo y la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el corto, medio y largo plazo, ha sido considerado no material como resultado del análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el análisis se ha hecho uso de herramientas de gestión como Principios de actuación en materia de sostenibilidad, los Principios de actuación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG, la Declaración sobre Naturaleza, el Plan de Gestión Ambiental 2022-2024, la Declaración ambiental, los Principios de Gestión Ambiental y Energética, la Declaración sobre cambio climático, el Informe climático o la Declaración de Principales Incidencias Adversas.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados de el Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

Para la revisión y reevaluación de los IROs en 2025 se ha realizado una consulta al Grupo de trabajo de Sostenibilidad, elevando los resultados al Comité de Sostenibilidad.

Usos de los recursos y economía circular (NEIS E5)

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el uso de recursos y economía circular.

Para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el proceso desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el proceso de identificación se detectaron un impacto positivo y un riesgo que han sido reevaluados en 2025 por el Grupo de Trabajo de Sostenibilidad y revisado por el Comité de Sostenibilidad. Sin embargo, tras haber analizado el marco de gestión de el Grupo y la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el corto, medio y largo plazo, ha sido considerados no materiales como resultado del análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el análisis se ha hecho uso de herramientas de gestión como la Declaración ambiental, el Plan de Gestión Ambiental 2022-2024 o el Informe climático.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados de el Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

Para la revisión y reevaluación de los IROs en 2025 se ha realizado una consulta al Grupo de trabajo de Sostenibilidad, elevando los resultados al Comité de Sostenibilidad.

Inversión con criterios ASG (Entity-specific)

Gobernanza

GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión.

El modelo de gobierno de la inversión sostenible en el Grupo Línea Directa tal como se establece en la Política de Inversión Sostenible, se articula en torno a una estructura clara y bien definida que garantiza la integración de los criterios ASG en los procesos de inversión y la supervisión de su cumplimiento.

A continuación, se detalla el papel de cada órgano de supervisión y dirección en términos de la inversión sostenible:

- **Departamento de Inversiones.**

  Es el principal responsable de la implementación de los criterios ASG en la búsqueda, análisis y evaluación de oportunidades de inversión.

  Este departamento evalúa la cartera de inversiones con criterios ASG, asegurando el cumplimiento de las directrices establecidas en la Política de Inversión Sostenible.

- **Comité de Inversiones.**

  Supervisa la gestión de las inversiones y adopta decisiones en línea con lo establecido en la Política de Inversión Sostenible, respetando la normativa interna y legal aplicable.

  Los miembros del Comité tienen la facultad de invitar a expertos, como el Director de Sostenibilidad, para brindar asesoramiento sobre temas específicos. Aunque estos no tienen poder de autorización ni disposición, su asesoramiento es considerado un factor adicional en el proceso de decisión del Comité.

  Este Comité reporta periódicamente, al menos cada tres meses, al Consejo de Administración a través del Director Financiero, informando sobre la aplicación de la Política de Inversión Sostenible y de forma adicional, eleva al Consejo la aprobación de las inversiones que sean de su competencia.

- **Consejo de Administración.**

  Desempeña un rol fundamental en la supervisión global de la política de inversión sostenible. Recibe información periódica sobre su implementación y aprueba las inversiones que recaen dentro de su ámbito de competencia conforme a la normativa aplicable.

  Asimismo, el Consejo aprueba cualquier modificación o actualización de la Política de Inversión Sostenible, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

  Por otro lado, la revisión periódica de la Política de Inversión Sostenible es responsabilidad del Comité de Inversiones, quien evalúa la adecuación de su contenido frente a cambios normativos o estratégicos. Cualquier propuesta de modificación es elevada al Consejo de Administración para su aprobación, tras el análisis de las comisiones pertinentes.

Por último, para la supervisión de los riesgos ASG en el proceso de suscripción, el Grupo dispone del **Comité de Control y Gobierno del Producto**, que entre sus funciones, se encuentra la revisión de los productos y Comité de Riesgos.

Con respecto a la composición y diversidad de los miembros de los distintos órganos de administración, y las capacidades y conocimientos de las que estos disponen en la materia, esta información se refleja en el capítulo NEIS 2 Gobernanza. Además, los órganos de administración llevan a cabo una supervisión del establecimiento de metas relacionadas con las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y supervisan los avances hacia su consecución, tal como se detalla en el subcapítulo MDR-P Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

En conjunto, esta estructura garantiza que los criterios ASG sean integrados de manera efectiva en la estrategia de inversión, bajo una supervisión activa y una gobernanza sólida, alineada con los principios de sostenibilidad y el marco normativo aplicable.

Estrategia

SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado en 2024 y actualizado en 2025, cuya metodología se indica en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, ha identificado un impacto positivo y tres oportunidades materiales para el Grupo, tal y como se muestran en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la inversión con criterios ASG.

Este impacto y oportunidades están relacionadas y vinculadas con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Línea Directa se encuentra la Inversión Responsable. Esta línea ordena las prioridades de acción en materia ASG, que derivó en las acciones desarrolladas.

Continuando con el enfoque de gestión de Impactos, Riesgos y Oportunidades, el VI Plan de Sostenibilidad aprobado en 2025 incluye como línea estratégica la Inversión sostenible, que desarrollas las acciones que se llevarán a cabo en el próximo trienio.

Las oportunidades e impacto materiales están vinculados a cubrir la necesidad de los clientes y del Grupo de transicionar hacia una economía sostenible orientando la inversión hacia actividades más responsables que cumplan con determinados criterios de sostenibilidad. Para potenciar esto, la empresa cuenta con políticas, como la Política de Inversión Responsable, que sientan las bases de los criterios de inversión de el Grupo, orientando la inversión de Línea Directa hacia actividades más responsables que cumplan con los criterios establecidos en dicha política, además de establecer los principios de las actividades de *engagement* que lleva a cabo Línea Directa. Además, el Grupo ha avanzado en materia de alineación tanto de sus actividades como de sus inversiones con la Taxonomía europea y ha adoptado compromisos a través de su adhesión a los UN Principles for Responsible Investment y presentación del primer informe de reporte PRI en 2025.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la inversión con criterios ASG.

Tal como se ha desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, en 2024 se ha seguido el siguiente proceso, revisado en 2025:

1. En primer lugar, se llevó a cabo un análisis de contexto, utilizando fuentes de información tanto internas como externas, para obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad.

2. En segundo lugar, se realizó una identificación preliminar de los temas y subtemas, definidos a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 1 AR 16 y de la materialidad previa de el Grupo.

3. En tercer lugar, se identificaron los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs), examinando y considerando la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.

4. En cuarto lugar, a partir de los datos cuantitativos que se otorgaron a cada IRO, de las consultas realizadas a los distintos Grupos de Interés y del marco de gestión del Grupo, se obtuvo el valor de materialidad de cada uno de ellos.

5. Por último, se obtuvieron los temas materiales, identificando 11 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG).

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Inversión responsable	Entity specific	Impacto positivo	Contribución a la reducción de emisiones a través de la inversión en Compañías que apuesten por el uso de energías renovables o proyectos destinados a la reducción de sus emisiones	Upstream – Accionistas/ inversores
Inversión responsable	Entity specific	Oportunidad	Inversión en sectores que contribuyan a la mitigación del cambio climático	Upstream - accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias
Inversión responsable	Entity specific	Oportunidad	Realizar inversiones de carácter responsable como activos inmobiliarios que cuenten con buenas certificaciones energéticas, bonos verdes o bonos azules, incluso otros productos de inversión que se puedan considerar dentro del artículo 8 o 9 de SFDR.	Upstream - accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias
Inversión responsable	Entity specific	Oportunidad	Invertir en empresas que hagan una estrategia claramente respetuosa en materia ambiental y social y se centren en actividades que faciliten la reducción de emisiones y la lucha contra el cambio climático en todas sus facetas	Upstream - accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias

En relación con la inversión bajo criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), se identificaron como materiales un impacto positivo y tres oportunidades, estos han sido determinados mediante un análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tuvieron en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados de el Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas fue tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

Se identificó un impacto positivo material con afección directa sobre accionistas e inversores, correspondientes a la cadena de valor aguas arriba. Este impacto, de alcance global y con un horizonte temporal a corto-medio plazo, está vinculado a la reducción de emisiones, cuyo efecto trasciende a nivel internacional. El análisis de este impacto se ha apoyado en herramientas de gestión clave, destacando la Política de Sostenibilidad, la Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático, la Política de Inversión Sostenible y el Plan de Sostenibilidad 2023-2025.

Además, se identificaron tres oportunidades materiales que afectan tanto a las operaciones propias como a la cadena de valor aguas arriba y aguas abajo, particularmente en relación con accionistas e inversores.

En 2025 se realizó, mediante una consulta al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad y la posterior supervisión del Comité de Sostenibilidad, una revisión del ejercicio de doble materialidad, cuyo resultado fue el mantenimiento de los temas materiales e IROs inicialmente identificados.

MDR-P. Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

La Política de Inversión Sostenible del Grupo establece un marco de referencia para la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la gestión de inversiones, con el objetivo de prevenir, mitigar y remediar incidencias reales y potenciales, abordar riesgos y aprovechar oportunidades relacionadas con la sostenibilidad.

Mediante la aplicación de la política, el Grupo se alinea con estándares internacionales como:

- Principios para la Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas.
- Taxonomía Verde de la Unión Europea y normativa asociada.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- Acuerdos climáticos internacionales, como el Acuerdo de París.

La Política de Inversión Sostenible tiene como objetivo garantizar que todas las inversiones del Grupo se gestionen de manera responsable, minimizando los riesgos ASG, maximizando las oportunidades de impacto positivo y fomentando un desarrollo económico sostenible. Sus objetivos generales incluyen la gestión activa de los riesgos ASG, el establecimiento de directrices específicas para cada tipo de activo y la exclusión de actividades que puedan tener un impacto adverso significativo en la sostenibilidad.

Para ello, la política describe de manera detallada los factores ASG considerados. En el ámbito ambiental, se incorporan indicadores relacionados con el cambio climático, como las emisiones de gases de efecto invernadero, la alineación con los objetivos de mitigación y adaptación definidos por la taxonomía, la prevención y control de la contaminación, y la

protección de la biodiversidad y los ecosistemas. En el ámbito social, se promueve el respeto de los derechos humanos y la ausencia de conflictos laborales graves, además de limitar la exposición a emisores con actividad en sectores controvertidos al 8% del valor total de la cartera del Grupo. En cuanto al gobierno corporativo, se valoran criterios como la ética empresarial, la lucha contra la corrupción y la adecuada gestión de actividades de lobby político.

Asimismo, la política abarca toda la cartera de inversiones del Grupo Línea Directa, incluyendo activos existentes y nuevas inversiones y establece las limitaciones y la desinversión de posiciones en el año 2030 en inversiones que lleve a cabo el Grupo respecto a actividades con impactos adversos significativos, como sectores energéticos intensivos en carbono, armamento controvertido y entretenimiento para adultos. También define directrices por tipo de activo, como la evaluación del riesgo ASG en deuda soberana y corporativa, la consideración de la eficiencia energética y certificaciones en activos inmobiliarios, y la alineación con criterios ASG en productos financieros alternativos.

El Grupo Línea Directa adopta un enfoque basado en la identificación y medición de resultados, utilizando herramientas avaladas por terceros independientes para evaluar la alineación de la cartera con los criterios ASG establecidos. Se realizan evaluaciones trimestrales que incluyen parámetros como el riesgo ASG, la exposición a sectores sensibles y las emisiones de gases de efecto invernadero. Estas evaluaciones permiten identificar áreas de mejora y, en caso necesario, adoptar medidas correctivas, como la reducción de posiciones o la desinversión.

La política establece además que el Grupo Línea Directa ejercerá su derecho al voto, previa comprobación de que la decisión a tomar se ajuste al marco de la presente política. Para ello, dispondrá de toda la información necesaria, incluyendo los aspectos ASG, para determinar el sentido de su voto. En función de la relevancia de las controversias identificadas, la materialidad de la exposición de Línea Directa y la información recibida, se revisarán las implicaciones de las iniciativas sometidas a voto incluyendo los aspectos ASG, para determinar el sentido de su voto.

El Consejo de Administración supervisa la implementación de la política, recibiendo informes trimestrales del Comité de Inversiones. Este último, junto con el Departamento de Inversiones, es responsable de aplicar los criterios ASG y reportar los resultados obtenidos. Además, durante la elaboración e implementación de la política, se han tenido en cuenta los intereses de los principales Grupos de Interés, como accionistas y clientes, garantizando un equilibrio entre rentabilidad y sostenibilidad.

Finalmente, la Política de Inversión Sostenible se encuentra disponible para las partes interesadas en la intranet corporativa del Grupo y en su página web oficial, reflejando el compromiso de transparencia y responsabilidad de Línea Directa Aseguradora.

MDR-A. Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

Durante 2025 Línea Directa ha llevado a cabo diferentes actuaciones en relación con la inversión con criterios ASG, entre las que destacan:

- Presentación del primer **Informe de Transparencia de Principles for Responsible Investment (PRI)**.

  Línea Directa mantiene su adhesión y compromiso con los *Principles for Responsible Investment (*PRI), principal iniciativa de las Naciones Unidas como impulsora de la inversión responsable a escala global.

  El grupo de trabajo de PRI divulga las importantes implicaciones de los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) para las inversiones e impulsa iniciativas para ayudar a su red internacional de inversores firmantes a incorporar estos factores en sus decisiones de inversión y de participación.

En 2025 y dentro del ciclo de reporte anual de PRI, Línea Directa ha cumplimentado el primer informe de Transparencia. Este informe consta de los siguientes apartados sobre los que se reporta información: (*SLS) Senior Leadership Statement, (ORO) Other Responsible Investment Reporting Obligations, (PGS) Policy, Governance and Strategy y (CBM) Confidence Building Measures.*

La presentación de este informe, que se elaboró de manera conjunta por las áreas de Finanzas, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo de la organización, es un paso más para el progreso y la transparencia en esta materia del Grupo. En los próximos ejercicios estará accesible en el *Data Portal* de la web de PRI para su consulta por los Grupos de Interés.

- **Cálculo de la huella de carbono.**

  Línea Directa ha realizado con medios propios del departamento de sostenibilidad la actualización del cálculo de huella de carbono de los alcances 1 y 2. Si bien para la actualización del alcance 3 ha contado con el apoyo de una consultora externa, cuyo coste de inversión ha ascendido a 5.850 euros mas IVA.

  La huella de carbono tiene un alcance consolidado que incluye a todas las filiales del grupo con un horizonte temporal anual.

- **Revisión y actualización del grado de alineamiento con la taxonomía de la UE.**

  Anualmente, con medios propios, Linea Directa Aseguradora ha revisado y actualizado su grado de elegibilidad y alineamiento con la taxonomía de la Unión Europea de primas e inversiones.

- Planteamiento de la **valoración ASG de la cartera de inversión** a través de un KRI y con la valoración que proporciona una herramienta avalada por un tercero independiente.

El departamento de inversiones del Grupo Línea Directa realizará para 2026 un cuadro de mando con objeto de revisar su cartera de inversión utilizando la información de una herramienta avalada por un tercero independiente -experto en la materia- que proporciona la valoración de los aspectos ASG de las posiciones que la componen. Esta modelo de evaluación se desarrollará en 2026, estableciendo criterios de cuantificación de riesgo que permitan la toma de decisiones.

En 2025, el Grupo Línea Directa ha continuado con la metodología para establecer el precio interno de carbono, que fue presentada y aprobada por el Grupo. Este precio interno de carbono, a modo de precio en sombra, sirve para tangibilizar y convertir en costes estimados las emisiones de carbono del Grupo de Alcance 1 y 2. Este instrumento se desarrolla con un mayor nivel de detalle en el subcapítulo E1-8 Precio interno del carbono.

Por último, tal como se detalla en el capítulo de Taxonomía, en 2025 el Grupo Línea Directa ha revisado y actualizado el grado de alineamiento con la taxonomía europea, teniendo en cuenta las salvaguardas mínimas.

Parámetros y metas

MDR-M. Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

El Grupo ha impulsado durante 2025 diferentes acciones para continuar adaptándose a los efectos adversos del cambio climático y los desafíos que conlleva el esfuerzo por su mitigación. Estas acciones se plasmaron en el Plan de Sostenibilidad para 2025, un conjunto de iniciativas que se enmarcan dentro del Plan de Sostenibilidad trienal de 2023-2025.

En este último, se identificó para el trienio el objetivo general de Contribución social y medioambiental, que desarrolla la parte de medioambiente en Ecoeficiencia, Economía Circular y desarrollar una hoja de ruta climática hacia la descarbonización de su actividad.

En materia de inversión responsable, destacan las siguientes:

1 La presentación de objetivos intermedios de reducción de huella de carbono para 2030 por la iniciativa SBTi (Science Based Targets initiative).

2 Preparación de un plan de transición de cambio climático en base a la guía EFRAG y la actualización de CSRD.

Debido a la inestabilidad legal en materia de sostenibilidad europea y la aprobación de la RD 214/2025 sobre la huella de carbono, que solicita hacer público el Plan de Reducción de emisiones para 2030, estas dos líneas de acción fueron canceladas por el Consejo de Administración.

La cartera de inversiones del Grupo se compone de diferentes vehículos de inversión. El 35% de la cartera, está compuesta por Renta Fija de Gobiernos. El 47% con Renta Fija de Corporativos; El 7% de las inversiones se destinan a la categoría de acciones. Para los Fondos de Inversión, se ha dedicado un 5% de la misma, y para la inversión en inmuebles se destina el 6%.

Adicionalmente el Plan de Sostenibilidad 2025 incluyó en el eje de Gobernanza una acción de mejora del grado de alineamiento en 1 p.p. y la elegibilidad 2 p.p. de las inversiones. El resultado fue de 1,46 p.p. de alineamiento y de 1,45 p.p de elegibilidad respecto al ejercicio anterior.

Por último, en 2025 el Grupo ha calculado la estimación del coste social del impacto de su huella de carbono, dando continuidad a la práctica de años anteriores.

Para realizar el ejercicio, se tomó en cuenta el Precio Internacional Mínimo del Carbono (ICPF, por sus siglas en inglés de International Carbon Price Floor) establecido por el Fondo Monetario Internacional en su informe “Proposal for an International Carbon Price Floor Among Large Emitters“. En dicho documento, publicado en junio de 2021, se estima un precio de 75$ por tonelada de carbono en países de renta alta. En este sentido, se estimó que la huella de carbono de las emisiones de alcance 1 y 2 de 2025 del Grupo Línea Directa suponen un impacto social de 62.578$, un 0,35% menos que en 2024. En el caso de las emisiones de alcance 3 asociadas a las inversiones de 2025, el impacto supone hasta 4,5 millones de dólares.

El coste social de 2024 para las emisiones de alcance 1 y 2 fueron de 62.800$. En el caso de las emisiones de alcance 3 asociadas a las inversiones, el resultado en 2024 fue de hasta 3,92 millones de dólares.

El Grupo gestiona el 100% del activo del Grupo y no gestiona activos de terceros.

MDR-T. Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas.

Las partes interesadas no participan de forma directa en la inversión, aunque si lo hacen de forma indirecta al tener en cuenta los intereses de accionistas e inversores para alinear objetivos.

En el Plan de Sostenibilidad de Nivel 1 de 2025 aprobado por la CNR el 6 de febrero de 2025 se establece en el eje de gobernanza e implicando al área de finanzas como área impulsora, el objetivo cuantitativo de mantener en 2025 el grado de alineamiento en +/-1% el grado de alineamiento y +/-2% el grado de elegibilidad en la taxonomía de inversiones.

El cumplimiento del objetivo se revisará anualmente una vez que se dispongan los datos definitivos de taxonomía de 2025.

Adicionalmente Línea Directa durante 2026 dará continuidad a las acciones realizadas en 2025:

- Línea Directa renovará en 2026 su adhesión a la iniciativa PRI, como la principal impulsora de la inversión responsable a escala global.
- Presentación del Informe de Transparencia, con objeto de reportar sobre el grado de alineamiento con los Principles for Responsible Investment (PRI).
- Cálculo de la huella de carbono. Línea Directa continuará actualizando en 2026 su cálculo de huella de carbono de los alcances 1,2 y 3 con un alcance consolidado que incluye a todas las filiales del grupo con un horizonte temporal anual.
- Revisión y actualización del grado de elegibilidad y alineamiento de la cartera de inversiones con la taxonomía de la UE.

La continuidad y el seguimiento de estas acciones permitirá abordar la respuesta a los IROs materiales identificados en materia de inversión responsable, que a continuación se detallan:

- Contribución a la reducción de emisiones a través de la inversión en compañías que apuesten por el uso de energías renovables o proyectos destinados a la reducción de sus emisiones.
- Inversión en sectores que contribuyan a la mitigación del cambio climático.
- Realizar inversiones de carácter responsable, como activos inmobiliarios que cuenten con buenas certificaciones energéticas, bonos verdes o bonos azules, incluso otros productos de inversión que se puedan considerar dentro del artículo 8 o 9 de SFDR .
- Invertir en empresas que hagan una estrategia claramente respetuosa en materia ambiental y social y se centren en actividades que faciliten la reducción de emisiones y la lucha contra el cambio climático en todas sus facetas.

El seguimiento de la cartera de inversión durante 2026 permitirá dar continuidad a los objetivos definidos en la política de inversión responsable. En este sentido, y como se ha visto más arriba, el Grupo limita la exposición al 8% del valor total de la cartera a emisores con actividad en alguno de los siguientes sectores (se considera emisor con exposición a este tipo de actividades si sus ingresos procedentes de esta actividad superan el 15% de su cifra de negocio):

- Organizaciones que produzcan y/o distribuyan material de defensa activa (armas, municiones y explosivos cuando la finalidad del uso sea militar) y armamento controvertido (minas antipersona, armas químicas, biológicas o nucleares, bombas de fragmentación, armas nucleares, entre otras).
- Como respuesta a los objetivos de descarbonización de la economía acordados en el Acuerdo de París y las recomendaciones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Cambio Climático (IPCC), el Grupo Línea Directa en su apoyo a la transición a una economía de cero emisiones netas en 2050, limitará al 15% la proporción de la cartera con exposición a las siguientes actividades: o La producción de energía eléctrica, térmica o automotriz procedente de la combustión del carbón mineral (así como la extracción y la infraestructura), que es el combustible fósil con mayor impacto sobre cambio climático. o La exploración, producción, procesamiento, transporte y/o extracción de hidrocarburos (gas y petróleo), con especial foco en los siguientes elementos: Arenas bituminosas, Petróleo y gas de esquisto, Petróleo y gas del Ártico y Petróleo y gas en aguas ultraprofundas.

  Adicionalmente, el Grupo Línea Directa se compromete a la completa desinversión de sus posiciones en el año 2030 en los sectores citados anteriormente, salvo que las empresas que lleven a cabo estas actividades, cumplan con alguno de estos puntos:

- Cuente con un plan de descarbonización basado en un objetivo de reducción de emisiones basado en la ciencia (SBTi).
- La cuota de estas actividades en su cifra total de negocio inferior al 15%.
- La importancia en la cartera de inversiones de Línea Directa fuera inferior al 8%.

- Otros sectores sensibles identificados son: del entretenimiento para adultos, del juego y apuestas, de la minería, el alcohol y el tabaco.

DIMENSIÓN SOCIAL

Personal propio (NEIS S1)

Estrategia

SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024 y revisado en 2025, ha identificado impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el personal propio en temas como la Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores, la Diversidad, equidad e inclusión, y la Gestión del talento y desarrollo profesional. Estas cuestiones están relacionadas y vinculadas con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Línea Directa se encuentran la Diversidad, igualdad y DDHH, y el Talento: bienestar y cultura. Estas líneas ordenan las prioridades de acción en materia ASG, y derivan en acciones concretas que definen el mencionado Plan en aras de conectar la estrategia de negocio con la de personas, buscando un equilibrio entre ambas.

Durante 2025 se ha aprobado el nuevo Plan de Sostenibilidad 2026-2028 que define las líneas de actuación del Grupo en el próximo trienio, potenciando una cultura de transformación a través del talento e impulsando el impacto positivo en la sociedad mediante iniciativas alineadas con la actividad.

El Grupo ha considerado las características específicas del personal propio, como, por ejemplo, las personas con discapacidad, para llevar a cabo este ejercicio, identificando como material una oportunidad directamente relacionada con ellas. Específicamente, el departamento de Atención Personas de Línea Directa está dedicado en exclusiva a la gestión de las necesidades de los empleados del Grupo.

Respecto a la tipología del personal propio, el Grupo mantiene sus definiciones, considerando como asalariado a las personas que tienen en vigor un contrato laboral con Línea Directa. Esta definición excluye a aquellas personas que tienen contratos de formación/prácticas (p.e. becarios). Por otro lado, se tiene en cuenta como personal propio no asalariado a aquellas personas contratadas a través de empresas de trabajo temporal (ETT) y a los becarios. Ambos grupos pueden verse afectados por las incidencias de importancia relativa derivadas de las operaciones de el Grupo, considerando su relación contractual y su grado de vinculación con las actividades empresariales.

La totalidad de impactos materiales relacionados con el personal propio son positivos, y afectan tanto a los trabajadores asalariados como a los no asalariados del personal propio.

Línea Directa lleva a cabo numerosas iniciativas con el fin de impulsar impactos positivos en la totalidad de la plantilla, como los programas de bienestar y salud, de formación, de beneficios y ventajas para los empleados y campañas de sensibilización respecto a la diversidad e inclusión. En el apartado S1-4 del presente capítulo aparece más detalle sobre esta cuestión.

En 2025 Línea Directa continúa desarrollando iniciativas que impulsan impactos positivos en la totalidad de la plantilla, como los programas de bienestar y salud, de formación, de beneficios y ventajas para los empleados, o las campañas de sensibilización respecto a la diversidad e inclusión. En el apartado S1-4 del presente capítulo se desglosa con más detalle esta cuestión.

En el marco de la colaboración con el personal propio en el contexto de la transición hacia operaciones más ecológicas y climáticamente neutras, Línea Directa reconoce la importancia de preparar a sus empleados para los desafíos y oportunidades de la transición ecológica y, por ello, centra sus esfuerzos en la formación y mejora de capacidades en materia de sostenibilidad. En 2025, se ha lanzado internamente la escuela de Sostenibilidad

y Diversidad, que ampliará sus contenidos a lo largo del próximo trienio de forma alineada con el VI Plan de Sostenibilidad 2026-2028 del Grupo.

La formación en materia de sostenibilidad a la plantilla aumenta la concienciación sobre la reducción del impacto en el medio ambiente de los empleados. El contenido formativo incluye aspectos sobre buenos hábitos en la oficina, sobre la gestión de los residuos y consejos tanto para el uso del coche como para tomar en cuenta en el hogar.

Por otro lado, con el fin de contemplar y anticiparse a escenarios futuros, la entidad realiza un seguimiento de las oportunidades y riesgos materiales relacionados con su personal propio. Estos tienen una estrecha relación con los impactos identificados. Las oportunidades identificadas como materiales incluyen la atracción de talento cualificado por la percepción del Grupo como buena empleadora, y el aumento de iniciativas y medidas que favorezcan la integración e inclusión laboral de grupos diversos, haciendo especial atención en esta última a las personas con discapacidad o diversidad de toda clase como racial, de género y edad.

El único riesgo potencial material,reevaluado en 2025, el de la falta de desarrollo profesional en nuevas tendencias y necesidades del mercado, refleja la dependencia del Grupo en una plantilla adaptada a los constantes cambios del sector asegurador y tecnológico. Para mitigar este riesgo, el Grupo impulsa programas de formación y desarrollo que alinean las competencias de los empleados con las exigencias del mercado, trabajando así en su competitividad y resiliencia.

De acuerdo con el modelo de negocio y zona geográfica donde opera Línea Directa, no se consideran operaciones de el Grupo ni de su cadena de valor con riesgo significativo de trabajo forzoso y trabajo infantil. No obstante, el Grupo cuenta con una política de Derechos Humanos en la que se definen los principios y compromisos que velan por la protección de los derechos de los trabajadores y personas. Además, Línea Directa cuenta con un ejercicio de Debida Diligencia en el que se identifican los impactos y riesgos que su negocio asegurador puede tener en sus distintos roles como asegurador, empleador, inversor y con su entorno. Debido a la incertidumbre legal europea en materia de Debida Diligencia, Línea Directa ha mantenido en 2025 su identificación de impactos y riesgos que su negocio asegurador puede tener en sus distintos roles como asegurador, empleador, inversor y con su entorno.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

S1-1. Políticas relacionadas con el personal propio.

El Grupo Línea Directa cuenta con políticas que son de aplicación al personal propio del mismo, considerando a estos empleados como los asalariados y no asalariados. Estas normas están disponibles públicamente y recogen los compromisos y prácticas responsables para gestionar y abordar los impactos, riesgos y oportunidades identificados como materiales sobre el personal propio. Estas políticas públicas, como la de Talento, Diversidad e inclusión, Igualdad de género, Derechos humanos, Sostenibilidad y la de Prevención, seguridad, salud y bienestar, son aprobadas por el Consejo de Administración y son revisadas periódicamente para asegurar su actualización y relevancia en un contexto empresarial dinámico. Asimismo, siguen los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y están disponibles para los empleados a través de la intranet corporativa y para otros Grupos de Interés mediante la web oficial de Línea Directa, garantizando así su accesibilidad y transparencia.

Política de Talento

Línea Directa Aseguradora pone en valor a las personas como uno de los motores principales de su éxito. Por ello, la Política de Talento establece los principios y compromisos que guían la atracción, desarrollo y fidelización de talento, fomentando la igualdad, la diversidad y el respeto a los derechos humanos. Esta norma, aprobada por el

Consejo de Administración de Línea Directa es de aplicación para los empleados del Grupo, es decir, tanto a los asalariados como a los no asalariados.

Línea Directa apuesta por el empleo estable y de calidad, promoviendo una oferta laboral estimulante que garantiza la sostenibilidad del negocio. Su modelo de gestión de personas se basa en la objetividad, transparencia y equidad, y se asegura que los procesos de selección valoren exclusivamente el mérito y las capacidades de los candidatos, eliminando cualquier sesgo o discriminación. Además, el Grupo impulsa el desarrollo de sus empleados mediante programas de formación, evaluación y promoción interna, creando oportunidades de crecimiento profesional y personal.

Consciente de las transformaciones del entorno empresarial, Línea Directa adapta su estrategia de talento a las necesidades de un mercado en constante evolución. A través de un modelo organizativo basado en roles, identifica y gestiona con flexibilidad las competencias clave, integrando funciones emergentes y fomentando la innovación y la cultura digital. Este enfoque permite no solo atraer talento externo, sino también fortalecer las capacidades internas, asegurando la continuidad de la organización mediante planes de sucesión para puestos críticos.

La fidelización del talento se refuerza mediante un sistema de gestión del desempeño y retribución variable, vinculado al logro de objetivos estratégicos, y con una política retributiva transparente y alineada con los principios de igualdad. Asimismo, el Grupo promueve el compromiso de los empleados con acciones que refuercen el sentido de pertenencia, una comunicación cercana y canales de escucha activa que permiten evaluar y responder a sus necesidades y expectativas. Este compromiso se extiende al bienestar integral de las personas, asegurando un entorno de trabajo saludable, programas específicos para mejorar su calidad de vida y oportunidades para participar en iniciativas de voluntariado corporativo, por ejemplo.

Su gestión está respaldada por la Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, que establece el plan de talento de el Grupo, supervisa su cumplimiento y asegura la coherencia con otras políticas y procedimientos y planes estratégicos específicos en materia de Talento. Además, comités transversales que velan por el cumplimiento de los principios de actuación de esta política.

A la temática de talento está asociado el siguiente impacto positivo, riesgo y oportunidad material de la entidad:

- Impacto positivo: Satisfacción de los trabajadores por el desarrollo de sus capacidades en el Grupo, la ampliación de conocimientos y la posibilidad de promociones internas.
- Oportunidad: Atracción de talento cualificado por la percepción de el Grupo como buena contratadora.
- Riesgo potencial: Falta de desarrollo profesional de trabajadores en nuevas tendencias/necesidades del mercado.

Políticas para para la promoción de la diversidad e inclusión, no discriminación, e igualdad de oportunidades.

El Grupo Línea Directa establece su compromiso con la diversidad, la inclusión, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y acoso, y el respeto a los derechos humanos mediante un conjunto de políticas. Estos principios están diseñados para promover un entorno laboral inclusivo, asegurar la igualdad de trato y fomentar el respeto hacia las diferencias individuales, fortaleciendo al mismo tiempo la sostenibilidad y la competitividad de el Grupo. Asimismo, esta Política es de aplicación para todo el personal del Grupo ya sea su condición de asalariados y no asalariados.

El Grupo reafirma estos principios a través de compromisos nacionales e internacionales, que avalan la gestión de la organización en este sentido. Línea Directa es firmante o miembro de:

- **Pacto Mundial España**, iniciativa de la Organización de Naciones Unidas que exhorta a las empresas a que alineen sus estrategias y operaciones con los 10 principios universales sobre Derechos Humanos y normas laborales.
- Firmante del **Chárter europeo de la Diversidad** promovido por la Comisión Europea en el marco de las directivas para la no discriminación.
- Firmante de los **Principios de empoderamiento de las mujeres (WEPs)**, iniciativa lanzada por ONU Mujeres y Pacto Mundial para promover la igualdad de género en las empresas.
- Firmante de la Declaración de Luxemburgo de promoción europea de la salud y la seguridad en el trabajo.
- A nivel sectorial, la Compañía pertenece a la **Red EWI**, que promueve la presencia femenina en los puestos directivos en el sector asegurador.
- **Ibex gender Equality**, un índice promovido por Bolsas y Mercados Españoles (BME) que mide la presencia de mujeres en los puestos directivos y en el Consejo de Administración de las empresas españolas.
- **Top Employers**, un sello internacional que reconoce a la Compañía como uno de los mejores empleadores del país. La certificadora analiza las prácticas en gestión de personas, y entre ellas, aquellas relativas a la igualdad y diversidad.
- **Certificado EFR** de "Empresa Familiarmente Responsable", un sello que reconoce el compromiso de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, además de reconocer el apoyo a la igualdad de oportunidades y la inclusión de los más desfavorecidos de las organizaciones.

El alcance de las políticas de diversidad e inclusión, igualdad de género y derechos humanos, se extiende a todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa Aseguradora, así como la Fundación Línea Directa. En este contexto, la Compañía promueve, además, que sus colaboradores y otras figuras relacionadas con sus operaciones, productos y servicios, también respeten lo contenido en esta política. Asimismo, son aprobadas por el Consejo de Administración del Grupo Línea Directa.

Política de Diversidad e Inclusión

La Política de Diversidad e Inclusión de Línea Directa Aseguradora establece los principios y compromisos fundamentales que rigen la actuación de la Compañía en materia de diversidad e inclusión.

Con este enfoque integral, la Compañía refleja su compromiso con la igualdad de oportunidades, la eliminación de cualquier forma de discriminación (como la raza, religión, identidad de género, sexo, orientación sexual, política, nacionalidad, lengua, edad y capacidades) y la promoción activa de un entorno inclusivo. Para el Grupo Línea Directa la diversidad es un factor de competitividad que permite acercarse a una sociedad actual, diversa y cambiante. En este sentido, asegura, ente otros, procesos justos de **selección, contratación, formación, remuneración y promoción**, basándose únicamente en el mérito, la experiencia y el desempeño.

El Grupo también promueve la inclusión de los colectivos vulnerables, facilitando su adecuada integración en la Compañía y generando un ambiente de trabajo respetuoso.

La presente política contribuye a lograr los objetivos corporativos y a reflejar el valor y la riqueza que la diversidad aporta a la cultura y los valores de la entidad, además de proporcionar un marco de actuación para conseguir su cumplimiento.

En cuanto a la gobernanza, Línea Directa ha constituido un equipo técnico de Diversidad e Inclusión que se encarga del seguimiento y evaluación periódica de los indicadores asociados a los compromisos adquiridos en la política. El Consejo de Administración mantiene la responsabilidad última sobre la política, observando su cumplimiento y velando por las buenas prácticas dentro de la Compañía.

A la temática de diversidad e inclusión está asociada la siguiente oportunidad material de la entidad: Aumento de iniciativas y medidas que favorezcan la integración e inclusión laboral de grupos diversos (como personas con diversidad funcional) dentro de la plantilla y Órganos de gobierno.

Política de Igualdad de Género

Adicionalmente a la política de diversidad e inclusión, el Grupo Línea Directa dispone de una **Política de Igualdad de Género**, que consagra el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

Esta política sigue las buenas prácticas nacionales e internacionales y en consonancia con los principios de la **Estrategia Europea para la Igualdad de Género 2020-2025**, así como las diversas directivas comunitarias que desarrollen este principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

La política de igualdad de género, junto con el Plan de Igualdad, establecen el marco de actuación en materia de igualdad en relación con los Grupos de Interés, y se asienta sobre los valores de la Compañía, constituyendo en su conjunto una guía obligada de conducta empresarial.

Los principios y líneas de actuación que se plantean son los siguientes:

- Promover la igualdad de oportunidades desde la Alta Dirección, estableciendo modelos que permitan atraer y retener el talento con independencia del género.
- Cuidar de la transparencia y la difusión de la Política de Igualdad y de los documentos relacionados con la igualdad de género.
- Fomentar una cultura de flexibilidad que favorezca el equilibrio de la vida laboral, personal y familiar, garantizando un empleo de calidad con independencia del género de los empleados.

Los objetivos generales de la política de igualdad de género son el de adoptar medidas concretas que permitan velar por la igualdad de género en las actividades propias y la cadena de valor, aflorar el talento sin sesgos de género, facilitar el acceso del género menos representado a puestos de alta dirección y responsabilidad en igualdad de condiciones, y prestando atención a las posibles desviaciones respecto a la brecha salarial para corregirlas.

La gestión de los principios de igualdad recogidos en la política se evalúa y revisa por parte del Equipo Técnico de Igualdad, de las auditorías externas y de otras certificaciones e instituciones que acreditan a la Compañía.

A la temática de igualdad de género está asociada la siguiente oportunidad material de la entidad: Aumento de iniciativas y medidas que favorezcan la integración e inclusión laboral de grupos diversos (como personas con diversidad funcional) dentro de la plantilla y Órganos de gobierno.

Línea Directa también dispone de un **Protocolo de Acoso** a disposición de todos los empleados y del que, a su vez, han recibido la formación pertinente, de modo que cualquier empleado pueda solicitar la ayuda necesaria ante una situación tal o denunciar un hecho que considere que atenta contra su persona. El **Protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales** (Protocolo de Acoso) recoge una extensión más amplia de las tipologías de discriminación estipuladas por la legislación vigente y lo expresa de la siguiente manera: “Se entiende por trato discriminatorio la actuación desfavorable hacia un empleado o grupo de

empleados por razón de su estado civil, situación familiar, nacimiento, origen étnico, edad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, ideas religiosas o políticas o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Se trata de actitudes con las que se pretende aislar o ridiculizar a una persona por una condición o circunstancia personal que le distingue del resto".

El Grupo cuenta con un procedimiento específico para el tratamiento de estas denuncias, que, además, mejora los plazos legales establecidos, acelerando los procesos para dar más garantías de rápida resolución a los empleados afectados.

El Grupo cuenta con un **Comité Asesor de Diversidad**, que pretende servir de palanca en la promoción interna de acciones y campañas de sensibilización de la plantilla. Desde dicho comité se lanzan campañas de **sensibilización** en **diversidad, igualdad y derechos humanos**.

En este sentido, Línea Directa cuenta con un programa específico de inclusión para personas con discapacidad "Sin límites" y otro que abarca a los familiares de los empleados "**Plan tú sumas**" con los que se promueve la inclusión y el afloramiento de la discapacidad en el entorno laboral, así como el ofrecimiento de la ayuda necesaria para los trámites que fueran necesarios por personal específico de la organización.

Compromisos y Política de Derechos humanos

Línea Directa Aseguradora forma parte de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y tiene el compromiso de incorporar en su actividad los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU. Para ello, el Grupo cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Consejo de Administración y de aplicación a todas las filiales del Grupo.

En esta materia, se compromete a respetar los derechos humanos reconocidos internacionalmente y recogidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de la ONU, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como sus convenios fundamentales, relativos a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (como la libertad de asociación y la libertad sindical, y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil; y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación), las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y el Convenio Europeo de Derechos Humanos.

La Política tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto a estos derechos, previniendo su violación y reflejando el compromiso de el Grupo con las normas internacionales, locales y del sector, como los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible. Además, describe cómo se implementa esta protección en su operativa, estableciendo principios y pautas de actuación que permiten identificar, prevenir, mitigar y reparar posibles impactos negativos. La Política también describe los compromisos de Línea Directa en sus operaciones como asegurador, ante sus profesionales como empleador, ante los proveedores y partners como socio comercial, y como inversor.

En su rol como empleador, el Grupo se compromete a velar por los derechos humanos de sus empleados e impulsar los principios relativos a las condiciones de trabajo justas y favorables y a la no discriminación. En la Política de derechos humanos se expone que los compromisos y la estrategia de gestión de personas en Línea Directa, así como sus políticas de selección y desarrollo del talento, se basan en el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades, la meritocracia y la no discriminación.

Para la relación con la cadena de suministro, el Grupo cuenta en su mayoría con proveedores nacionales, lo que permite contar con un mayor conocimiento y control sobre sus prácticas en materia de derechos humanos y apostar así por el desarrollo local. Además, en el proceso de homologación de proveedores, éstos tienen que aceptar el Código de Conducta para provee-dores, que incluye varios apartados de respeto a los derechos humanos y a la legislación laboral.

El Grupo tiene disponible un canal ético, por el que, de manera confidencial o anónima, y a salvo de represalias, el personal propio y cualquier grupo de interés puede comunicar un posible incumplimiento de los compromisos recogidos en la política de derechos humanos.

Durante el año 2023, Línea Directa llevó a cabo su primer ejercicio de Debida Diligencia en línea con las prácticas en materia de gestión de los impactos ASG y en respuesta a las exigencias legales. Para este proceso, se han tenido en cuenta marcos internacionales, la mayoría de los cuales están recogidos también en la Política de derechos humanos de el Grupo.

Línea Directa recoge en su Política de Derechos Humanos, así como en su ejercicio de Debida Diligencia los principios internacionales en la lucha contra el trabajo infantil y la trata de personas, trabajo forzoso, aun no siendo de aplicación en la actividad que desempeña la aseguradora en su ámbito de actuación.

El ejercicio de Debida Diligencia cuenta con un proceso de reparación y/o mitigación de los impactos que la actividad de la empresa pudiera provocar en los Derechos Humanos tanto de su propia fuerza laboral como de sus Grupos de Interés. Dicho procedimiento incluye la identificación de potenciales vulneraciones de los derechos humanos clasificados según los compromisos y principios adquiridos por el Grupo Línea Directa recogidos en la Política de Derechos Humanos en vigor. Los compromisos adquiridos por Línea Directa en su Política abarcan cinco dimensiones de el Grupo : empleadora, aseguradora, inversora, colaboradora y partner, y con su entorno. La identificación de los eventos de riesgo se acompaña de la delimitación de los impactos negativos, reales o potenciales y define los criterios para llevar a cabo una evaluación, priorización y gestión de estos.

En cuanto al modelo de gobierno y seguimiento de la Política de Derechos Humanos, el Consejo de Administración lleva a cabo la orientación, supervisión y control de la política, la estrategia y los resultados vinculados con los derechos humanos. El Comité de Sostenibilidad y Reputación realiza el control y seguimiento en esta materia, y se encarga de la definición o modificación del plan de acción, y del seguimiento de los objetivos.

Política del Canal Ético

Línea Directa cuenta con la Política de Canal Ético, aprobada por el Consejo de Administración, para regular los cauces y personas designadas para la gestión del Canal Ético y las denuncias que en él se pudieran producir, así como el procedimiento a seguir en las mismas. La Política del Canal Ético es de aplicación para la totalidad de informantes, independientemente del grupo de interés al que pertenezcan.

El objetivo que persigue es el de que cualquier persona pueda informar, con las debidas garantías, de cualquier irregularidad detectada en el cumplimiento del Código Ético, o cualquier otro incumplimiento de la normativa legal vigente, así como plantear consultas sobre su aplicación.

Los principios generales de actuación que establece son los siguientes:

- Confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como del tratamiento de la información y su investigación.
- Prohibición de represalias.
- Respeto al principio de presunción de inocencia y derecho de defensa de las partes afectadas
- Independencia, imparcialidad y ausencia de conflictos de interés en la gestión.
- Tramitación efectiva de las comunicaciones.
- Accesibilidad.

Se establecen también en la política las funciones del Gestor Ético, figura designada por el Consejo de Administración. Esta figura es la persona física responsable de la gestión del Sistema Interno de Información de la entidad y es por tanto el encargado de recibir y responder a todas aquellas cuestiones y dudas que puedan surgir derivadas de la aplicación del Código Ético, así como el encargado de atender, analizar, valorar y resolver las diferentes comunicaciones que se reciban sobre posibles incumplimientos normativos o conductas inapropiadas.

La política desarrolla y establece los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de gestión de comunicaciones
- Procedimiento específico respecto de irregularidades de potencial trascendencia, especialmente de naturaleza financiera y contable
- Procedimiento específico en materia de prevención de situaciones de acoso laboral y sexual
- Procedimiento específico en materia de prevención de supuestos penales

Además, establece garantías como la de no represalia al informante.

Esta política ha sido revisada y actualizada en 2025 realizándose ajustes formales, y se encuentra a disposición de los Grupos de Interés tanto en la intranet como en la web corporativa.

Política de Sostenibilidad

La Política de Sostenibilidad de Grupo Línea Directa establece el marco de referencia para la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG) en su estrategia y operativa diaria. En coherencia con su compromiso con la sostenibilidad, esta política está alineada con las políticas y normativas internas del Grupo.

La Política de Sostenibilidad tiene como objetivo principal consolidar un modelo de gestión responsable que contribuya al desarrollo sostenible y a la creación de valor compartido. Los principios recogidos en este documento son aplicables a todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa, así como a la Fundación Línea Directa, en los términos previstos en la normativa aplicable. En este contexto, el Grupo promoverá, además, que sus colaboradores y otras figuras relacionadas con sus operaciones, productos y servicios también respeten lo contenido en esta Política. Asimismo, el Grupo velará por extender sus compromisos a su cadena de valor, con el fin de promover la sostenibilidad entre los Grupos de Interés que forman parte de la misma.

La Política estructura sus compromisos en diversos Grupos de Interés y áreas clave:

- Clientes y asegurados: Innovación en productos y servicios, información transparente, atención de calidad y protección de datos.
- Empleados: Promueve una cultura de respeto, igualdad de oportunidades y diversidad. Se compromete a garantizar empleo de calidad y estable, facilitando el desarrollo profesional a través de procesos de gestión del talento como la atracción, retención y promoción. Fomenta la conciliación mediante políticas de flexibilidad y desconexión digital, además de prevenir riesgos psicosociales y acoso laboral con protocolos específicos. Asimismo, prioriza el bienestar y la seguridad laboral, impulsando entornos saludables y promoviendo el compromiso social dentro de la organización.
- Proveedores: Relación basada en principios éticos y sostenibles.
- Accionistas: Transparencia y creación de valor a largo plazo.
- Medioambiente: Promueve una cultura de respeto, igualdad de oportunidades y diversidad. Se compromete a garantizar empleo de calidad y estable, facilitando el

desarrollo profesional a través de procesos de gestión del talento como la atracción, retención y promoción. Fomenta la conciliación mediante políticas de flexibilidad y desconexión digital, además de prevenir riesgos psicosociales y acoso laboral con protocolos específicos. Asimismo, prioriza el bienestar y la seguridad laboral, impulsando entornos saludables y promoviendo el compromiso social dentro de la organización.

- Sociedad: Impulso de iniciativas sociales y compromiso con la comunidad.
- Buen gobierno: Cumplimiento normativo, ética empresarial y transparencia.
- Inversión responsable: Integración de criterios ASG en sus decisiones financieras.

El Consejo de Administración aprueba la Política de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa y ostenta la responsabilidad última de su supervisión. Esta Política se desarrolla y complementa con planes estratégicos de sostenibilidad y las diferentes políticas y procedimientos internos que se aprueban en el Grupo. El Comité de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa, a través de la Dirección de Sostenibilidad, es el encargado de reportar al menos anualmente a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo las acciones derivadas del plan de Sostenibilidad y el cumplimiento de los indicadores ASG.

La política, por su carácter general, abarca y hace referencia a la totalidad de impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el personal propio. Estos IROs, al igual que la política, recogen las siguientes temáticas: estabilidad laboral de los empleados, bienestar y conciliación, diversidad, equidad e inclusión, atracción y fidelización del talento, y formación y desarrollo profesional.

Política de Prevención, Seguridad, Salud y Bienestar.

Para Línea Directa, las acciones encaminadas a proteger la salud, prevenir y promover el bienestar, constituyen una parte fundamental de la actuación como empresa responsable con la sociedad y con sus empleados. Por ello, uno de los principales objetivos en la gestión de personas en el Grupo Línea Directa es velar por la seguridad y la salud de sus empleados. En este sentido, Línea Directa está adherida a la Declaración de Luxemburgo, promovida por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo desde el año 2017, por la que se compromete a aceptar e implementar los objetivos básicos de la promoción de la salud en el trabajo y de orientar sus estrategias hacia los principios de esta declaración.

Además, Línea Directa cuenta con un Programa de Bienestar alineado con los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y que sigue las recomendaciones de la Unión Europea (UE) en materia de Salud y Seguridad del trabajo.

En este sentido, el Grupo dispone de una Política de Prevención, Seguridad, Salud y Bienestar, además de un sistema de gestión de prevención de accidentes laborales, que refleja su firme compromiso en esta materia y establece el marco de actuación aplicable a todos los empleados, directivos y administradores de las sociedades que integran la entidad. El compromiso de Línea Directa en este ámbito nace de la Dirección y de los Órganos de Gobierno de el Grupo, reflejando una implicación activa en la mejora continua de las condiciones laborales y el bienestar de los empleados.

Esta política se articula en cumplimiento de las exigencias legales y en base al reconocimiento de las buenas prácticas internacionales establecidas en guías y normas internacionales, incluyendo el Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo sobre seguridad y salud de 1981, y la Declaración de Luxemburgo.

Durante 2025 se han reafirmado los compromisos de la Política de Prevención de Riesgos Laborales y Bienestar, entre los que se encuentran la revisión periódica de las condiciones laborales, la sustitución de elementos peligrosos por alternativas seguras, la identificación de factores internos y externos que puedan afectar la seguridad y salud de los empleados y la garantía de una vigilancia médica adecuada que respete la privacidad. Asimismo, la política promueve la adaptación de las condiciones laborales a las necesidades individuales

de cada empleado, la formación y sensibilización continua del personal, la promoción del bienestar físico y emocional, y la organización de equipos de emergencia con simulacros anuales. La evaluación de riesgos y peligros en el entorno laboral se considera crucial para configurar las actividades de control de riesgos y gestionar el sistema preventivo.

Además, la política fija diferentes objetivos, entre los que destacan el establecimiento de metas cuantitativas para mejorar la seguridad laboral, abordando indicadores como los índices de incidencia, frecuencia y gravedad, así como el número y duración de las bajas laborales. También se incluyen objetivos orientados a garantizar la salud de los empleados mediante reconocimientos médicos y campañas de bienestar, implementar acciones formativas en prevención de riesgos laborales, desarrollar planes de emergencia, garantizar la participación y consulta de los empleados en el ámbito de la gestión preventiva, y establecer la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) en prevención de riesgos laborales con los proveedores que operan en los centros de trabajo de Línea Directa. Los proveedores, a su vez, deben cumplir los estándares establecidos por el Grupo.

Los principios recogidos en la política son de aplicación para todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran la entidad.

El Grupo cuenta con los recursos necesarios para poder proporcionar a la empresa el apoyo y asesoramiento necesario en la adopción de las medidas preventivas correspondientes. El Grupo asume, con medios propios, las especialidades preventivas de Seguridad Laboral, de Higiene Industrial y de Ergonomía y Psicosociología Aplicada previstas en la normativa específica de Prevención de Riesgos Laborales, desarrolladas por un técnico de nivel superior que desempeña el puesto de responsable de Prevención de Riesgos Laborales de Línea Directa. La especialidad preventiva de Vigilancia de la Salud se encuentra concertada con un servicio de prevención ajeno. El servicio de prevención propio asume la responsabilidad de mantener una adecuada coordinación con el servicio de prevención ajeno concertado y con los asesores especializados externos que, en su caso, sean contratados para la realización de actividades preventivas específicas.

Para asegurar el cumplimiento y seguimiento de esta política, Línea Directa cuenta con un Servicio de Prevención propio, que se encarga de priorizar y desarrollar los planes de acción, implementar medidas preventivas y realizar un seguimiento regular de los objetivos definidos. Este servicio también eleva propuestas a la Dirección con el propósito de avanzar en la consecución de las metas establecidas.

La aprobación de la política de prevención, seguridad, salud y bienestar es competencia del Consejo de Administración y el servicio de Prevención Propio de Riesgos Laborales la revisará periódicamente.

A la temática de prevención, seguridad, salud y bienestar, así como a la de desconexión digital, está asociado el siguiente impacto positivo material de la entidad: Mejora del bienestar de los empleados debido al fomento de conciliación laboral, desconexión digital, beneficios sociales y hábitos saludables.

Línea Directa cuenta con políticas internas adicionales, disponibles para los empleados, como la Política de desconexión digital y la Política retributiva, las cuales también están conectadas con los impactos positivos materiales de el Grupo.

Directrices de Desconexión digital.

Línea Directa Aseguradora, así como la filial Línea Directa Asistencia, cuentan con directrices o procedimientos propios de Desconexión Digital cuyo alcance y ámbito de actuación se circunscribe al personal propio de cada empresa del grupo, asalariados y no asalariados, en el desempeño de sus funciones. Caso especial es el de CAR (Centro Avanzado de Reparaciones), empresa del Grupo que, debido a su sector, no cuenta con un procedimiento propio, ya que la gestión de los recursos humanos y las directrices en gestión de personas se marcan desde la matriz a través de una persona específica, business partner de recursos humanos, que traslada estos principios a las gerencias de los talleres de Madrid y Barcelona para su extensión y comunicación a toda la plantilla.

Línea Directa, como entidad social y empresa Familiarmente responsable (EFR), cuenta con esta política interna de desconexión digital con el objetivo de maximizar la conciliación entre la vida personal y laboral de los empleados.

Esta Política reconoce expresamente el derecho de los empleados a no responder comunicaciones empresariales fuera de su jornada de trabajo, salvo casos de urgencia justificada, y se recomienda a los responsables de equipo evitarlas. Los nuevos sistemas tecnológicos implantados en la Compañía contienen advertencias sobre la no conveniencia de envío de comunicaciones fuera del horario laboral. El Grupo intenta también armonizar los horarios de los empleados para que estos permitan la conciliación de su vida personal y laboral, gracias también a las nuevas formas de trabajo, colaborativo, sobre todo, que permiten el trabajo en tiempo real sin la necesidad de una presencia en común.

Con el fin de reforzar las buenas prácticas en esta materia, Línea Directa sigue promoviendo el uso responsable y la organización del tiempo de trabajo entre sus empleados y responsables a través de formaciones o sensibilización a Grupos de Interés a través de herramientas como @prende, LinkedIn Learning, entre otras.

El responsable y autor de esta política interna es el equipo de Relaciones Laborales de Línea Directa.

Política Retributiva.

El Grupo cuenta con una Política Retributiva cuyo principal objetivo es alinear la retribución de sus empleados con los intereses del Grupo fomentando los valores y la cultura corporativa. En este sentido, el sistema de remuneración establecido deberá orientarse a promover la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo de la Entidad, a recompensar los comportamientos y actitudes acordes con la cultura y los valores, e incorporar las cautelas necesarias para evitar la asunción excesiva de riesgos y la recompensa de resultados desfavorables.

Además, expone los principios generales que orientan su aplicación, para tratar de que las retribuciones contribuyan al crecimiento y la creación de valor a largo plazo para las partes interesadas. Entre estos principios se encuentra la ecuanimidad, la equidad y competitividad externa, la sostenibilidad, la flexibilidad, la igualdad y diversidad y la transparencia con los empleados respecto a las condiciones de su remuneración, entre otros.

El responsable de aprobar la Política es el Consejo de Administración y la entidad dispone de una Comisión específica de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, que tiene competencias también en esta materia. La Comisión informa una vez al año al Consejo sobre la retribución del equipo directivo de Línea Directa y supervisa su cumplimiento. También está involucrada en materia de remuneraciones un Comité de Seguimiento, el Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, el Área de Riesgos Corporativos y el Área de Secretaría General.

La plantilla cuenta con acceso universal a la Política Retributiva de la Compañía, publicada en el “Portal del empleado” y en la que pueden tener toda la información relativa a la estrategia de compensación y beneficios seguida por Línea Directa. Asimismo, el Convenio Colectivo sectorial por el que se rige Línea Directa, que regula buena parte de la estructura de retribución fija, es a su vez documento público, y está a disposición también de la plantilla.

A la temática de remuneraciones está asociado el siguiente impacto positivo material de la entidad: Aumento de la estabilidad laboral de los empleados debido a las condiciones laborales justas, salarios competitivos y al modelo de contratación indefinida seguido por la Compañía.

Cambios significativos en las políticas corporativas presentadas.

Tras las revisiones realizadas en 2024, durante el ejercicio 2025 objeto de estudio no se han realizado modificaciones significativas en las políticas sociales presentadas.

Dado el grado de importancia de las políticas corporativas, en el Plan de Sostenibilidad 2026-2028, impulsado por Gobierno corporativo se ha incluido como eje de acción la concienciación de las políticas y normativas internas, con el objetivo de aumentar la visibilidad de las políticas en la intranet corporativa, asegurando las comunicaciones sobre cambios de las ya existentes y de las nuevas políticas en caso de que se produzcan.

S1-2. Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias.

Colaboración con los empleados y representantes de los trabajadores.

Línea Directa Aseguradora ha establecido diversos mecanismos para colaborar con sus empleados y representantes de los trabajadores, asegurando una comunicación abierta y efectiva en relación con los impactos positivos, negativos, reales y potenciales que puedan afectarlos, considerándolos así en las decisiones encaminadas a la gestión de estas cuestiones.

El Grupo se encuentra entre las empresas certificadas por la Fundación Más Familia (EFR) a través de su norma Ed.5 1001, como una de las empresas españolas con un modelo de gestión de personas basado en la escucha activa y la conciliación, que cumple con los parámetros establecidos por dicha norma.

Canales de Comunicación Internos y Externos.

El Grupo cuenta con canales de comunicación específicos tanto de sus empleados con terceros ajenos a la Compañía, como la **Fundación Más Familia**. Estos canales permiten al empleado comunicarse no solo con los representantes de este modelo de gestión (escucha) en la Compañía, sino que también con el personal de la Fundación sobre cualquier materia que suponga un incumplimiento en la práctica de este modelo de gestión. La totalidad de los empleados tienen acceso a estos canales que aseguran la confidencialidad y que están abiertos en todo momento desde el Portal del empleado. En este sentido, se trata de dos canales asociados a la **Fundación Efr** y a disposición de los empleados: el primero tiene como receptor al mánager Efr y el segundo a la propia Fundación. La gestión de las comunicaciones de estos canales está regulada por la norma 1001 del modelo de gestión de la conciliación. Estos canales, además, son auditados en los periodos establecidos por la citada norma, por una auditora de tercera parte.

En otro orden y como ejemplo, se puede señalar que una de las **medidas Efr** de obligado cumplimiento es la comunicación a los empleados de la "**estabilidad en el empleo**" lo que supone que la Compañía tiene que publicar sus índices de contratación indefinida como evidencia de su compromiso con el trabajo estable, uno de los impactos positivos materiales identificados. Toda la información relativa al modelo de gestión EFR al que está adherida Línea Directa es pública para los empleados a través del "**Portal del empleado**".

En paralelo, y como parte del proceso de diálogo relativo a estos impactos, la compañía cuenta con un **Procedimiento de contratación** de carácter público para los empleados de Línea Directa a través del "Portal del empleado", donde se recogen los siguientes principios por los que se rige la organización en su política de contratación:

- Igualdad y no discriminación: la Política de contratación está alineada con el compromiso de la Compañía de respetar la igualdad de oportunidades y promover la no discriminación por razón de raza, color, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión o cualquier otra condición personal, física o social.

- Confidencialidad: se garantiza que la información contenida en los contratos de trabajo, y facilitada por los candidatos, sólo será accesible a los empleados autorizados por el Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad expresamente para ello por desempeño de su puesto de trabajo.

- Inclusión: se promueve la contratación de personas con discapacidad, en situación o riesgo de exclusión social, favoreciendo así el empleo socialmente responsable.

- Legalidad: en todo el proceso de contratación se respetará escrupulosamente la normativa vigente, garantizándose la firma del contrato por parte de los empleados y que sean dados de alta en la Seguridad Social el mismo día de su incorporación a la Compañía.

- Fomento del Talento: se utilizarán las modalidades contractuales más adecuadas que ofrece la legislación, para favorecer la atracción y retención del talento.

Asimismo, la compañía, como se ha desarrollado en el apartado S1-1, cuenta con una **Política de Talento**, aprobada por el Consejo de Administración, y pública para todos los empleados en la que entre los compromisos adquiridos destaca:

Fomentar empleo estable y de calidad con una oferta laboral estimulante y retadora, que garantice la sostenibilidad de la Compañía y fomente la estabilidad en el empleo. Impactando así en el Objetivo de Desarrollo Sostenible, ODS 8, relativo al crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos en Línea Directa

Mecanismos de colaboración periódica.

Línea Directa utiliza diversos instrumentos de relación y comunicación con el personal propio, entre los que se incluyen las encuestas bianuales de “**Experiencia de empleado**”, los pulsos de opinión anuales y por áreas, y la encuesta trianual asociada al modelo de gestión EFR llamada “**La voz del empleado**”.

El Grupo mantiene una comunicación con los empleados en lo que respecta a las distintas cuestiones para las que se ven afectados, como las condiciones laborales justas y los salarios adecuados, que se enmarcan en las distintas encuestas de clima o experiencia de empleado y pulsos periódicos de opinión, donde toda la plantilla tiene la oportunidad de poder dar cuenta de su perspectiva a este respecto.

La encuesta de “La voz del empleado" pretende obtener la opinión que los empleados tienen de las medidas que la Compañía pone a su disposición, entre ellas la ya mencionada “estabilidad en el empleo” a través del fomento de los contratos indefinidos, y que sirve para que tanto un servicio de auditoría externa autorizado por la fundación como la Dirección de Personas de la Compañía conozcan la percepción que de este y otros aspectos, tienen los empleados. De esta encuesta debida cuenta el servicio de auditoría externa (en este caso DNV) en su informe de certificación. Esta encuesta lleva implícito un estudio tanto de satisfacción como de eficacia de las medidas en el que participan directamente los propios empleados. El proceso por el cual se hace esta encuesta, del mismo modo, está regulado por la norma Efr destinada a tal fin.

Todos los empleados están invitados a participar y a contestar las diferentes encuestas de las que el Grupo da cuenta de sus resultados a través de campañas de mailings y focus groups. Los grupos de trabajo de empleados, en el caso de la encuesta de Experiencia y Voz del Empleado, se crean para poner en común resultados, recabar opiniones e ideas sobre las medidas puestas por la Compañía a disposición de los empleados, medidas que se integrarán en la estrategia de el Grupo para mejorar aquellas aspectos que han aparecido con mayor área de mejora, y los avances realizados en este sentido. Esta colaboración directa con los empleados es de especial relevancia para Línea Directa. Las conclusiones, así como las medidas adoptadas, son comunicadas por las direcciones de área a todos los empleados de el Grupo.

En el caso de la Encuesta de Experiencia de Empleado, realizada en 2025 el proceso arranca con una comunicación del lanzamiento de la propia encuesta por parte de la CEO a toda la plantilla. El Grupo cuenta con el asesoramiento y la colaboración de un proveedor externo para la realización de este estudio, que, a su vez, garantiza la absoluta confidencialidad y anonimidad de los datos. Recogidos los resultados y analizados, la CEO vuelve a comunicar los resultados generales a la plantilla y desde Personas, Comunicación

y Sostenibilidad se le comparten a cada Director los resultados de su área, para que pueda compartirla con sus equipos.

Entre los resultados de la encuesta realizada en 2025, destaca el aumento en 2 p.p de la participación respecto a la anterior edición de 2023.

Los principales indicadores de experiencia medidos (confianza, compromiso, orgullo de pertenencia, NPS y eNSS) han aumentado en relación a la anterior encuesta de 2023, Esta mejora generalizada, demuestra la confianza en el futuro de Línea Directa. Asimismo, los empleados demuestran su compromiso, su orgullo y su recomendación de la compañía como buen sitio para trabajar.

Desde el Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad se impulsa, fomenta y coordina la generación, por parte de las áreas, de planes de acción destinados a mitigar los puntos más relevantes. La evolución de la ejecución y el resultado de esos planes de acción son compartidos con las Áreas.

Por otro lado, se realizan sesiones informativas con la Consejera Delegada para informar a los empleados de los resultados de el Grupo. Siempre hay un espacio abierto para preguntas de los asistentes que responde directamente la CEO. Estas reuniones se producen con una periodicidad trimestral. Además de la sesión de arranque del año, Kick-off, que se produce al inicio del año., en la que el equipo de Dirección presenta el Plan del año. Posteriormente, en julio se lleva a cabo la reunión *mid point*, en la que mandos intermedios y personas con responsabilidad presentan a casi 300 personas el avance de las propuestas estratégicas del año. De todas estas reuniones se hace una encuesta posterior promovida por el área de Personas, cuyo objetivo es conocer la efectividad de estas reuniones. Estos datos se analizan internamente para la mejora continua.

Los responsables de que esta colaboración tenga lugar son la Dirección de Personas, y Comunicación y Sostenibilidad a través de sus líneas de acción y los responsables de estas, que sirven de puente de conexión con las áreas y las distintas direcciones para que los resultados lleguen a toda el Grupo.

Canal del Empleado, Canal Ético y atención personalizada.

Adicionalmente, los empleados de Línea Directa cuentan con un “Canal del Empleado”, sistema de acceso universal y abierto permanentemente, a través del cual pueden trasladar cualquier inquietud, duda o petición en todo momento. Este canal es atendido por el equipo de Atención Personas, dedicado en exclusiva a la información y cuidado del empleado, y a quienes se puede trasladar cualquier cuestión relevante para que sea atendido o derivado a los canales pertinentes de inmediato. El canal permite contestar las cuestiones planteadas por los empleados en 24/48 horas, salvo que la temática requiera un estudio mayor. Este canal está incluido dentro de los controles de riesgos que realiza el área de Riesgos Corporativos de el Grupo con el fin de evaluar su funcionamiento y eficacia.

Por otro lado, los empleados cuentan también con la atención de LiDiA (nombre de la herramienta de inteligencia artificial de apoyo al departamento de recursos humanos) asociada al Canal del empleado que refuerza la gestión humana que se hace de este medio.

Adicionalmente, es relevante destacar que todos los empleados de la Compañía han recibido formación sobre el Código Ético, donde, entre otros, se recogen los principios que velan por la relación entre la organización y su plantilla. En esta línea, además, Línea Directa cuenta con un Canal Ético en el que, con las debidas garantías, cualquier empleado puede informar de incumplimientos del Código Ético, así como de cualquier vulneración que se pudiera producir de sus principios u otros preceptos legales.

En aras de garantizar el buen funcionamiento del Canal Ético, este cuenta con su propia Política de Canal Ético, aprobada por el Consejo de Administración, y que regula los cauces y personas designadas para la gestión del Canal y las denuncias que en él se pudieran producir, así como el procedimiento a seguir en las mismas.

Todos los empleados tienen acceso tanto al Canal como a la política del Canal Ético a través del Portal del Empleado para dicho grupo, y de la página web para la totalidad de los Grupos de Interés.

Relevancia de las políticas corporativas y Comité Asesor de Diversidad.

En lo relativo a los impactos que la organización pudiera tener en materia de Derechos Humanos o los que se pudieran producir con personal vulnerable, Línea Directa cuenta, además de las herramientas descritas anteriormente, con políticas corporativas específicas que velan por garantizar que la actividad del Grupo no produzca impactos negativos en la plantilla o en personas de especial vulnerabilidad. Es por ello que los empleados tienen a su disposición las políticas de Derechos Humanos, Igualdad de género y Diversidad e inclusión, en las que se recogen los principios en los que Línea Directa basa su relación con los empleados en cada uno de estos ámbitos y los mecanismos a disposición de éstos en caso de que se produjera cualquier incumplimiento.

Cabe mencionar también que Línea Directa creó en 2023 un Comité Asesor de Diversidad, cuyos primeros pasos se han dado en 2024 y han continuado en 2025, y que pretende ser un lugar de encuentro para los empleados desde el cual poder impulsar canales de diálogo con el Grupo sobre sensibilidades y posibles impactos que la actividad de la organización pudiera producir en algunos colectivos vulnerables o ante cualquier incumplimiento que se pudiera estar. El Comité lo forman miembros del Comité de Dirección y reportará su actividad dentro del Comité de Sostenibilidad.

Adicionalmente al Comité Asesor de Diversidad, Línea Directa cuenta con un plan para el apoyo a las personas con discapacidad dentro de la organización “Sin Límites”, que cuenta con el servicio de una persona designada para guiar y apoyar a los empleados que lo necesiten.

En este sentido, y de manera más amplia hacia otros colectivos, el área de Personas cuenta con el departamento de Atención a las Personas, dedicado a la gestión de todas las necesidades de los empleados de el Grupo. De este modo se pueden atender cuestiones de distinta índole del día a día de la actividad por las que se ven impactados. Este departamento vela por su cuidado y búsqueda de soluciones, enmarcadas en el respeto a los principios y compromisos de las políticas corporativas de Diversidad e inclusión, Igualdad de género y Derechos Humanos.

Representación sindical y convenios colectivos.

En lo que respecta a los representantes de los trabajadores, en el Grupo existen diferentes secciones sindicales que ejercen los derechos que les corresponden de acuerdo con la Ley Orgánica de Libertad Sindical y que cuentan en los distintos edificios de la organización con tablones de anuncios, así como salas de reuniones, que les permiten estar en contacto con aquellos empleados que lo deseen.

Asimismo, el 100% de los empleados del Grupo Línea Directa se encuentran adscritos al convenio colectivo que resulta de aplicación en cada uno de los centros de trabajo de las empresas que lo componen:

- En Línea Directa Aseguradora, el Convenio de Seguros y Reaseguros.
- En Línea Directa Asistencia, el Convenio de Oficinas y Despachos.
- En CAR Barcelona, el Convenio del Metal de Barcelona.
- En CAR Madrid: el Convenio del Metal de Madrid.

La colaboración con los sindicatos mayoritarios, así como con las secciones, no cuenta con un calendario fijado previamente, ya que la comunicación se articula directamente con los empleados. Los responsables de comunicarse con los sindicatos dentro de Línea Directa son la responsable de recursos humanos y el coordinador de Relaciones Laborales. Estas

comunicaciones se producen cuando, por alguna de las partes, existe alguna cuestión de relevancia que tratar.

Como se ha expuesto a lo largo del capítulo, para el Grupo son primordiales la información y las consultas a los empleados a fin de tener constancia de la percepción de los empleados acerca de sus condiciones laborales y poder implementar los planes de acción que, en su caso, correspondan.

Colaboración con el personal propio en el contexto de la transición ambientalmente justa.

En el marco de la colaboración con el personal propio y representantes en el contexto de la transición hacia operaciones más ecológicas y climáticamente neutras, Línea Directa reconoce la importancia de preparar a sus empleados para los desafíos y oportunidades de la transición ecológica y, por ello, centra sus esfuerzos en:

Formación y mejora de capacidades:

A través de la Política de Talento, Línea Directa impulsa la actualización y el desarrollo de su equipo humano, vinculando la **formación** a las **necesidades estratégicas** de la organización.

Específicamente:

- **Identifica las necesidades de talento**: el Grupo establece planes de negocio, que vinculan con planes de personas para atender las necesidades estratégicas de el Grupo. Se establecen mecanismos para la detección de necesidades en capacidades (conocimientos y habilidades) que permiten ajustar el desarrollo de las personas con las necesidades de la organización y por otro lado se identifican las necesidades en la incorporación de talento externo.

- **Impulsa y actualiza el talento interno**: se establecen planes de desarrollo y formación, vinculados a las necesidades estratégicas de el Grupo que fijan las líneas prioritarias de actuación en materia de gestión del talento interno.

Respecto al **compromiso con la capacitación** en temas ambientales:

La Política de gestión ambiental y cambio climático destaca también el compromiso de la entidad con la protección del medio ambiente y menciona la formación de sus empleados en materia ambiental como un aspecto clave.

En esta línea, Línea Directa se ha comprometido con seguir las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). La evaluación de estos riesgos es parte de la definición de la estrategia empresarial, teniéndose en cuenta para la definición de nuevos productos y servicios, y abarca tanto los riesgos puntuales producidos por eventos meteorológicos como los riesgos de transición derivados del proceso de migración hacia una economía baja en carbono, por ejemplo, los regulatorios.

Teniendo en cuenta el modelo de negocio de Línea Directa, no se prevén impactos significativos relacionados con reestructuraciones, pérdida de empleo, ni con procesos complejos de perfeccionamiento o reciclaje profesional. Dicha transición no implica en Línea Directa transformaciones estructurales en su fuerza laboral.

S1-3. Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes.

Línea Directa no ha identificado ningún impacto negativo material relacionado con el personal propio. A pesar de ello, y como se ha mencionado en el apartado anterior, Línea Directa cuenta con distintos canales a disposición de su propio personal para que puedan expresar sus inquietudes, permitiendo que el Grupo pueda prestar soluciones efectivas a los empleados ante los impactos que se puedan generar.

El principal mecanismo de interacción es el Canal del Empleado, una herramienta integrada en la plataforma de gestión de personas a la que tienen acceso todos los trabajadores. A través de este canal, los empleados pueden plantear cualquier tipo de consulta, queja o petición, las cuales son atendidas de manera ágil por el equipo de Atención Personas. Este equipo, dedicado exclusivamente a la atención de las necesidades del personal, se rige por principios de confidencialidad y garantiza una respuesta en un plazo de entre 24 y 48 horas. Además, el acceso a este canal se encuentra claramente visible y explicado en el Portal del Empleado, facilitando su uso de forma intuitiva.

El Equipo de Atención Personas el encargado de resolver las cuestiones que atañen a los empleados cuando se trata de asuntos relativos al día a día de las personas, de no ser posible su solución por sus medios, lo derivan al departamento que sí pueda mitigar el riesgo o impacto que se presenta. En función de su gradación o situación, puede intervenir también el Gestor Ético o el Protocolo.

Del mismo modo están abiertos los canales externos de EFR, a través de los cuales los empleados pueden manifestar quejas, sugerencias o situaciones de vulneración de medidas relativas a la conciliación o al Canal Ético.

Otros canales internos de comunicación importantes en el Grupo son las encuestas de clima, así como los pulsos de opinión, que, aunque tienen una periodicidad marcada, permiten también establecer un diálogo entre el Grupo y su plantilla.

Mecanismos de gestión de reclamaciones: Canal Ético y Protocolo de Acoso.

Línea Directa ha implementado un Canal Ético que permite a los empleados comunicar incumplimientos del Código Ético, vulneraciones legales o cualquier otra situación de riesgo dentro de la empresa. Este canal está diseñado para garantizar el anonimato y la confidencialidad de los informantes, promoviendo un entorno seguro para que los empleados puedan expresar sus inquietudes sin temor a represalias. Este compromiso con la protección de los derechos de los denunciantes está respaldado por el propio Código Ético y la Política del Canal Ético, la cual se aplica a todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa Aseguradora, así como a la Fundación Línea Directa, en los términos previstos en la normativa aplicable.

Por la relevancia del Código Ético y su canal correspondiente para Línea Directa, todos los empleados del Grupo reciben formación sobre el Código Ético en el momento de su incorporación, que es reforzada periódicamente con diversas acciones formativas y divulgativas.

Todas las comunicaciones que se reciben mediante este canal son gestionadas por el Gestor Ético, quien es responsable de analizar, valorar y resolver las denuncias planteadas. Anualmente el Gestor Ético elabora un informe sobre el nivel de cumplimiento del Código Ético y las comunicaciones recibidas en el Canal Ético, elevando las recomendaciones que considere oportunas al Consejo de Administración. Además, el Gestor Ético tiene la función de proponer planes de acción cuando se detectan riesgos derivados de incumplimientos. La información recopilada en este proceso se maneja con la máxima confidencialidad, asegurando que tanto la identidad del denunciante como los detalles del caso permanezcan protegidos en todo momento.

El Canal Ético está accesible tanto a través de la intranet corporativa como de la página web de la empresa, facilitando su uso por parte de los empleados.

Adicionalmente, Línea Directa cuenta con un Protocolo de Acoso que busca prevenir y abordar situaciones de acoso moral, sexual, por razón de sexo o cualquier tipo de trato discriminatorio. Este protocolo proporciona un marco claro para la denuncia y la resolución de estas situaciones, reforzando el compromiso de la organización con un entorno laboral seguro y respetuoso. Los empleados del grupo tienen acceso al mismo a través del Portal del empleado, donde pueden consultar el propio protocolo, así como activar el canal de comunicaciones. El procedimiento, así como su gestión, vienen definidas por el propio protocolo. La eficacia del mismo está supeditada a los controles oportunos del área de Riesgos Corporativos de Línea Directa.

Monitoreo y evaluación de conocimiento y eficacia de los canales.

Los canales planteados son ampliamente utilizados anualmente por los empleados de Línea Directa, confiando en la entidad para resolver las inquietudes y necesidades que se les plantean.

El Grupo a través de su encuesta de Experiencia de empleado plantea distintas cuestiones que revelan el nivel de confianza que los empleados tienen en la organización y en sus estructuras, en el hecho de tener que plantear o haber planteado alguna cuestión de uno u otro calado al expuesto en el presente apartado. Este enfoque proactivo permite a la organización identificar áreas de mejora y garantizar que los canales de comunicación y reparación continúen siendo efectivos y accesibles para toda la plantilla.

S1-4. Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones.

Los canales planteados son ampliamente utilizados anualmente por los empleados de Línea Directa, confiando en la entidad para resolver las inquietudes y necesidades que se les plantean.

Línea Directa establece una serie de políticas, programas, planes y otras iniciativas que permiten tanto abordar los impactos, como mitigar los posibles riesgos futuros y aprovechar las oportunidades relacionadas con el personal propio. Línea Directa dispone de un objetivo que permite medir la eficacia de las actuaciones relacionadas con su programa de bienestar, que se desarrolla posteriormente en este apartado. No evalúa la eficacia del resto de las actuaciones expuestas a través de objetivos.

El Grupo cuenta con una sólida arquitectura normativa interna. Las políticas corporativas más relevantes, aprobadas por el Consejo de Administración, son fundamentales para ejecutar los compromisos adquiridos en estas áreas. Entre las políticas clave que impactan la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades asociados al personal se encuentran:

- Política de Talento
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Igualdad de género
- Política de Derechos Humanos y procedimiento de Debida Diligencia
- Política de Salud, Prevención y Bienestar
- Política Retributiva
- Procedimiento interno de contratación

A partir de estas políticas, el Grupo establece sus objetivos anuales, que emanan de la alta Dirección (CEO) y bajan en cascada a toda la organización y en los que se recogen también las principales acciones que se llevarán a cabo a lo largo del ejercicio.

En paralelo, con la periodicidad de cada programa, contribuyen también los programas de retribución variable asociados a objetivos, los cuales permiten a la dirección de cada área, y en concreto a la dirección de Personas, enfocar el trabajo de su área de acción para conseguir mitigar los riesgos e impactos negativos, fomentar los positivos y aprovechar las oportunidades. Alineando así la estrategia de personas a la estrategia del negocio.

Respecto a la gestión de los riesgos, Línea Directa cuenta con una Política de Riesgos Operacionales en la que se establecen los niveles de control sobre las operaciones de las empresas del grupo desde el punto de vista interno, analizando, entre otros, los riesgos que tienen que ver con la plantilla. La Política de Riesgos Operacionales establece un sistema de monitorización y reporte del que trimestralmente se informa a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Los riesgos relativos a los riesgos materiales están recogidos en el Mapa de Riesgos. La Auditoría Interna de el Grupo también incide en el control, entre otros aspectos, de estos procesos y acciones que tienen que ver con los riesgos materiales que afectan a la plantilla.

Asimismo, la Compañía confía en certificaciones y adhesiones que conllevan una auditoría de tercera parte y que permiten obtener una visión de la gestión de personas que se está llevando a cabo. Ejemplos de este modo de proceder son los sellos EFR o Top Employers, entre otros, los cuales se han presentado y descrito en apartados anteriores. En este sentido, la Compañía cuenta con los Procedimientos de Aseguramiento, donde, por ejemplo, son objeto de revisión y análisis la gestión de los dos sellos referenciados, en lo que a la gestión de las personas se refiere.

A continuación, se presentan las diferentes medidas llevadas a cabo para potenciar los impactos positivos materiales identificados, así como mitigar el riesgo potencial material y aprovechar las diversas oportunidades materiales. En el ejercicio 2024 no se han identificado impactos negativos materiales,ni tampoco en la reevaluación de 2025, por lo que no se han llevado a cabo actuaciones relacionadas para proporcionar o permitir la reparación de ellos.

Estabilidad laboral.

Una de las principales actuaciones de la Compañía en relación con la estabilidad laboral de sus empleados, que tiene un impacto positivo en la organización, es la evaluación de las prácticas en gestión de personas a través de auditorías de 3ª parte acreditadas:

- Modelo de gestión de personas EFR, con medidas de calidad en el empleo.
- Evaluación de cumplimiento de buenas prácticas como empleador a través del Top Employers Institute.

En ambos casos la gestión se lleva a cabo desde Atención Personas (departamento encargado de la Relación con el empleado). Ambos ejercicios se llevan a cabo anualmente y de ellos se da cuenta al Comité de Dirección a través de la Dirección de Personas y Comunicación. De cada uno de los dos modelos en aplicación, se extraen hallazgos que permiten implementar mejoras, así como mitigar posibles riesgos.

Se exponen a continuación las principales actuaciones realizadas en 2025 a modo de continuación con el ejercicio anterior:

- **Convocatoria de movilidades horarias** para el personal de atención telefónica, ofreciendo horarios flexibles y aumentar los días de teletrabajo. Se trata de acciones puntuales dentro del ejercicio. Su eficacia se mide en función de si se cubren o no las expectativas o previsiones sobre la acción de personas inscritas.
- **Programa de vacaciones ampliado y flexible** para todos los empleados de la plantilla. Se trata de una medida permanente. Su evaluación y eficacia se mide en la encuesta “La Voz del empleado” comentada con anterioridad.
- **Programa de Retribución Total**: portal permanente en el que los empleados pueden consultar todos los aspectos de su retribución, incluida la emocional, evidenciando así la masa retributiva individualizada por empleado. A través del programa y la Política retributiva, se vela por la percepción de salarios competitivos a través de distintos componentes de la Retribución total tales como la retribución fija, la variable vinculada a objetivos y la retribución en especie, un seguro de vida y

accidentes, además de los distintos beneficios sociales y ventajas por ser empleado de Línea Directa, como un programa de retribución flexible y descuentos en todos los productos de el Grupo. Se trata de una medida viva en la que periódicamente se va ampliando información de interés. De igual forma, su evaluación se hace dentro de la encuesta sobre las medidas puestas a disposición de los empleados ("La Voz del empleado").

- Predominio de los **contratos indefinidos** y variedad de contratos **a tiempo completo** y **parcial**. Esta medida cuenta con su respectivo control por parte del área de Riesgos, así como por el seguimiento del área de Personas. Igualmente, es una medida auditada dentro de la auditoría externa Efr.

- **Descuentos** en programas de **renting** y en pólizas de **seguros**. Se trata de programas de ventaja de empleado permanentes. Su eficacia y satisfacción, al igual que el resto, se mide de la misma manera.

- **Plan de compra de acciones** para empleados con descuento. Se lanza mínimo un programa al año y su repercusión en los empleados se evalúa en la misma encuesta de medidas.

Adicionalmente, Linea Directa ha potenciado en 2025 las siguientes ventajas que, con un impacto positivo, tratan de mejorar la vida de los empleados en su día a día en la Compañía.

- Procedimiento de trabajo flexible (Flexiwork): por el cual todos los empleados de la compañía cuentan con 6 días de trabajo flexible y en su domicilio al mes. Este procedimiento es público para toda la plantilla y de acceso universal a través del Portal del Empleado. En paralelo los empleados cuentan con herramientas digitales que les permiten gestionar estos días de trabajo en casa junto con su responsable en aras de preservar la armonía organizativa de los equipos de trabajo.

  Además, para aquellas personas que tienen necesidades especiales de conciliación acreditadas, la Compañía, tras un estudio de estas, autoriza ampliaciones de los días de trabajo flexible (mensuales / anuales) para facilitar estas necesidades de conciliación. En 2025, el 100% de la plantilla se beneficia de esta medida.

- Permisos retribuidos no contemplados en el convenio colectivo de aplicación: Línea Directa pone a disposición de sus empleados permisos adicionales que les permiten disfrutar de tiempo de trabajo remunerado para atender distintas eventualidades relativas a su familia. Destacan entre ellos:

  - Bolsa de horas para atender a familiares con dependencia (ascendientes o descendientes).

  - Licencia para acompañamiento de familiares en procesos de quimioterapia o radioterapia que precisen acompañamiento a las sesiones. (6 días al año que se pueden disfrutar por medios días).

  - Licencia para acompañamiento a familiares de 1º grado a pruebas diagnósticas con sedación que obligan al paciente a ir acompañado.

  - Posibilidad de solicitar cambios de turno o tiempo a cargo de recuperación, previa autorización del responsable, para atender asuntos personales de especial relevancia para el empleado.

  - Vacaciones flexibles y aumentadas: Línea Directa en su compromiso con la conciliación y la mejora del bienestar de los empleados cuenta con planes de vacaciones aumentados para sus empleados, así como una disposición de flexibilidad su disfrute:

    - Planes de vacaciones aumentados para el backoffice (1 día) y para el frontoffice (3 días) dada la especificidad de su labor en la atención al cliente.

        - Vacaciones flexibles: los empleados de la compañía pueden solicitar sus vacaciones en cualquier periodo del año con el único límite de los cupos que propone la organización para mantener los niveles de servicio. No obstante, todos los empleados de la compañía disfrutan de periodos no menores a 11 días en los periodos estivales, sí así lo solicitan.

    - Permisos y mejoras asociadas a la maternidad / paternidad y lactancia: la compañía, al término del disfrute de las 17 semanas de permiso de maternidad, permite que el disfrute del permiso de lactancia (retribuido por la empresa) pueda disfrutarse de tres maneras:

    - Entrada y salida media hora después y antes respectivamente hasta que el bebé cumpla 9 meses. Este tiempo puede acumularse en una hora en uno de los dos tramos con la misma periodicidad.

    - Acumulación del permiso de lactancia en días laborables a disfrutar hasta que el bebe cumpla 9 meses.

    - Fraccionamiento del permiso de lactancia pudiendo disfrutar 10 días de permiso acumulado al término del permiso de maternidad y reservar 5 días para atender cuestionar relativas al bebé y que requieran de la presencia del empleado. Estos días pueden disfrutarse durante el año siguiente a la fecha fin del permiso de maternidad.

    - Mejora asociada a la maternidad / paternidad: los empleados tienen derecho a disfrutar de 17 semanas de permiso parental remunerado, además de 15 días hábiles de permiso de lactancia, según lo establecido por el Real Decreto-Ley 6/2019 de marzo. Asimismo, desde junio de 2025, los empleados tienen derecho a dos semanas de permiso parental remunerado. La empresa complementa el salario de sus empleados durante este tipo de permisos, abonando la diferencia entre la prestación que el empleado recibe de la Seguridad Social y su remuneración completa si estuviera trabajando.

En materia salarial, Línea Directa mantiene un pulso constante con la realidad exterior a nivel salarial, para lo cual encarga estudios salariales y comparativas en aras de mantener una línea coherente en su política salarial interna con respecto del exterior.

Las acciones descritas en el presente apartado están dirigidas a todos los empleados de la Compañía y se ejecutan anualmente. El programa de **Calidad en el Empleo**, asociado al modelo de gestión de personas EFR, propicia que la plantilla de Línea Directa trabaje bajo un paraguas de condiciones laborales beneficiosas que superan los mínimos exigidos por legislación. En este sentido, no se detectan riesgos asociados a los impactos de importancia relativa, los cuales, están en cualquier caso y para el caso que nos ocupa, amparado por las Políticas corporativas de Retribución, Talento y Derechos Humanos.

En definitiva, la finalidad de estas acciones relativas a la estabilidad en el empleo es generar una cultura en la que los empleados puedan desarrollar su carrera profesional en la Compañía y que encuentren un ambiente de bienestar en todos los aspectos de su vida profesional.

Bienestar y conciliación laboral.

Con relación al impacto positivo material relacionado con el bienestar y la conciliación laboral, Línea Directa cuenta con una Política corporativa de Salud, Seguridad y Bienestar entre cuyos principios está el compromiso de la organización de velar por que la plantilla mantenga unos niveles óptimos de bienestar a través de los programas de beneficios, ventajas y bienestar, así como con las medidas de conciliación que la Compañía pone a disposición de ellos.

En este sentido, se llevan a cabo programas anuales de Salud y Bienestar y se mantiene abierto un catálogo de medidas de conciliación, adicionales a las exigidas por la legislación, a disposición de los empleados.

Se presentan a continuación las principales actuaciones realizadas en 2025, como continuación del ejercicio anterior:

Todas las acciones del programa de Bienestar y Salud se planifican con un horizonte anual. La eficacia de las mismas se mide en función del número de empleados participantes en las acciones. Estos impactos tienen repercusión en el Plan de Sostenibilidad de el Grupo, así como en los programas de ILP.

- **Programa de Bienestar y Salud**, con acciones concretas que impactan positivamente en el bienestar físico, emocional, financiero, de prevención y salud. Destacan acciones como la celebración de la "Semana de la Salud" con motivo del Día Mundial de la Salud, semana en la que se ofrecieron distintas formaciones, acciones solidarias y de sensibilización nutricional y emocional para los empleados. Adicionalmente, campañas de vacunación en la oficina, retos saludables y la participación regular en carreras y torneos.

- Todos los empleados tienen **asistencia médica *on line* gratuita** a través del servicio médico de Línea Directa, incluyendo también el asesoramiento psicológico básico.

- **Webinars y sesiones** de información y concienciación sobre **salud y bienestar**, que incluyen temáticas como el bienestar emocional (sesiones de mindfulness), sesiones de prevención de la salud como charla para la detección precoz y primeras actuaciones para el Ictus, las cuales han contado con una alta participación de los empleados.

- Dentro del programa de Bienestar, asimismo, se trabaja también la temática de **bienestar financiero** de la mano de la entidad Bankinter, quien nos ofrece información y asesoramiento para los empleados de alta calidad, con contenidos asequibles para todos. En este sentido, en todas las sesiones se ha medido la participación de los empleados con sesiones que han despertado mucho interés. Este año se ha puesto el foco, sobre todo, en la gestión del ahorro y la información sobre la contratación y gestión de las hipotecas.

- **Política Interna de Desconexión Digital**

- **Programa de beneficios y ventajas** (Retribución Total)

- Procedimiento de **trabajo flexible** (Flexiwork), por el cual todos los empleados de la Compañía cuentan con 6 días de trabajo flexible en su domicilio al mes. Este procedimiento es público para toda la plantilla y de acceso universal a través del Portal del Empleado. En paralelo los empleados cuentan con herramientas digitales que les permiten gestionar estos días de trabajo en casa junto con su responsable en aras de preservar la armonía organizativa de los equipos de trabajo. Se trata de una medida aprobada tras el periodo de pandemia y que abarca a todos los empleados de Línea Directa. Su valoración también forma parte de la encuesta "La Voz del empleado".

- **Permisos retribuidos** no contemplados en el convenio colectivo de aplicación: Línea Directa pone a disposición de sus empleados permisos adicionales que les permiten disfrutar de tiempo de trabajo remunerado para atender distintas eventualidades relativas a su familia. Entre ellos se encuentra la bolsa de horas para **atender a familiares con dependencia** (ascendientes o descendientes), licencia para **acompañamiento de familiares** en procesos de **quimioterapia o radioterapia** que precisen acompañamiento a las sesiones (6 días al año que se pueden disfrutar por medios días), y licencia para acompañamiento a familiares de primer grado a **pruebas diagnósticas** con sedación que obligan al paciente a ir acompañado.

- **Permisos y mejoras** asociadas a la **maternidad / paternidad y lactancia**: los empleados tienen derecho a disfrutar de 17 semanas de permiso parental remunerado, además de 15 días hábiles de permiso de lactancia, según lo

establecido por el Real Decreto-Ley 6/2019 de marzo. La empresa complementa el salario de sus empleados durante este tipo de permisos, abonando la diferencia entre la prestación que el empleado recibe de la Seguridad Social y su remuneración completa si estuviera trabajando. Adicionalmente, Línea Directa ofrece 5 días de permiso de lactancia dentro de los 12 meses posteriores a la reincorporación al trabajo, en lugar de los 9 meses después del nacimiento del hijo que establece la ley. Con esto, la Compañía fomenta el disfrute de este permiso y da mayores opciones de flexibilidad para ello.

Todos estos permisos, son ampliaciones sobre la norma que la Compañía pone a disposición de los empleados. Todos ellos están publicados en el Portal del empleado para que puedan ser consultados. No obstante, los empleados siempre tienen a su disposición al departamento de Atención al Empleado por si requieren alguna información adicional o explicación al respecto.

En el Plan de Sostenibilidad 2023-2025 se persiguió entre sus iniciativas el objetivo de impactar positivamente en la Salud y el Bienestar de los empleados a través de acciones relacionadas con la actividad física, nutrición, bienestar emocional y bienestar financiero, fijando como medidor de cumplimiento alcanzar una participación del **25% de la plantilla** en el periodo 2023 y 2025. A cierre de 2025 el cumplimiento de esta acción ha sido del 26,7%.

Este objetivo responde a los principios tanto de la **Política de Prevención, Salud y Bienestar** como a la de Talento, en las que la organización se compromete a promover el Bienestar y los hábitos saludables de la plantilla (asalariados y no asalariados) con el fin de impactar positivamente en ellos.

Para poder alcanzar este fin, el Grupo decidió integrar esta meta dentro de su Plan de Sostenibilidad de modo que su revisión y seguimiento se llevaría a cabo por los distintos niveles de gobierno de dicho plan, siendo el jerárquicamente superior el Consejo de Administración. Para ello se fijó una meta inicial cuantitativa que permitiera conocer los impactos que las distintas acciones tenían en la plantilla siendo el objetivo alcanzar un porcentaje igual o superior al 25% de la misma con el global de acciones llevadas a cabo a lo largo del año. Cabe en este punto destacar que los planes de Bienestar y Salud están anualizados, es decir, se tratan de un conjunto de acciones llevadas a cabo en un ejercicio anual de la Compañía.

El seguimiento del programa, en función de la meta planteada, se lleva a cabo desde el departamento de Atención Personas, impulsor de las acciones de Bienestar, a través de la herramienta interna del Portal del Empleado que permite crear eventos donde los empleados pueden inscribirse a las actividades y dejar la trazabilidad necesaria para poder medir su participación en cada evento. Este seguimiento se reporta al Comité de Sostenibilidad para que sea revisado y elevado al Consejo de Administración como parte del cumplimiento general del Plan de Sostenibilidad.

Durante los ejercicios 2023 y 2024, de manera ocasional, se ha testeado la emisión de encuestas en acciones realizadas en línea. Este proceso ha tenido como objetivo evaluar un sistema que nos permita incidir en dos aspectos:

- Impacto y satisfacción de los empleados con las acciones.
- Medio de comunicación con los empleados que nos permita implicarlos en el desarrollo de las acciones para alcanzar los objetivos y metas planteados.

En 2025, y dado que las pruebas testadas han reflejado unos resultados satisfactorios, se han lanzado encuestas asociadas a algunas acciones relevantes como la semana de la salud, los webinars de bienestar financiero, o la participación en las olimpiadas de Banco Santander.

Adicionalmente se ha incluido en la encuesta de experiencia de empleado realizada en 2025 una pregunta específica para que los empleados evalúen su satisfacción con el Programa de Bienestar y Salud. El resultado va en consonancia con los resultados de las encuestas realizadas sobre las acciones individuales, alcanzando una puntuación de 7,9 sobre 10.

El Programa de Bienestar y Salud de 2025, ha incluido un servicio médico de atención al empleado que cuenta con un servicio de atención psicológica temprana, y que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la salud emocional de aquellas personas que están en situación de baja médica.

Se espera que en el primer trimestre de 2026 se vuelva a obtener la certificación bajo el modelo de gestión **EFR con calificación B+,** unificando los sellos de Línea Directa Aseguradora y Línea Directa Asistencia.

En 2025 se ha mantenido la certificación **Top Employers** con un cumplimiento mayor al 90%.

Todas las actuaciones referenciadas están al alcance de todos los empleados de la plantilla y cuentan con información accesible tanto en los canales individuales (Intranet) como en los canales de comunicación corporativos.

Las actuaciones relativas al bienestar de los empleados cuentan con la supervisión y auditoría del modelo EFR y la auditoría de buenas prácticas de Top Employers. Asimismo, estas dos auditorías forman parte del mapa de aseguramiento de la Compañía. Esto permite tener un sistema de hallazgos que posibilita la puesta en marcha de medidas correctoras sobre riesgos derivados de los planes de actuación relativos a Bienestar.

Con este objetivo y sus acciones la Compañía persigue que los empleados incrementen sus niveles de bienestar desde un punto de vista más amplio, para lo que la Compañía integra el bienestar dentro de su cultura organizativa.

Diversidad e Inclusión.

El objetivo fundamental de estas líneas de actuación no es otro que la puesta en relevancia de la Diversidad en todos sus sentidos entre la plantilla de la Compañía para que todas las personas se sientan parte dentro de la diferencia. Todas las actuaciones relativas a Diversidad forman parte también de un plan anual de acciones que combinan actuaciones permanentes con algunas puntuales para el año en curso. La eficacia de estos planes / acciones se mide en parte a través de la encuesta “La Voz del empleado” así como por las preguntas relativas a Diversidad e Inclusión incluidas en la encuesta de experiencia de empleado.

En definitiva, esto nos ha permitido poder cumplir las expectativas marcadas para el ejercicio 2025.

A continuación se describen las principales actuaciones realizadas en 2025 que dan continuidad a las ya realizadas en años anteriores:

El Grupo tiene puestas en marcha dos líneas de actuación para la gestión de la oportunidad material relativa a diversidad e inclusión:

- Campaña de sensibilización para la plantilla en materia de diversidad y equidad de la mano de **Pacto Mundial de la ONU** y **Chárter europeo de la Diversidad**. Consta de píldoras de sensibilización enviadas a la plantilla y elaboradas por Pacto Mundial.
- Programa de inclusión y sensibilización a la plantilla en lo relativo a la diversidad funcional en colaboración con la Fundación Randstad y entidades sociales colaboradoras con la Compañía.
    - **Plan tú sumas** y **Sin límites**
    - Programas de integración y sensibilización con APROCOR
    - Campañas y acciones específicas de sensibilización

Todas estas acciones se generan con enfoques temporales anuales o permanentes, en función de la acción de que se trate. Las acciones que entran en el bloque de medidas, como puede ser el Plan tú sumas, son evaluadas por la encuesta “La Voz del Empleado”.

Para el resto de acciones, que están tomando un volumen más incipiente, aún no hay sistemas de medición de eficacia específicos, más allá del impacto general que se puede recoger de las preguntas sobre esta materia que se incluyen en la encuesta de experiencia de empleado.

Adicionalmente, para el próximo periodo, está planificado el desarrollo en mayor medida del Comité Asesor de Diversidad, la renovación compromiso Pacto Mundial de la ONU y la renovación compromiso Chárter europeo Diversidad.

Las actuaciones han estado enfocadas a toda la plantilla. De manera más específica, aquellas acciones que tienen que ver con la inclusión de personas con diversid**ad funcional, se impulsan desde el grupo de voluntarios de la Compañía "**Los conmovedores". En cuanto a las acciones encaminadas a la sensibilización en materia de diversidad, equidad, derechos humanos e igualdad, entre otras, la Compañía ha creado un Comité Asesor de Diversidad que pretende servir de órgano que advierta y mitigue posibles riesgos que se puedan dar en este sentido.

En este ejercicio, se ha podido comprobar que las campañas de sensibilización, una vez difundidas, corren el riesgo de ser olvidadas o no conseguir el alcance deseado. Para darle solución a este aspecto negativo, el Comité Asesor de Diversidad tendrá la labor de enfocar y gestionar distintos canales que permitan ganar en capilaridad en la difusión de la información relativa a Diversidad. Por otro lado, la Compañía es miembro de redes sectoriales como la RED EWI, MásHumano y Eje&Com, entre otras, que sirven de palanca para impulsar estas acciones tanto interna como externamente.

De cara al futuro, la Compañía trabajará todos estos aspectos desde el Comité Asesor de Diversidad, al que ya se ha dotado de entidad en su constitución al contar con el apoyo de la Alta Dirección y que actuará de forma transversal dentro del Grupo de trabajo de Sostenibilidad.

Por otro lado, siguiendo la firma apuesta de la Compañía por la integración de la discapacidad, todos los **centros de trabajo** del Grupo Línea Directa son **accesibles**. Además, se trabaja en la comunicación y la sensibilización sobre la discapacidad, tanto en el ámbito interno como en el externo.

En 2025, el Plan de Sostenibilidad incluyó una acción relacionada con la accesibilidad consistente en la obtención y/o mantenimiento de la declaración de Accesibilidad, bajo la criterios A y AA, de la Web Comercial, la Web Corporativa y la Web Fundación, además del rediseño del área privada y App de Línea Directa, del chat de clientes y de la web de Empresas con criterios de accesibilidad.

El Plan de Sostenibilidad 2026-2028 continúa introduciendo la accesibilidad como área estratégica, incluyendo como acción la creación de un modelo de gobierno en esta materia, que sirva para la fijación de objetivos globales de Grupo, coordine los esfuerzos y sirva de palanca para garantizar el acceso universal de todos los usuarios.

Con estas acciones, en definitiva, el Grupo persigue la integración de la diversidad en la cultura de la organización de modo que todos los empleados se sientan tratados con respeto y equidad, como así recoge la Política de Diversidad e Inclusión.

Atracción y desarrollo del talento.

Respecto al tema de atracción y desarrollo del talento, el Grupo identifica un impacto positivo material sobre la satisfacción su personal propio por el desarrollo de sus capacidades en el Grupo, la ampliación de conocimientos y la posibilidad de promociones internas, así como la oportunidad de la atracción de talento por la percepción de el Grupo como buena contratadora. A la vez, el Grupo se enfrenta al reto de atraer y retener talento cualificado en un entorno altamente competitivo, que nace de la dependencia del factor humano para desarrollar correctamente la actividad.

Para gestionar dichas cuestiones, Línea Directa ha continuado en 2025 implementando una serie de actuaciones, que ya inició en 2024, enfocadas al refuerzo de la marca empleadora y la generación de una visibilidad en nichos de talento concretos; la identificación y

desarrollo del potencial interno, incluido el estudio de Plan de Sucesión, así como distintos programas de formación y capacitación que permiten mantener a la plantilla al día de las exigencias del mercado.

Respecto a la atracción de talento:

- Certificaciones e Índices reputacionales: Top Employers y MERCO Talento. Línea Directa certifica cada año.
- Campaña de marca empleadora: comunicación externa. Se establece un plan cada año.
- Vinculación a entidades de formación relevantes: escuelas de negocio. Trabajo constante.
- Programa de referenciados. Abierto permanentemente. Beneficio para empleados de la Compañía.

Respecto al desarrollo profesional:

- Identificación de potenciales.
- Programa de desarrollo / formativo para potenciales: El viaje del cliente y Programa comercial 360.
- Programa DARWIN para mandos intermedios.

Respecto al desarrollo formativo:

- Programa de formación estratégica de nuevos productos y multirramo.
- Programa para supervisores basado en la Experiencia cliente.
- Capacitación en habilidades: LinkeIn Learning (Learners).
- Formación de los equipos de IT en inteligencia artificial (IA).
- Implementación de Copilot (IA en B365 Microsoft Office).
- Plan de normativa y Sostenibilidad:
    - Alineamiento de las tres líneas de defensa, fortaleciendo los procesos de control interno y gestión de riesgos.
    - La nueva normativa de reporte de información de sostenibilidad (CSRD), para la preparación para cumplir con los estándares de sostenibilidad más avanzados.
    - DORA (Digital Operational Resilience Act), asegurando que los equipos comprendan y apliquen los nuevos requisitos regulatorios europeos sobre resiliencia operativa digital en el sector financiero.
    - Prevención de Riesgos Laborales, asegurando un entorno de trabajo seguro y saludable.

Línea Directa también considera la formación a los empleados como medida para reducir los impactos potenciales derivados de la transición justa a operaciones más ecológicas y climáticamente neutras.

Todas las acciones descritas anteriormente han tenido diferentes alcances pues están enfocadas a colectivos no a la generalidad. Para cada una de ellas se manejan diferentes

horizontes temporales que dependen de si se trata de un programa de desarrollo o formativo, o una cuestión formativa asociada a una nueva legislación. En cualquier caso, todos los años se hace una planificación anual del alcance que tendrán las distintas acciones. Gracias al enfoque por colectivos mencionado anteriormente, la Compañía consigue reforzar áreas estratégicas para el Negocio. Las personas que se benefician de estos programas son por su posición, formación y aptitudes, las encargadas de trabajar en estas áreas, véase la IA, que luego tendrán aplicación para toda la Compañía en diferentes niveles y formas. De este modo, se ha hecho un abordaje de los grupos estratégicos de cara al negocio y a la estrategia de la Compañía para el año en curso.

La marca empleadora, por su parte, ha demostrado tener mucha fortaleza. Muestra de ello es la evolución de Línea Directa en el monitor reputacional MERCO, manteniendo su posición año tras año. Esto, unido a la fuerza de la marca, abren la oportunidad de poder atraer el talento que sea necesario obtener externamente.

Se considera también que el desarrollo y la formación de los empleados constituye una de las principales medidas correctoras para mitigar el riesgo que pudiera existir en cuanto a "fuga de talento". Los programas de identificación de potenciales, así como la formación por colectivos, unidos a la formación reglada, permiten mantener una red que mitiga el riesgo relacionado con la plantilla en este sentido.

El mantenimiento de las actuaciones mencionadas en cada ejercicio se considera crucial, pues la continua búsqueda y formación de perfiles estratégicos es clave.

Al fin, los empleados encuentran una cultura de desarrollo en la que poder avanzar en sus carreras profesionales dentro de la organización.

Recursos asignados para gestionar los impactos materiales

El Grupo cuenta con equipos propios destinados al desarrollo de medidas que permiten gestionar los impactos materiales, así como las oportunidades y riesgos identificados. En este sentido, corresponde al área de Personas y Comunicación en colaboración con otras áreas, de manera específica según el tema de que se trate, el desarrollo de estas acciones y/o nuevas medidas.

Línea Directa destina recursos humanos y económicos a tal fin. El Grupo considera que, a través de una buena gestión de los impactos, pueden aflorar nuevas oportunidades. En este sentido, sirve de ejemplo el programa de Bienestar y Salud que a modo de paraguas permite trabajar sobre distintas medidas relativas al bienestar de la plantilla. Este programa se gestiona, por las connotaciones que tiene y la cercanía con el empleado, desde el equipo de Atención a las Personas, formado por tres personas (Coordinador más dos técnicos). Para el desarrollo del programa se cuenta con un presupuesto anual que permite financiar las acciones. Entran, por ejemplo, todas las partidas relativas a la gestión del modelo EFR y aquellos costes de adhesión a Pacto Mundial, Top Employers o Chárter de la Diversidad, entre otros.

Gracias a los compromisos mantenidos, así como a las actuaciones descritas y llevadas a cabo, la empresa pretende garantizar que sus propias prácticas no causen o no contribuyan a generar impactos negativos sobre su personal propio.

De manera más específica los recursos económicos presentes y futuros son:

- Presentes 2025: 53.254€ destinados a Bienestar y Salud y Acción Social además del programa de servicio médico de atención al empleado QReady
- Estimados 2026: 90.584€, que se destinarán a Bienestar y Salud, Diversidad y Acción Social y entre las que se incluyen acciones como: el seguimiento médico Q Ready, la participación en al menos tres carreras populares, las Olimpiadas de Banco Santander, el programa de entrenamiento sano, la semana de la salud 2026 y el día mundial de la salud mental.

Se ha de tener en cuenta que estos recursos económicos forman parte del presupuesto destinado a Personas, Comunicación y Sostenibilidad dentro de los estados financieros del Grupo.

Parámetros y metas

S1-5. Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa.

El establecimiento de objetivos estratégicos de negocio y personas se lleva a cabo anualmente junto con los objetivos asociados a la retribución variable, donde ambos sirven como palancas para la consecución de las metas establecidas por la organización y por cada área específicamente. Estos objetivos se comunican en cascada e individualmente, lo que asegura una capilaridad alta de la información entre la plantilla.

En este sentido, la compañía ha mantenido durante 2025 los mismos objetivos en materia social que en 2024, para seguir consolidando sus resultados y continuar impulsando la concienciación de toda la plantilla, incluyendo a la Alta dirección.

Asimismo, durante todo el año se han realizado acciones en estas materias que han permitido dar a conocer, sensibilizar y hacer partícipe a la plantilla sobre las iniciativas sociales asociadas a los diferentes planes y políticas aprobadas.

Los procesos de comunicación con la plantilla en los que se establecen los objetivos estratégicos se producen a través de distintos procesos:

- **Fijación de objetivos por la CEO** y establecimiento y comunicación de objetivos a toda la plantilla en cascada a través de la gestión del Desempeño. Se trata de un procedimiento anual que tiene como fecha de arranque el mes de Enero / Febrero del año. La meta que se persigue con esta acción es alinear a el Grupo bajo un paraguas de objetivos que respondan a la estrategia de negocio diseñada por el Comité de Dirección para el año en curso. Este sistema abarca a todos los empleados de el Grupo (asalariados) y es de obligado cumplimiento para todos.

  En este proceso, además, están implicados todos los *managers*, así como sus equipos. El sistema cuenta con una herramienta propia (People Soft) desde la que se hace la gestión de todo el sistema de Desempeño y Objetivos. Durante el periodo en el que se desarrolla el establecimiento de objetivos y su comunicación a la plantilla, el departamento de Desarrollo de Personas, Comunicación y Sostenibilidad es el encargado de hacer el seguimiento para que todos los empleados, al fin, tengan sus objetivos fijados en base a los establecidos por la CEO del Grupo. El Grupo invierte en este sistema recursos humanos, principalmente, que van desde los empleados involucrados en la fijación de los objetivos hasta aquellos destinados al seguimiento de que el proceso se está cumpliendo. De manera habitual, este seguimiento se lleva a cabo por tres personas del área de Personas (Coordinadora y técnicos de Desarrollo).

  La eficacia del proceso se mide, principalmente, una vez se cierra el ciclo al término del ejercicio con la evaluación por parte de la CEO de la consecución de los objetivos fijados. Ha de tenerse en cuenta también, que de este proceso se desprenden otros esenciales para los empleados (asalariados) en el Grupo como pueden ser las revisiones salariales asociadas a méritos o el impacto de la evaluación de su mánager en su propio desarrollo. En definitiva, se trata de un procedimiento clave que persigue la consecución de una meta esencial para la organización como es el alcance de los objetivos fijados y el cumplimiento de la estrategia de negocio fijada para el ejercicio.

- **Kick-off**: comunicación de la Alta Dirección a los mánager de la estrategia anual para el negocio y las personas. En este caso la meta de esta acción es, sencillamente, la de alinear a la cadena de mando con los principios de la estrategia de negocio para el ejercicio en curso. Para ello, se destinan recursos internos y externos que permiten que todos los mánager de el Grupo puedan compartir de la mano de los Directores de área los objetivos estratégicos del año. En este sentido, participan también departamentos como el de Comunicación Interna, quien se encarga de la organización. La eficacia de esta acción se mide a través de una encuesta específica que permite conocer al Departamento de Comunicación la efectividad de la acción desde el punto de vista de la meta de la acción: alineamiento estratégico de la plantilla.

- **Sesiones trimestrales con la CEO** para seguimiento de los resultados de la organización (Negocio / Personas) con los mánager y técnicos de la organización. Esta es una acción de transparencia que se lleva a cabo cada trimestre coincidiendo con la publicación de los resultados de la empresa (obligación de empresa cotizada) y que del mismo modo que se rinden cuentas con las instituciones y los medios de comunicación, los empleados son partícipes, de primera mano, de esta información. Al igual que la acción anterior, se destinan recursos internos para este fin. Junto con la CEO del Grupo, trabaja el departamento de Comunicación Interna y se hace uso de recursos internos (salas, edificio…). La eficacia de estas sesiones, de igual manera, se mide a través de una encuesta de satisfacción específica.

- **Mid-Point**: encuentro de los mánager con la alta dirección para exposición de principales proyectos estratégicos su evolución y seguimiento. La filosofía de esta acción de comunicación y transparencia es la misma que la del Kick-off. La única diferencia en este caso es que son los Mandos Intermedios de la Compañía quienes abordan la presentación de los principales proyectos en los que se está trabajando al resto de la cadena de mando con la peculiaridad que lo que se ve aquí son los proyectos que nacen de los objetivos estratégicos fijados por la CEO en el inicio del ejercicio. Para esta acción, del mismo modo, se hace uso de recursos internos y externos y la meta y eficacia de la acción se mide con una encuesta que se envía a todos los asistentes.

Si bien no se establece una colaboración formal con los representantes de los trabajadores para el establecimiento, seguimiento y determinación de mejoras de las metas, se mantienen reuniones en un marco de interacción cordial.

Las sesiones informativas trimestrales, junto con las específicas de estrategia Kick-off y Mid-point, permiten identificar la evolución de los objetivos y las acciones asociadas para su desarrollo y cumplimiento.

Los objetivos se ven alimentados también del diálogo con la plantilla que se establece a través de los distintos puntos de escucha:

- Encuesta Experiencia Empleado (bianual).
- Focus group asociados a los resultados de la encuesta.
- Pulsos de opinión asociados a momentos de cambio o en áreas concretas.
- Encuestas emitidas tras las sesiones de comunicación con la CEO.
- Encuesta “La voz del empleado” asociada al modelo EFR / Focus group.
- Encuesta a los empleados para el monitor reputacional MERCO.

Los resultados de la encuesta de Experiencia de Empleado son comunicados a la plantilla, así como las lecciones aprendidas y las mejoras y avances a implementar. En el resto de los casos los mánager impulsan la comunicación en cascada de los resultados, objetivos y mejoras detectadas.

Los objetivos establecidos para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con la fuerza laboral en base a las referencias aportadas anteriormente se pueden clasificar y mensurar en base a:

- **Modelo de gestión EFR**: Mantenimiento de la certificación con calificación B+ proactiva.
    - Plaza de ejecución anual con recertificación trianual.
    - Metas: mantener los estándares B+ proactiva marcados por el modelo EFR.
    - Seguimiento anual.
    - Beneficio para los empleados: la Compañía persigue que los empleados encuentren un entorno y cultura de desarrollo donde se puedan beneficiar de un modelo de gestión que propicia estos aspectos a través de medidas que abarcan distintos niveles.
- **Top Employers**: Mantenimiento de la certificación con un cumplimiento > 90%.
    - Plazo de ejecución anual (estandarizado por la certificación).
    - Metas: mantener a la Compañía a la vanguardia de las buenas prácticas en materia de gestión de personas.
    - Seguimiento: anual, marcado por la certificación.
    - Beneficio para los empleados: contar con una certificación que avala las prácticas de gestión de personas que afectan directamente a su día a día y de las que de un modo u otro se benefician como garantía de su calidad.
- **MERCO Talento**: Mejorar posiciones de reputación respecto al último ejercicio.
    - Plazo de ejecución anual (estandarizado por la certificación).
    - Metas: mantener a la Compañía a la vanguardia de reputación como empresa donde el talento encuentra un lugar para su desarrollo.
    - Seguimiento: anual, marcado por la certificación.
    - Beneficio para los empleados: se trata de un monitor que mide los niveles de reputación de la Compañía y que cuenta con la percepción de los empleados de la Compañía, lo que redunda en su capacidad de influir en este aspecto.
- **Desarrollo de los compromisos** adquiridos en la **política de Diversidad e Inclusión.**
    - Arranque del Comité Asesor de Diversidad.
    - Plan anual de acciones de impacto en la Diversidad, Igualdad e Inclusión.
    - Cumplimiento del 80% del plan de acciones.
    - Plazo de ejecución y seguimiento anual con un punto de control semestral
    - Metas: cumplir con los principios de la Política de Diversidad e Inclusión a través de las acciones contempladas en el futuro plan de Diversidad.
    - Beneficio para los empleados: se busca su participación en el diseño de las acciones, así como en el impacto que estas pueden tener en la plantilla de la Compañía.
- **Desarrollo de los compromisos** adquiridos en la **política de Talento**.
    - Programas de Formación y Desarrollo por colectivos.

- Formación adaptada a las necesidades de cada colectivo.
- Objetivo: formación impartida a >90% de la plantilla.
- Plazo de ejecución de los proyectos: anual con seguimientos semestrales.
- Metas: desarrollo de la plantilla, gestión del talento de modo que contribuya al bienestar de los empleados y a la buena marcha del negocio.

- **Desarrollo de los compromisos** adquiridos en la **política de Salud, Seguridad y Bienestar.**
  - Programa de bienestar.
  - Objetivo: consecución de la participación de >26,7% de la plantilla en acciones.
  - Plazo de ejecución: se trata de un plan anual cuya revisión se produce a cierre de ejercicio. Con todo, dado que el plan forma parte de los objetivos del Plan de sostenibilidad, se hacen controles del cumplimento del objetivo cuantitativo (absoluto) en el semestre.
  - Las metas del plan de Bienestar (comentadas en puntos anteriores de este capítulo) tratan de crear una cultura de bienestar en la Compañía que redunde en la salud de los empleados. En este sentido, estos, a su vez, son los beneficios que encuentran que van desde la mejora de su calidad de vida en distintos ámbitos: salud, bienestar emocional, financiero, etc…

El Grupo divulga estos objetivos a través de los informes detallados que se envían a toda la organización con los resultados de las distintas encuestas de clima. Línea Directa establece sus metas aprovechando la palanca de la estructura de retribución variable (mensual, trimestral y anual), además de los incentivos a largo plazo, que permiten alinear a la organización en la consecución de estas metas. Igualmente, el desempeño cuenta también con objetivos que bajan en cascada desde la CEO a toda la organización en sus distintas áreas.

Todo ello permite aprovechar y alinear a la organización y contribuir a lograr las metas planteadas, entre las que figuran acciones para mitigar los riesgos y oportunidades materiales para el personal propio.

S1-6. Características de los asalariados de la empresa.

Línea Directa considera como asalariado a aquellas personas que tienen en vigor un contrato laboral con Línea Directa, excluyendo a aquellas personas que tienen contratos de formación o prácticas (p.e. becarios).

La totalidad de datos referidos al personal propio se reporta como número de personas promedio a lo largo del periodo de referencia, todos ellos en España.

País	Número de asalariados (número de personas)	
	2024	2025
España	2.433,2	2.411,8
Portugal*	0,0	0,0

*Sin operativa real en Portugal.

Sexo	Número de asalariados (número de personas)	
	2024	2025
Hombre	1.021,8	1.013,9
Mujer	1.411,3	1.397,8
Otro	0,0	0,0
No notificado	0,0	0,0
Total de asalariados	2.433,2	2.411,8

2024				
Mujer	Hombre	Otro	No notificado	Total
Número de asalariados (número de personas)				
1.411,3	1.021,8	0,0	0,0	2.433,2
Número de asalariados permanentes (número de personas)				
1.409,7	1.021,4	0,0	0,0	2.431,1
Número de asalariados temporales (número de personas)				
1,7	0,4	0,0	0,0	2,1
Número de asalariados de horas no garantizadas (número de personas)				
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Número de asalariados a tiempo completo (número de personas)				
645,6	677,3	0,0	0,0	1.322,8
Número de asalariados a tiempo parcial (número de personas)				
765,8	344,6	0,0	0,0	1.110,3

*Sexo según lo especificado por los propios asalariados

2025				
Mujer	Hombre	Otro	No notificado	Total
Número de asalariados (número de personas)				
1.397,8	1.013,9	0,0	0,0	2.411,8
Número de asalariados permanentes (número de personas)				
1.392,9	1.007,8	0,0	0,0	2.400,8
Número de asalariados temporales (número de personas)				
4,9	6,1	0,0	0,0	11,0
Número de asalariados de horas no garantizadas (número de personas)				
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Número de asalariados a tiempo completo (número de personas)				
641,9	678,8	0,0	0,0	1.320,7
Número de asalariados a tiempo parcial (número de personas)				
755,9	335,2	0,0	0,0	1.091,1

*Sexo según lo especificado por los propios asalariados

La información referente al número de trabajadores asalariados se encuentra en la Nota 21. B) de los estados financieros.

El % de empleados con contrato temporal es inferior al 1% (0.086%). En el Grupo Línea Directa no hay empleados con horas no garantizadas.

	2024		
	Mujer	Hombre	Total
Nº personas que han abandonado la empresa	169	156	325
Nº personas promedio año	1.411,30	1.021,80	2.433,20
Tasa Rotación	12,0 %	15,3 %	13,4 %

	2025		
	Mujer	Hombre	Total
Nº personas que han abandonado la empresa	156	158	314
Nº personas promedio año	1.397,80	1.013,90	2.411,80
Tasa Rotación	11,2 %	15,6 %	13,0 %

La tasa de rotación es calculada como el cociente entre el número de personas que han abandonado definitivamente la empresa durante el periodo de referencia entre el promedio de personas a lo largo del año.

S1-7. Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa.

Línea Directa considera como personal propio no asalariado a aquellas personas contratadas a través de empresas de trabajo temporal (ETT), así como a los becarios, los cuales son aquellas personas vinculadas a través de convenio con la universidad o centro de estudios.

Los datos referidos a los no asalariados del personal propio se reportan como número de personas promedio a lo largo del periodo de referencia, la totalidad de ellos en España.

Tipología no asalariados	Nº personas - Promedio	
	2024	2025
ETT	73,3	65,7
Becarios	30,7	34,3
Total	104,0	100,0

S1-9. Parámetros de diversidad.

Con el objetivo de permitir comprender la diversidad de género entre los altos directivos y la distribución por edades de los asalariados de la Compañía, se presentan los siguientes datos:

	2024	
	Mujer	Hombre
Alta Dirección	7,0	6,0
% Alta Dirección	53,8 %	46,2 %

	2025	
	Mujer	Hombre
Alta Dirección	7,0	7,0
% Alta Dirección	50,0 %	50,0 %

	2024		
Nº personas por edad - Promedio	**Mujer**	**Hombre**	**Total**
1. < 30	154,6	131,0	285,6
2. >=30 Y <50	878,5	671,8	1.550,3
3. >=50	378,3	219,1	597,3
Total	**1.411,3**	**1.021,8**	**2.433,2**

	2025		
Nº personas por edad - Promedio	**Mujer**	**Hombre**	**Total**
1. < 30	149,8	124,0	273,8
2. >=30 Y <50	826,6	640,5	1.467,1
3. >=50	421,5	249,4	670,9
Total	**1.397,8**	**1.013,9**	**2.411,8**

S1-10. Salarios adecuados.

Así como en 2024 y bajo el artículo contenido en el Estatuto de los Trabajadores en referencia al Salario Mínimo Interprofesional, el 100% del personal propio en 2025 percibió un salario adecuado, estando retribuido por encima del Salario Mínimo Interprofesional (SMI). La única excepción son los becarios, cuya remuneración está sujeta a las condiciones establecidas en los convenios de prácticas.

S1-11. Protección social

Como en 2024, el 100% del personal propio de 2025 está cubierto por la Seguridad Social.

S1-12. Personas con discapacidad.

Se considera como persona con discapacidad para el cálculo a cualquier asalariado con certificado de discapacidad emitido por el órgano competente. Se ha ponderado por el tiempo que dichas personas han tenido contrato vigente.

Con el objetivo de permitir comprender la medida en que las personas con discapacidad están incluidas entre los asalariados de la Compañía, se presentan los siguientes datos:

	2024		
	Hombre	**Mujer**	**Total**
Promedio empleados con discapacidad	18,0	20,4	38,4
Promedio plantilla	1.021,8	1.411,3	2.433,2
% Empleados	1,8 %	1,4 %	1,6 %

	2025		
	Hombre	**Mujer**	**Total**
Promedio empleados con discapacidad	16,2	22,9	39,0
Promedio plantilla	1.013,9	1.397,8	2.411,8
% Empleados	1,6 %	1,6 %	1,6 %

S1-13 Parámetros de formación y desarrollo de capacidades.

En 2025, Línea Directa ha continuado impulsando la formación y el desarrollo de capacidades de sus empleados como un pilar fundamental para alcanzar los objetivos estratégicos de la compañía, en un ejercicio marcado por la evolución del modelo organizativo, el fortalecimiento del entorno de control y la aceleración de la transformación digital y analítica. Siguiendo el enfoque de años anteriores, la estrategia formativa se ha diseñado y desplegado de forma alineada con las prioridades del negocio, acompañando a las personas en la preparación necesaria para sus funciones y en la adaptación a los nuevos entornos.

Los programas formativos desarrollados a lo largo del año combinan conocimientos técnicos, capacidades comerciales, digitales, analíticas y competencias transversales, esenciales para mejorar la eficiencia operativa, reforzar la toma de decisiones basada en datos, impulsar la innovación y consolidar una gestión responsable y sostenible del negocio. Este enfoque integral permite garantizar que los empleados cuentan con las habilidades necesarias para contribuir activamente a los retos presentes y futuros de la organización.

2025 ha sido un año en el que Línea Directa ha reforzado la capacidad comercial y consolidado el foco en la experiencia del cliente. Este avance ha ido acompañado de un fuerte compromiso con el desarrollo de las personas, garantizando su preparación para los nuevos retos, productos y modelos de relación que demanda el negocio.

Entre los proyectos formativos más relevantes desarrollados durante el año destacan:

- Nuevo producto de Multirriesgo: preparación integral para el lanzamiento del nuevo producto, incluyendo la incorporación de equipos asegurando una visión completa del producto y su impacto en el cliente.

- Programa específico para los equipos de Salud: programa integral orientado a reforzar el conocimiento técnico y la especialización de los equipos del ramo de Salud. Este trabajo ha permitido profundizar en los principales servicios del ramo , garantizando una preparación homogénea orientada a una atención más completa y diferencial.

- Programa venta consultiva: orientado a garantizar que cada cliente recibe una propuesta ajustada a sus necesidades reales. Este enfoque refuerza la calidad del asesoramiento mediante una escucha activa más precisa y un diagnóstico que permite una personalización avanzada de las soluciones ofrecidas.

- Programa de Desarrollo Profesional para potenciales El Viaje del Cliente: Estos proyectos continúan siendo fundamentales para trabajar la Visión Global de los equipos que tienen contacto directo con los clientes con una perspectiva experiencial, potenciando el talento interno.

Tiene un papel destacado el Proyecto **La Voz de Línea Directa** que ha seguido consolidándose como un clave para fortalecer cada interacción con el cliente. A través de este programa, los valores de la marca **"El valor de ser directo"**—ser resolutivos, cercanos, de confianza e innovadores— se integran de manera consistente en la comunicación diaria, permitiendo que cada conversación refleje la autenticidad y la esencia de Línea Directa.

A lo largo del año, se ha trabajado en reforzar y ampliar el alcance del programa, incorporando nuevas dinámicas formativas y herramientas que facilitan que los equipos interioricen estos valores de forma natural en su actividad profesional.

Además, se ha avanzado gracias a nuevas capacidades basadas en inteligencia artificial en extraer KPIs orientados a la excelencia. Estos indicadores aportan una visión precisa y continua del grado de adopción del modelo, contribuyendo a impulsar la calidad en la experiencia del cliente. Mencionar también que el proyecto ha obtenido el **Premio GREF** 2025 categoría bronce a la mejor iniciativa formativa.

Cada uno de estos proyectos refuerza el compromiso de Línea Directa con su estrategia multiproducto, al tiempo que consolida una experiencia de cliente diferencial, basada en la innovación, la calidad y el valor añadido en cada contacto.

Uno de los proyectos formativos más relevantes de 2025 ha sido el avance en la Transformación Analítica, a través de la consolidación del Programa PI 2.0, orientado a construir un colectivo analítico sólido y profesional en el marco de un nuevo modelo de Gobierno del Dato. En este contexto, se ha diseñado un proyecto de desarrollo profesional que contempla varios itinerarios formativos en Reporting, Análisis, Modelización y Big Data, Business Intelligence y Gobierno del Dato, complementadas con un itinerario transversal de Soft Skills. Estas actuaciones están permitiendo reforzar el aprendizaje continuo, crear un lenguaje común y avanzar hacia un uso más coherente, seguro y estandarizado del dato en la organización.

En particular, durante el ejercicio se ha comenzado la impartición del itinerario de Gobierno del Dato, destinado a todo el colectivo de Analistas, abordando principios, políticas, roles y herramientas corporativas, contribuyendo a la consolidación de la estructura de control y calidad del dato.

En el ámbito de la Transformación digital, en 2025 se ha conceptualizado y desplegado el Proyecto de adopción de Inteligencia Artificial Generativa, que contempla diversos programas de formación dirigidos a Dirección, Mandos y Coordinadores con un enfoque estratégico, así como a perfiles perfiles técnicos que afrontan proyectos de IA en los aplicativos de negocio y perfiles de áreas de apoyo que experimentan la IA para mejorar su productividad. Además, se ha formado a toda la organización en el uso responsable según el reglamento de Inteligencia artificial de la Unión Europea.

El proyecto, que ha comenzado en 2025, continuará en 2026, monitorizando la adopción y uso de las herramientas corporativas, así como de la identificación y valoración de casos de uso con impacto real.

Para contribuir a la Transformación tecnológica, se ha continuado con la formación especializada en DevOps, acompañando la implantación progresiva de este modelo de trabajo, y con programas técnicos en lenguajes de programación y nuevas arquitecturas front (HTML, Java, CSS y React), asegurando la preparación de los profesionales que lideran la evolución tecnológica.

En 2025 también se ha reflexionado y conceptualizado un nuevo Modelo de Liderazgo, alineado con la estrategia y los retos futuros de Línea Directa. Este modelo define los comportamientos clave que han de tener los líderes en este nuevo entorno, contemplando a su vez las nuevas formas de trabajo y el liderazgo funcional, así como los comportamientos del líder en la era de la IA. Este nuevo Modelo de Liderazgo ha sido cocreado de manera colaborativa, integrando las aportaciones de diferentes áreas y colectivos para asegurar su autenticidad y pertenencia.

Un lugar importante ha tenido la preparación técnica de los equipos, destacando en este punto la formación en Behavioral Economics (BECO) que ha representado un impulso clave para fortalecer la comprensión del comportamiento humano y su aplicación en el diseño de productos, servicios y experiencias de cliente. A lo largo del año, se han impartido tanto sesiones introductorias como programas avanzados, dirigidos a colectivos estratégicos como Marketing, Comercial, Transformación Digital, Cartera, Calidad y Experiencia de Cliente. Estas formaciones han permitido a los profesionales adquirir conocimientos sobre psicología cognitiva, sesgos, modelos de decisión y herramientas de persuasión aplicadas al sector asegurador, potenciando así su capacidad para anticipar comportamientos y mejorar los resultados de conversión y experiencia de usuario.

En materia de ciberseguridad, Línea Directa ha reforzado su enfoque basado en la sensibilización y la formación continua, desplegando un Plan de Cultura de Ciberseguridad de alcance corporativo, dirigido a la totalidad de la plantilla. Este plan se ha complementado con la formación específica derivada de nuevas obligaciones regulatorias, como la implementación del marco DORA, garantizando la comprensión y aplicación de los requisitos en materia de resiliencia operativa digital.

Un año más y de forma transversal, el Plan de Normativa y Sostenibilidad ha permitido estructurar y homogeneizar las iniciativas formativas obligatorias en materias clave como Código Ético, Política Fiscal, Protección de Datos y Riesgos Psicosociales, reforzando competencias esenciales y promoviendo la responsabilidad individual en el cumplimiento normativo.

Este marco se completa con la formación permanente en Metodología de Evaluación de Riesgos y Control Interno, dirigida a los perfiles incluidos en el mapa de aseguramiento definido por Riesgos y Auditoría. El programa asegura un conocimiento homogéneo de la cultura del riesgo, el entorno de control, el modelo de tres líneas de defensa y la metodología corporativa, incluyendo formaciones especializadas para áreas críticas como Auditoría Interna y Riesgos, con actualización del marco COSO.

Adicionalmente, la compañía ha apoyado el desarrollo técnico especializado destacando la participación de profesionales del área de Riesgos en programas de acreditación COSO Control Interno reforzando así el rigor técnico y la excelencia profesional en funciones clave.

En conjunto, todas estas iniciativas formativas refuerzan el compromiso de Línea Directa con el aprendizaje continuo, el desarrollo de capacidades estratégicas y la correcta gestión

del riesgo, asegurando que sus empleados están preparados para adaptarse y liderar en un entorno empresarial dinámico y altamente regulado.

Línea Directa envió una evaluación de desempeño a cada uno de los empleados durante 2025, cumpliendo así con lo establecido por la Dirección del Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad. El 96,4% del total participaron en la campaña de evaluación, lo que supone un aumento de 2,6 pp respecto al ejercicio anterior.

	2024		
	Mujer	**Hombre**	**Total**
% Evaluados	93,5 %	94,1 %	93,8 %

	2025		
	Mujer	**Hombre**	**Total**
% Evaluados	96,2 %	96,5 %	96,4 %

Adicionalmente, se presenta el número medio de horas de formación por asalariado y por género:

	2024		
	Mujer	**Hombre**	**Total**
1. Directivos	27,6	35,5	31,3
2. Profesionales expertos	30,5	33,0	31,8
3. Profesionales	22,4	21,9	22,2
4. Staff	32,1	29,1	30,9
Total	**29,1**	**28,2**	**28,7**

	2025		
	Mujer	**Hombre**	**Total**
1. Directivos	47,0	53,0	49,9
2. Profesionales expertos	39,0	40,3	39,7
3. Profesionales	23,3	21,7	22,7
4. Staff	29,0	27,9	28,5
Total	**29,1**	**29,6**	**29,3**

S1-15. Parámetros de conciliación laboral.

A continuación se presenta la tabla de parámetros de conciliación que incluye el derecho y las prácticas entre los asalariados para acogerse a permisos por motivos familiares de manera equitativa en cuanto al género, se presentan a continuación los siguientes datos:

Parámetros de conciliación	2024	2025
Empleados con derecho	100,0 %	100,0 %
Empleados que gozan de este derecho	34,0 %	33,9 %
Mujer	22,1 %	21,4 %
Hombre	11,9 %	12,5 %

Gracias a los convenios de negociación colectiva vigentes y el estatuto de los trabajadores, todos los asalariados tienen derecho a permisos por motivos familiares.

S1-16. Parámetros de remuneración (brecha salarial y remuneración total)

En el marco del análisis de doble materialidad realizado para la identificación de los impactos, riesgos y oportunidades materiales en relación con el personal propio, no se ha determinado la materialidad directa de la temática de parámetros de remuneración, incluyendo la brecha salarial y la remuneración total. No obstante, este aspecto ha sido identificado como un elemento transversal dentro del tema de diversidad, equidad e inclusión, el cual sí ha resultado material, dada su estrecha relación con la promoción de la igualdad de oportunidades y la equidad salarial.

En este apartado se presenta la información relacionada con la brecha salarial de género por su relevancia en el ejercicio realizado de doble materialidad.

La **brecha salarial de género**, definida como la diferencia entre los niveles retributivos medios de los asalariados de género femenino y masculino, y expresada como porcentaje del nivel retributivo medio de los asalariados de género masculino, en 2025 ha sido un 11,39% frente al **10,42% del ejercicio anterior**.

	Salario por hora	Salario por hora	Nº	Nº	
	Mujer	Hombre	Mujeres	Hombres	Brecha por nivel
2024	**23,05**	**25,73**	**1.399,00**	**1.018,58**	**10,42 %**
2025	**24,16**	**27,27**	**1.385,83**	**1.011,35**	**11,39 %**

La brecha salarial del 11,39% reportada en este apartado no tiene en cuenta la especificidad de cada puesto de trabajo (nivel de responsabilidad, aptitudes, etc.), sino que compara la retribución media por hora según género (mujeres frente a hombres). Al analizar la distribución por sexo en los diferentes grupos profesionales en Línea Directa, se observa que en los grupos salariales superiores (Directivos y Profesionales Expertos) el porcentaje de mujeres alcanza el 50%. No obstante, en los grupos salariales inferiores (Staff y Profesionales) el porcentaje de mujeres supera el 60%, ya que de forma natural la representación de género femenino es mayor, lo que influye negativamente en la brecha salarial así calculada.

Sin embargo, la brecha ajustada por hora desciende en 2025 a 2,65% respecto al 3,13% de 2024. La brecha salarial por hora ajustada por nivel profesional refleja las circunstancias del Grupo, ya que tiene en cuenta la especificidad de cada puesto y ofrece un promedio a cada uno de ellos.

En conclusión, la falta de una distribución homogénea por género en la organización, determinada por la naturaleza de los puestos existentes, influye directamente en la brecha salarial.

A continuación, se presentan las **metodologías** de la brecha de género y de la brecha ajustada por hora.

Para el cálculo de la brecha de género, se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{(Nivel retributivo bruto medio por hora de los asalariados - nivel retributivo bruto medio por horas de las asalariadas)}}{\text{Nivel retributivo bruto medio por hora de los asalariados masculinos}} \times 100$$

Para el cálculo de esta brecha salarial por hora ajustada por categoría profesional se agrupa a los empleados en **clústeres** integrados por personas que desempeñan funciones similares o que desempeñan un puesto parecido. Se identifica la brecha en cada clúster, y para determinar la brecha general, se pondera por el número de personas en cada clúster.

El cálculo de la brecha se realiza mes a mes para asegurar que se compara cada persona con sus homólogos mensualmente y teniendo en cuenta retribución por hora. La fórmula es la siguiente:

$$\textbf{Brecha salario hora ajustada por categoría profesional} = \sum_{n=1}^{N} \frac{\text{Brecha en cada clúster x Nº de empleados en clúster}}{\text{Nº total empleados}}$$

Por último, la brecha salarial en cada clúster se calcula:

$$\text{Brecha salarial} = \frac{\text{Retribución media por hora hombres - Restribución media por hora mujeres}}{\text{Retribución media por hora hombres}}$$

Por otro lado, la relación entre la persona con mayor salario y la mediana de la remuneración anual total del conjunto de asalariados en 2025 es de 19,32 frente al 14,83 de 2024.

S1-17. Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos.

Como se ha expuesto a lo largo del presente capítulo, Línea Directa dispone de un canal de denuncia para comunicar incumplimientos del Código Ético, que es de libre acceso para todos los empleados y tiene un carácter completamente anónimo y confidencial. También cuenta con un Protocolo de Acoso con el que se pretende evitar situaciones impropias que dificulten el normal desarrollo de la empresa y que puedan derivar en conductas de acoso moral, sexual, por razón de sexo o de trato discriminatorio.

32En 2025, el Grupo ha registrado únicamente dos reclamaciones a través del canal específico para casos de acoso, sin que se hayan recibido otras reclamaciones, quejas ni incidentes relacionados con derechos humanos o discriminación. Ambas reclamaciones fueron gestionadas conforme a los procedimientos internos establecidos y, tras la investigación correspondiente, en ninguno de los dos casos se acreditó la existencia de acoso ni vulneración de derechos, al igual que en 2024 en el que tampoco se registraron casos.

A través del Canal Ético se han recibido en 2025 quince comunicaciones, de las cuales 13 han sido cerradas sin investigación y las dos restantes han sido investigadas por posible incumplimiento de la normativa (no confirmándose en ninguno de los caso incumplimiento por parte de empleados o colaboradores del Grupo). Ninguna de las comunicaciones recibidas se constató como vulneración de derechos humanos, al igual que en 2024 que tampoco se identificaron casos de incumplimiento en este sentido.

La gestión de estos temas se realiza conforme a los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, la Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Como resultado, no se han derivado multas, sanciones ni compensaciones durante el periodo analizado.

Por otro lado, Línea Directa, para mantener la acreditación del sello EFR, debe garantizar la ausencia de sanciones relacionadas con la conciliación, entendida en su sentido más amplio. Asimismo, Línea Directa colabora con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (España), proporcionando información relevante para la elaboración del informe de progreso, en el que, entre otros aspectos, se incluye este compromiso.

En línea con su compromiso con el respeto a los **derechos humanos** y la **no discriminación**, el Grupo incorpora en su protocolo de acoso un procedimiento específico que, en caso de producirse una incidencia relacionada con derechos humanos, asegura a la presunta víctima, cuando sea necesario, apoyo médico, psicológico y social, a través de recursos internos o externos.

Por último, Línea Directa garantiza la existencia de un Registro con las informaciones recibidas en las denuncias y de las investigaciones realizadas. Este registro no es público, respeta la confidencialidad y está a disposición de la autoridad judicial si lo solicita.

Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)

Estrategia

SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024,y actualizado en 2025, ha identificado un riesgo y tres oportunidades materiales relacionadas con los consumidores, en temas relacionados con la satisfacción del cliente y la comercialización responsable. Estas cuestiones están relacionadas y vinculadas con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del **V Plan de Sostenibilidad 2023-2025** de Línea Directa se encuentran la Calidad: *customer centric*, y los Productos y servicios sostenibles. Estas líneas ordenan las prioridades de acción en materia ASG, y derivan en acciones concretas que definen el mencionado Plan en aras de conectar la estrategia de negocio con la de clientes, buscando un equilibrio entre ambas.

Dentro del enfoque estratégico del nuevo Plan de Sostenibilidad 2026-2028, aprobado en diciembre de 2025, se encuentran las líneas de actuación de Calidad y gestión de clientes.

La entidad ha considerado las características específicas de los clientes, como, por ejemplo, las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables, para llevar a cabo este ejercicio, identificando como material una oportunidad directamente relacionada con estos grupos. Esta oportunidad planteada es la de la implementación de mejoras en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables gracias a seguros adaptados a sus necesidades y características específicas. El resto de las oportunidades y riesgo materiales identificados aplica a todos los colectivos y segmentos de clientes a los que el Grupo se dirige.

Con el fin de contemplar y anticiparse a escenarios futuros, la entidad realiza un seguimiento de las oportunidades y riesgos materiales relacionados con los consumidores ni usuarios finales. Estos tienen una estrecha relación con los impactos identificados, a pesar de que ninguno de ello haya resultado como material.

Las oportunidades identificadas como materiales incluyen la apuesta por la innovación a través de la oferta de productos y servicios, la personalización y accesibilidad de dichos productos y servicios, y la atención específica a colectivos vulnerables mediante soluciones adaptadas.

El único **riesgo potencial material** está relacionado con la **prestación del servicio de forma inadecuada o insuficiente** respecto a las expectativas de los clientes.

El Grupo reconoce que la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de sus expectativas depende de la mejora continua en la oferta de productos y servicios, así como de la comunicación y el asesoramiento especializado, lo que puede traducirse en oportunidades si se gestiona correctamente o en riesgos si no se abordan adecuadamente. Ambas perspectivas reflejan la dependencia del Grupo de la satisfacción de los clientes para el correcto desarrollo de la actividad. En todos los casos, el Grupo presta especial cuidado en establecer medidas de control para alcanzar un mejor nivel de satisfacción del cliente.

Como se ha mencionado, aunque ningún impacto relacionado con los consumidores o usuarios finales ha resultado material, el Grupo identifica y clasifica estos grupos de la siguiente manera:

- Clientes que aseguran riesgos dentro de su vida privada, como vehículos, vivienda o servicios de salud.
- Clientes que contratan seguros para riesgos asociados a su actividad empresarial, como vehículos destinados a fines comerciales.

Ambos perfiles comparten una preferencia por la relación directa con el Grupo, sin intermediarios y a través de canales remotos, ya sea por vía telefónica o medios digitales.

Además, se identifican otros grupos de usuarios:

- Usuarios finales de la publicidad elaborada por el Grupo.
- Usuarios de redes sociales donde pueden interactuar con el Grupo y otros usuarios, así como expresar opiniones públicas derivadas de su actividad en estas plataformas (LinkedIn, Facebook, X, etc.).

Esta clasificación permite al Grupo comprender mejor las necesidades y expectativas de cada grupo, facilitando el desarrollo de estrategias de servicio y comunicación que refuercen la relación con sus consumidores y usuarios finales.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

S4-1. Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales.

Línea Directa cuenta con la política de Control y gobierno de producto y la política de Impacto social e inclusión financiera, la política de Sostenibilidad, la de Compras Responsables y la política de Externalizaciones, las cuales recogen los compromisos y prácticas responsables para gestionar y abordar los riesgos y oportunidades identificados como materiales relacionados con los consumidores y usuarios finales. Estas políticas son aprobadas por el Consejo de Administración y son revisadas periódicamente para asegurar su actualización y relevancia en un contexto empresarial dinámico.

Política de Control y gobierno de producto.

La Política de Control y gobierno de producto tiene por objeto el establecimiento de los requisitos sobre control y gobernanza de los productos de seguro diseñados, desarrollados y comercializados por Línea Directa, de manera que los clientes cuenten con todas las garantías posibles a la hora de contratar un seguro de conformidad con la normativa aplicable.

Se establecen en dicha política las pautas a seguir y se regula el proceso de comercialización de los nuevos productos de seguro en todas sus fases: diseño, aprobación, y distribución, así como el control y seguimiento de los productos ya existentes, y las medidas correctoras en su caso. Por ello, la política es de aplicación para todas las personas que intervengan en los procesos de diseño, aprobación y distribución de los productos de seguro de Línea Directa Aseguradora S.A, bajo cualquiera de sus marcas.

Los principios de actuación están alineados con los compromisos de transparencia y calidad e la relación con los clientes asumidos en el Código Ético. Se centran en los siguientes:

- Satisfacción de las necesidades de los clientes, atendiendo a los intereses, objetivos y características de estos y ofreciendo productos que se adecuen a sus circunstancias y necesidades.
- Mejora continua de la oferta y calidad de los productos y servicios, aportando a través de ellos valor y beneficios para el consumidor, la sociedad o su entorno.
- Transparencia y veracidad en las ofertas de productos.
- Rigor en el cumplimiento de la normativa y compromisos adquiridos.
- Sostenibilidad del producto, promoviendo productos y servicios respetuosos con el medioambiente y que apoyan la transición hacia una economía sostenible y descarbonizada. Además, garantizando la no discriminación de clientes, facilitando el 3acceso al seguro para colectivos vulnerables o con necesidades especiales y fomentando la innovación en productos y servicios para ampliar su alcance.

Dichos principios de actuación se encuentran disponibles en la página web de la Compañía.

En abril de 2025 se aprobó la última actualización de la Política de Control y gobierno de producto. Esta incluye una ampliación de los principios de la política que hacen referencia a la inclusión de la IA en los procesos de diseño y desarrollo de productos, con el objetivo de garantizar a los usuarios un tratamiento justo y una toma de decisiones equitativa, segura, explicable y transparente.

A la temática de control y gobierno de producto están asociadas la siguientes oportunidades y riesgo materiales de la entidad:

- Oportunidad: Fomento de la innovación en la Compañía para mejorar el bienestar y la satisfacción de los clientes gracias a una amplia oferta de productos y servicios especializados y adaptados a sus necesidades.
- Oportunidad: Desarrollo de una oferta de productos y servicios más accesible y adaptada a las necesidades y características de los clientes.
- Oportunidad: Implementación de mejoras en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables gracias a seguros adaptados a sus necesidades y características específicas.
- Riesgo: Prestación del servicio de forma inadecuada o insuficiente respecto a las expectativas de los clientes.

Para garantizar el cumplimiento de la política del Grupo Línea Directa cuenta con el **Comité de Aprobación y Seguimiento de Productos**.

La política de Control y gobierno de producto está disponible internamente para los empleados de la Compañía. Adicionalmente los principios de dicha política están publicados en la web corporativa, a la que los clientes y cualquier grupo de interés tiene acceso para su consulta.

Política de Impacto social e inclusión financiera.

Con la Política de Impacto Social e Inclusión Financiera, el Grupo se compromete a impulsar el desarrollo sostenible y el progreso de las comunidades en las que lleva a cabo su actividad. Para ello, Línea Directa y sus filiales tratan de mejorar la calidad de vida de las personas y su seguridad mediante la alineación de la prestación de productos y servicios, la creación de valor y una estrategia de contribución social que promueve el desarrollo socioeconómico sostenible y facilita el acceso al seguro a colectivos vulnerables.

Los objetivos principales que presenta son los de definir los principios de contribución social, la gestión ordenada de dicha contribución, la maximización del impacto positivo y el impulso y gestión de la inclusión financiera, tanto a través del diseño de productos que favorezcan la inclusión como a través de acciones de sensibilización.

El Grupo Línea Directa concibe sus iniciativas de contribución social e inclusión financiera como un compromiso a medio y largo plazo, alineado con su negocio y las necesidades del entorno. Su contribución social se estructura en torno a cinco ejes: seguridad vial, seguridad en el hogar, hábitos saludables, inserción social y sostenibilidad. El Grupo apuesta por la creación de valor a través de acciones voluntarias, la colaboración con entidades públicas y privadas, y la adaptabilidad a las necesidades comunitarias. Además, fomenta la implicación de sus empleados mediante voluntariado corporativo, donaciones y aportaciones a la comunidad. También impulsa acciones de sensibilización y formación para fortalecer su impacto social.

Desde la perspectiva de la inclusión financiera, basa su actuación en la identificación de colectivos vulnerables, la capacitación de su personal para evitar prácticas comerciales agresivas y el diálogo con entidades externas para impulsar un mercado financiero inclusivo. Para ello, el Grupo se compromete a innovar en su oferta de servicios para estos colectivos, adaptar la entrega de productos a sus necesidades, ofrecer apoyo no financiero y sensibilización sobre el sector asegurador, prevenir el sobreendeudamiento mediante educación financiera e implementar mecanismos de reclamación accesibles.

La coordinación y registro de las actividades de contribución social e inclusión financiera, así como la comunicación de la Política, tanto de Línea Directa Aseguradora como de las filiales y de la Fundación, serán responsabilidad del Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad.

Los principios y compromisos recogidos son de aplicación para todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa Aseguradora, así como a la Fundación Línea Directa, en los términos previstos en la normativa aplicable. En este contexto, el Grupo promoverá, además, que sus colaboradores y otras figuras relacionadas con sus operaciones, productos y servicios también respeten lo contenido en la política.

La política de Impacto social e inclusión financiera está disponible para los Grupos de Interés en la web oficial de Línea Directa, garantizando así su accesibilidad y transparencia.

En junio de 2024, la política de Impacto social e inclusión financiera fue actualizada para fortalecer su compromiso con la inclusión de colectivos vulnerables o desatendidos.

A la temática de impacto social e inclusión financiera está asociada la siguiente oportunidad material de la entidad:

- Oportunidad: Desarrollo de una oferta de productos y servicios más accesible y adaptada a las necesidades y características de los clientes.
- Oportunidad: Implementación de mejoras en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables gracias a seguros adaptados a sus necesidades y características específicas.

Política de Compras Responsables.

La política de compras responsables tiene el objetivo de establecer los principios que rigen la selección de proveedores para garantizar que las necesidades de bienes y servicios del Grupo Línea Directa sean cubiertas con eficiencia y calidad y que estén orientadas al compromiso de contribuir a la sostenibilidad del desarrollo económico y social del entorno.

El Grupo Línea Directa basa su actuación en materia de compras en el cumplimiento de la normativa aplicable y el seguimiento de los siguientes convenios y compromisos internacionales: la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico para Empresas Multinacionales (OCDE), los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos de Naciones Unidas, los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

La política, que se aplica a todas las sociedades del Grupo Línea Directa y su cumplimiento es responsabilidad de todas las personas que forman parte del mismo, tiene por objeto:

- Establecer las medidas adecuadas para optimizar los impactos derivados de sus decisiones de compra y contratación del Grupo.
- Velar por la idoneidad de los proveedores con los que se trabaja.

Para ello Línea Directa se basa en diferentes pilares de actuación, como en mejorar la eficiencia de las compras, renovaciones y ampliaciones, cumpliendo con los requisitos legales en derechos humanos, laborales y medioambientales, y promoviendo la prevención de la corrupción. Además, se prioriza el cumplimiento del Código Ético de Línea Directa y el Código de Conducta de Proveedores, fomentando relaciones profesionales transparentes e íntegras. También se busca constantemente innovar con nuevos productos, servicios y proveedores, y se exige que estos sigan una estrategia socialmente responsable. Se garantiza una clara separación de funciones en los procesos de compra, se colabora en la externalización de actividades críticas, y se favorece la renovación de proveedores con

contratos largos. Por último, se pretende que las decisiones de adjudicación deben ser transparentes, objetivas e imparciales.

Para el cumplimiento de la política, Línea Directa ha dispuesto un modelo de gobierno y seguimiento, recayendo la responsabilidad última en el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora, que es el máximo órgano de supervisión del cumplimiento de la Política de Compras y es el órgano encargado de la aprobación de la misma, a propuesta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, siendo informada, en su caso, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo. El Departamento de Compras, dependiente del área de Finanzas, es responsable, revisará periódicamente el contenido de esta política. Por último, el Departamento de Compras, junto con los interlocutores designados en las filiales, de la correcta implantación de esta política, así como de evaluar a los proveedores y sus propuestas de oferta a la hora de tomar decisiones relativas a la adjudicación de los trabajos referidos.

La política está a disposición de los Grupos de Interés de la organización a través de la web corporativa, y, adicionalmente, en la intranet para los empleados.

A la política de compras responsable está asociado el siguiente riesgo material de la entidad:

- Prestación del servicio de forma inadecuada o insuficiente respecto a las expectativas de los clientes.

Política de Externalizaciones.

El objetivo de esta política, de aplicación a todo el personal del Grupo Línea Directa es establecer los mecanismos adecuados para garantizar que la externalización total o parcial de servicios se adaptará a los estándares de calidad de servicio a los clientes de Línea Directa, documentándose contractualmente los niveles de servicio y demás cláusulas de control del proveedor.

Además, la política obliga al cumplimiento de los requisitos exigibles conforme a la normativa aplicable, y en particular: la Directiva 2009/138/CE y normativa en desarrollo (Solvencia II), aplicable a las externalizaciones de servicios que guardan relación con la actividad aseguradora o reaseguradora, y el Reglamento Europeo de Resiliencia operativa digital (DORA), aplicable a cualquier externalización de TIC.

Esta política, en la que se define el procedimiento general de externalización, resume los requerimientos y condiciones que se exigen en el caso de las externalizaciones regulatorias y/o de servicios TIC, en concreto:

- El análisis previo a la externalización que deberá realizarse entre otras cuestiones desarrollando los criterios para determinar si una función o actividad es crítica o importante.
- El proceso de toma de decisión sobre la externalización y el nombramiento de responsable de las funciones externalizadas.
- Los detalles que deben incluirse en el contrato suscrito con el proveedor del servicio.
- Los planes de contingencia empresarial, incluidas las condiciones de terminación o rescisión del contrato, en caso de funciones o actividades externalizadas críticas o importantes.
- Los requerimientos y formalidades que deben aplicarse adicionalmente en caso de externalización a proveedores de servicios en la nube.
- Los mecanismos de registro de actividades externalizadas y el reporte, tanto al Comité de Dirección como al Consejo de Administración, como al regulador.

La política se revisa anualmente y corresponde al Consejo de Administración la aprobación o modificación de la misma, a propuesta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de

Línea Directa, siendo esta comisión la responsable de supervisar su aplicación y cumplimiento.

Esta política se pone a disposición de forma interna para los empleados de la Compañía, a través de la intranet.

A la política de externalizaciones está asociado el siguiente riesgo material de la entidad:

- Prestación del servicio de forma inadecuada o insuficiente respecto a las expectativas de los clientes.

Política de Sostenibilidad.

La Política de Sostenibilidad de Grupo Línea Directa, aprobada por el Consejo de Administración, establece el marco de referencia para la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG) en su estrategia y operativa diaria y establece el objetivo común de crear valor compartido a largo plazo.

Uno de los focos de la política es la relación de Línea Directa con los clientes y asegurados. Entre los compromisos y principios de actuación relacionados con los clientes y asegurados, Línea Directa incluye el impulso de la innovación y digitalización en sus productos y servicios para mejorar la experiencia del cliente y anticiparse a las tendencias del mercado. Garantiza información clara y veraz antes de la contratación, ofreciendo un servicio accesible y de calidad con seguimiento continuo de la satisfacción del cliente. Además, protege la confidencialidad de los datos, agiliza la gestión de reclamaciones y mantiene canales de comunicación eficientes y adaptados a las necesidades de los asegurados.

En el capítulo NEIS S1 sobre el personal propio se encuentra una descripción más detallada de la presente política.

La política de sostenibilidad hace referencia a las 3 oportunidades materiales relacionadas con los consumidores y usuarios finales:

- Oportunidad: Fomento de la innovación en la Compañía para mejorar el bienestar y la satisfacción de los clientes gracias a una amplia oferta de productos y servicios especializados y adaptados a sus necesidades
- Oportunidad: Desarrollo de una oferta de productos y servicios más accesible y adaptada a las necesidades y características de los clientes.
- Oportunidad: Implementación de mejoras en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables gracias a seguros adaptados a sus necesidades y características específicas.

Política de derechos humanos: compromisos en relación con los consumidores y usuarios finales.

Como se ha comentado en el capítulo relacionado con el personal propio, Línea Directa Aseguradora forma parte de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas y tiene el compromiso de incorporar en su actividad los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU, para lo que, desde 2020, cuenta con una Política de Derechos Humanos que ha sido aprobada por el Consejo de Administración y es de aplicación a todas las filiales del Grupo.

La Política tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto a estos derechos, previniendo su violación y reflejando el compromiso de el Grupo con las normas internacionales, locales y del sector, tales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible. Además de describir cómo se implementa esta protección en su operativa, la Política también describe los compromisos de Línea Directa en sus operaciones como empleador, aseguradora, inversor, colaborador y en relación con su entorno. En el marco de su

actividad como aseguradora, los compromisos de Línea Directa en materia de derechos humanos se centran en:

1 Proporcionar asesoramiento transparente y honesto, garantizando información completa y veraz sobre los productos y servicios, facilitando a los clientes toda la información necesaria antes de la contratación.

2 Mantener una relación equitativa con los clientes, diseñando productos y servicios adaptados a sus necesidades y circunstancias, asegurando la no discriminación de clientes actuales y potenciales, e impulsando la innovación para facilitar el acceso de diversos colectivos al seguro.

3 Garantizar la calidad, accesibilidad y pertinencia del servicio en los plazos acordados.

4 Cumplir con la normativa de protección de datos personales, asegurando la confidencialidad, el derecho a la intimidad y la privacidad de la información de los clientes.

Como parte de su procedimiento de Debida Diligencia en derechos humanos, Línea Directa identifica las potenciales vulneraciones en este ámbito en función de los compromisos adquiridos por el Grupo. Adicionalmente, en la identificación de colectivos vulnerables, Línea Directa ha considerado a mujeres, niños, inmigrantes, contratistas y comunidades locales. Además, ha puesto especial atención en el colectivo senior, desde la perspectiva del diseño y comercialización de productos, y en las personas con discapacidad, abordando tanto su acceso a productos aseguradores como su integración en la plantilla de la Compañía.

El Grupo Línea Directa dispone de un canal de denuncia para comunicar incumplimientos del Código Ético, el Canal Ético, que es de libre acceso para todos los Grupos de Interés y tiene un carácter completamente anónimo y confidencial. También cuenta con un Protocolo de Acoso con el que se pretende evitar situaciones impropias que dificulten el normal desarrollo de la empresa y que puedan derivar en conductas de acoso moral, sexual, por razón de sexo o de trato discriminatorio.

En 2025 no se han identificado casos de incumplimiento de los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos, la Declaración de la OIT ni las Directrices de la OCDE en relación con consumidores o usuarios finales en las fases posteriores de la cadena de valor.

En caso de que se identificase alguna incidencia relativa a los derechos humanos, el Grupo contempla diversas medidas de reparación o compensación, que incluyen:

- El ofrecimiento a la presunta víctima, en caso necesario, el apoyo médico, psicológico y social necesario, a través de medios internos o externos.

- Adopción de medidas cautelares, razonables y proporcionadas cuando por la gravedad de la conducta denunciada y apariencia de veracidad de los indicios aportados durante la investigación, el instructor lo considere oportuno.

- Conclusiones alcanzadas, reflejadas en el informe del expediente de acoso, así como las posibles circunstancias atenuantes o agravantes y propuestas de posibles medidas a tomar para neutralizar el acoso y/o sancionar las conductas constitutivas del mismo.

- Se garantizará en todo momento que no habrá represalias para quienes denuncien, aporten información o intervengan en el procedimiento, incluidas amenazas, tentativas de represalia o trato desfavorable. En consecuencia, se reconoce el derecho a protección de las personas que denuncien cualquier tipo de acoso o que resulten afectadas por los hechos.

Adicionalmente, a partir de 2023, como organización adherida a los Principios Rectores de la ONU, Línea Directa presenta anualmente una declaración electrónica del/de la Director/a General en la que expresa su respaldo al Pacto Mundial de la ONU. Asimismo, desde ese mismo año, cumplimenta el cuestionario del Informe de Progreso.

En 2025 se ha actualizado el citado Informe de Progreso, lo que aporta un valor significativo a la organización, ya que:

- Genera credibilidad y valor de marca demostrando su compromiso con la sostenibilidad empresarial, los Diez Principios y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Mide y demuestra el progreso en relación con los Diez Principios, de manera coherente y armonizada.
- Permite recibir información, aprender y mejorar continuamente el desempeño.

Política de Canal Ético.

Línea Directa cuenta con la Política de Canal Ético, aprobada por el Consejo de Administración, para regular los cauces y personas designadas para la gestión del Canal Ético y las denuncias que en él se pudieran producir, así como el procedimiento a seguir en las mismas. El objetivo que persigue es el de que cualquier persona pueda informar, con las debidas garantías, de cualquier irregularidad detectada en el cumplimiento del Código Ético, o cualquier otro incumplimiento de la normativa legal vigente, así como plantear consultas sobre su aplicación.

La Política del Canal Ético es de **aplicación** para la **totalidad de informantes**, independientemente del grupo de interés al que pertenezcan. Dicha política establece garantías como la de no represalia al informante.

Tanto el Canal Ético como la Política del canal ético están accesibles en la web corporativa de Línea Directa Aseguradora, facilitando así el acceso.

En el capítulo NEIS S1 – Personal propio se encuentra una descripción más detallada sobre la política del canal ético.

S4-2. Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias.

El Grupo Línea Directa ha establecido diversos procesos para colaborar con sus consumidores y usuarios finales, asegurando una comunicación abierta y efectiva en relación con los impactos positivos, negativos, reales y potenciales que puedan afectarlos, considerándolos así en las decisiones encaminadas a la gestión de estas cuestiones. A pesar de que en 2025 **ningún impacto negativo se ha materializado** en el Grupo de interés mencionado, el Grupo mantiene constante su compromiso, procesos de colaboración, gestión e iniciativas relacionadas.

Algunos de los canales para el establecimiento de esta colaboración son las encuestas de clientes (NPS y NSS), el call center, las redes sociales, la experiencia digital de la app del cliente, el autoservicio de la web comercial, la atención personalizada por agente telefónico y los medios masivos. Adicionalmente, Línea Directa, para ampliar su conocimiento sobre las necesidades de colectivos específicos como las personas con discapacidad, ha establecido contacto con diversas entidades especializadas, como la ONCE o la Fundación CNSE. El diálogo y colaboración con esta última fundación ha permitido a Línea Directa desarrollar el servicio de videollamada para colectivos vulnerables como personas sordas, implementado en 2024. La Fundación CNSE pone a disposición del Grupo a sus intérpretes de lengua de signos, dada la dificultad de este colectivo para comunicar con las Compañías que se apoyan en call centre. La necesidad de contratar seguros, consultar las condiciones del mismo, dar partes de accidentes o pedir un servicio de asistencia en carretera por vía de videointerpretación, es un valor añadido a este colectivo, al poder mantener una conversación, en tiempo real, con un equipo de operadores especialmente dedicados a este Servicio. Con esta plataforma, el intérprete traduce a la persona sorda para que pueda realizar sus gestiones de forma directa, lo que supone una ampliación de su autonomía.

Asimismo, el Grupo pone a disposición de los clientes y no clientes con alguna discapacidad una web comercial y corporativa accesible para que disponga de toda la información y de la posibilidad de realizar transacciones con el Grupo.

Una de las principales áreas implicadas en las relaciones con este los clientes es Calidad y Experiencia de Cliente, que gestiona 5 expectativas fundamentales: transparencia, accesibilidad a través de los canales de Interacción, el momento en el que hay que ejecutar el contrato, atención en RRSS y omnicanalidad. Estas expectativas se relacionan respectivamente con los compromisos de Línea Directa sobre la información contractual a los clientes, inmediatez en la respuesta, prestación adecuada de servicios, atención flexible y ágil por medio de los perfiles en RRSS, y experiencias positivas y equiparables en todos los canales. Los canales de comunicación son las encuestas a clientes (NPS y NSS), el call center y las redes sociales.

Por otro lado, el Área de Márketing gestiona las expectativas de los clientes relacionadas con el cumplimiento de la expectativa del producto o servicio ofertado, ofertas diferenciales y adaptadas a sus necesidades, y accesibilidad y claridad de la información de los productos y servicios. Los compromisos del Grupo son promover el mejor producto al mejor precio para cada cliente, generar nuevos productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes y facilitar información de los productos y servicios en los canales comerciales. Los canales de comunicación son la web comercial, y los medios masivos.

El Área de Servicios y Prestaciones gestiona la expectativa de recibir información relevante sobre el servicio prestado, siendo el compromiso del Grupo mantenerlo informado en los momentos adecuados a través del teléfono y los canales digitales.

Algunas de las vías de comunicación puestas a disposición del cliente son la app de cliente, autoservicio en la web y atención personalizada por agente telefónico. En 2024 se implementó el servicio de videollamada para colectivos vulnerables como personas sordas.

El Grupo mide la calidad del servicio ofrecido, realizando un análisis de la satisfacción de los clientes. Asimismo, la eficacia de la colaboración con los consumidores se mide mediante el NPS, que mide el potencial grado de recomendación de la Compañía por parte de sus clientes.

Si bien el consejo de administración es el responsable máximo de aprobar las acciones a nivel estratégico, la CEO, el comité de dirección y el comité de producto son los encargados de impulsar e implementar estas acciones.

Con los no clientes, Línea Directa identifica, adicionalmente a las expectativas de los clientes, que la Compañía siga un código deontológico en materia de publicidad, al que la Compañía responde con su determinación de velar por el desarrollo de una publicidad responsable. Los canales son la web comercial, los medios masivos, los correos electrónicos y las notificaciones oficiales y las Redes Sociales.

En cuanto a las Asociaciones de Consumidores, sus expectativas son las de proteger los derechos de este colectivo, y el compromiso de la Compañía es monitorizar la protección efectiva en su actividad y facilitar la información requerida.

En esta materia, se lleva a cabo un procedimiento y entorno de control, el cual es aplicable a los consumidores y sus representantes y a los usuarios finales. Dicho procedimiento cuenta con tres fases:

- Cada departamento es responsable de sus objetivos de comunicación, para el que realiza seguimiento mensual, trimestral, semestral o anual, dependiendo del objetivo.
- Se reportan los indicadores al departamento de Sostenibilidad semestralmente con evidencias suficientes para posibles auditorías. Posteriormente, se traslada al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad y se revisan los principales temas de interés.
- Se eleva al Comité de Sostenibilidad 2 veces al año, se evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos de comunicación con los Grupos de Interés y se reevalúa la estrategia con los Grupos de Interés.

S4-3. Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes.

Línea Directa cuenta con diversos canales para que los consumidores planteen sus quejas, reclamaciones e inquietudes. Entre ellos destacan:

- El **servicio de atención al cliente**, que atiende las quejas y reclamaciones de los clientes, actúa con total independencia de las áreas de negocio de la Compañía. Este servicio garantiza la atención personalizada de todas las incidencias, y aporta una respuesta motivada al cliente en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y la protección de sus intereses.

- **Defensor del Asegurado**: Línea Directa cuenta con esta figura, cuyas resoluciones son vinculantes para la Compañía, pero no impide el recurso del asegurado. El Defensor del Asegurado promueve la transparencia y la protección de los intereses del asegurado y la utilización de las mejores prácticas.

Las quejas o reclamaciones son tratadas de forma confidencial y conforme a la normativa sobre protección de datos.

El Servicio de Atención al Cliente.

El Grupo atiende, gestiona y resuelve las quejas y reclamaciones conforme a la normativa vigente, a través de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) independiente. De esta forma, vela por una correcta calidad del servicio y de los productos que ofrece la Compañía y promueve la protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros. Su titular es designado por el Consejo y comunicado al Comisionado para la Defensa del Cliente Financiero y la DGSFP (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

Para facilitar el acceso universal, se ofrece atención en todas las lenguas oficiales mediante un teléfono gratuito.

Las sedes abiertas al público disponen de hojas de reclamaciones y carteles informativos. Además, la empresa cuenta con un Reglamento para la Defensa del Cliente, accesible en su web y en sus oficinas, donde se detallan los canales de reclamación.

Periódicamente se traslada la información recabada a las diferentes áreas de la Compañía con el objetivo de reducir los motivos de queja de los clientes, proyectando una mejora en los índices de satisfacción. Línea Directa evalúa de forma recurrente la eficacia de sus canales de reclamación y resolución mediante indicadores como el porcentaje de resolución, los tiempos medios de respuesta y las encuestas de satisfacción.

El área incorpora un departamento encargado de gestionar una primera revisión de insatisfacciones de los clientes. Así, en la web del Grupo está publicado el procedimiento por el cual, los clientes, antes de formalizar una queja o reclamación, pueden solicitan hablar con un supervisor. Desde el departamento se ponen en contacto con el cliente para tratar su caso individualmente.

En 2025 se ha dado una tendencia descendiente en la entrada de reclamaciones a lo largo del año, poniendo en valor la apuesta de Línea Directa por la calidad en el servicio, incrementándose únicamente las reclamaciones resueltas en un 8,02% frente al año anterior (7.131 reclamaciones gestionadas en 2025 frente a las 7.753 reclamaciones gestionadas en 2024). Asimismo, los tiempos medios de resolución bajaron hasta los 11,26 días.

2024			2025		
Quejas	Reclamaciones	Total	Quejas	Reclamaciones	Total
577	7.176	7.753	506	6.625	7.131

2024			2025		
Procedentes	No procedentes	Total	Procedentes	No procedentes	Total
2.556	5.197	7.753	2.152	4.979	7.131

Área	2024		2025	
	Porcentaje	Quejas y reclamaciones	Porcentaje	Quejas y reclamaciones
Gestión de accidentes	70,82 %	5.491	71,36 %	5.089
Gestión de Póliza	16,12 %	1.250	15,08 %	1.075
Cotización y cierre	2,08 %	161	1,92 %	137
Servicios adicionales	6,77 %	525	5,60 %	399
Asistencia en viaje	3,22 %	250	3,53 %	252
otros	0,98 %	76	2,51 %	179

El modelo de negocio directo aporta un gran número de ventajas competitivas: mayor capacidad de alineamiento, ahorro en comisiones y redes de oficinas y contacto directo con el cliente. Es precisamente esta última la que permite a Línea Directa conocer de primera mano las necesidades de los asegurados, lo que constituye un extraordinario activo a la hora de impulsar la calidad en todos sus procesos.

Línea Directa Aseguradora monitoriza el Net Promoter Score (NPS), que estima el grado potencial de recomendación de la Compañía por parte de sus clientes y usuarios. Este sistema cuenta con una escala de medición de 1 a 10 puntos, siendo considerados solamente como “promotores” a aquellos asegurados que puntúan su experiencia con la Compañía con una nota de 9 ó 10. En este sentido, el NPS global de Línea Directa Aseguradora en 2025 ha alcanzado 36,83 puntos.

En 2025, la consolidación de la estrategia de Experiencia de Cliente ha impulsado un incremento significativo del NPS en 5,79 puntos, pasando de 31,04 a 36,83, con mejoras en todas las áreas y momentos clave del customer journey.

NPS	Global
2024	31,04
2025	36,83

El NPS se trata de un indicador que utilizado para medir el nivel de recomendación de los clientes hacia la Compañía. Este indicador fue presentado en un artículo en Harvard Business Review en 2003 y rápidamente se convirtió en un estándar.

El cálculo del NPS está estandarizado para todas las Compañías.

Las encuestas que evalúan a Línea Directa se dividen en 3 bloques:

- **Valoraciones 9 y 10**: promotores. Son personas satisfechas con el producto o servicio y tienen una alta probabilidad de recomendar la marca, además, pueden ser considerados clientes leales y defensores de la marca.

- **Valoraciones 7 y 8**: neutros. Son personas que tienen una opinión neutra o mediana de la marca; no es muy probable que recomienden la marca y no tienen una lealtad hacia ella.

- **Valoraciones 0 a 6**: detractores. Son personas que no están satisfechas con el producto o servicio, no son leales a la marca y es muy poco o nada probable que la recomienden.

El resultado no se expresa en porcentaje sino un valor que se calcula con la fórmula: (% promotores - % detractores). El cálculo realizado no se valida por un organismo externo.

Además del NPS, Línea Directa Aseguradora trabaja con otros indicadores de calidad, como el grado de Satisfacción con la atención de sus agentes telefónicos, en el que los clientes evalúan la satisfacción con la atención de los especialistas de la Compañía, así como con el servicio recibido, siendo la profesionalidad y el trato de los profesionales el aspecto mejor valorado. La satisfacción con cada servicio, ya sea tras una llamada o tras una gestión digital, se evalúa mediante el indicador Net Satisfaction Score (NSS), cuyo valor en 2025 ha sido de 41,05 puntos. En 2024 se obtuvo un 36,18.

El Grupo se ha marcado el objetivo para 2026 de mantener la tendencia positiva observada en la evaluación mensual del NSS del último ejercicio 2025, para consolidar un crecimiento consistente y continuo.

A diferencia del NPS, el cálculo del NSS no sigue una metodología standard para todas las organizaciones. En ese sentido Línea Directa decidió usar el mismo método de cálculo que el NPS.

Informe de actividad del defensor del asegurado.

Si el asegurado no está conforme con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, cuenta con distintas alternativas para argumentar y hacer prosperar su reclamación. Línea Directa cuenta con la figura del Defensor del Asegurado, que promueve la transparencia y la protección de los intereses del asegurado y la utilización de las mejores prácticas con resoluciones vinculantes para la Compañía.

En el ejercicio 2025 se han dictado un mayor número de resoluciones que en el año anterior, debido a la mayor apertura de expedientes. En el año 2024 fueron resueltos por la Defensora del Cliente 684 expedientes, mientras que en 2025 se han decidido 711.

Durante 2025 se han resuelto en total 711 expedientes que han finalizado con 165 resoluciones favorables al reclamante, 521 resoluciones desfavorables, 9 expedientes cerrados sin resolución, fundamentalmente por duplicidad de apertura, más otros 16 con pronunciamiento de no competencia.

En este sentido, en el ejercicio 2024 se resolvieron 684 reclamaciones a través del Defensor del Cliente, de las cuales 278 (40,6%) fueron a favor del cliente y 396 (57,9%) a favor de la Compañía. De estas 278 reclamaciones resueltas a favor del cliente, 26 fueron estimadas, 10 (1,5%) han terminado sin resolución y 252 finalizaron con un allanamiento, que implica el reconocimiento de la validez del reclamo y de las peticiones del cliente de manera voluntaria, sin que sea necesario que el Defensor del Cliente emita un dictamen en su contra.

Canal ético y su disponibilidad para los clientes.

Como se ha expuesto en el capítulo NEIS S1 sobre el personal propio, el Grupo cuenta con un Código Ético, que tiene por objeto establecer las pautas generales que deben regir la conducta de los empleados de Línea Directa Aseguradora y sus filiales, en el cumplimiento

de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales, de acuerdo con las leyes y los principios éticos del Grupo.

En este sentido, los valores recogidos en el Código Ético son la base sobre la que se sustentan los compromisos adquiridos por Línea Directa Aseguradora con sus accionistas, socios, clientes, proveedores, empleados y la sociedad en general. Por su parte, el Grupo también cuenta con un Canal Ético que permite que los Grupos de Interés, incluidos los clientes, puedan informar, con las debidas garantías, de cualquier irregularidad detectada en el cumplimiento del Código Ético, del Código de Conducta de Proveedores, o cualquier otro incumplimiento de la normativa legal vigente, incluyendo la relación de la empresa con los consumidores y usuarios finales.

Línea Directa cuenta con la Política de Canal Ético con el objetivo de que cualquier persona pueda informar, con las debidas garantías, de cualquier irregularidad detectada en el cumplimiento del Código Ético, o cualquier otro incumplimiento de la normativa legal vigente, así como plantear consultas sobre su aplicación. Dicha política establece garantías como la de no represalia al informante.

S4-4. Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones.

Si bien no se han identificado impactos materiales sobre consumidores y usuarios finales, el Grupo ha impulsado el aprovechamiento de las oportunidades materiales, relacionados con la oferta de productos y servicios especializados, prestando especial enfoque en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables como las personas con discapacidad.

Igualmente, se ha impulsado la gestión del riesgo identificado sobre el potencial incumplimiento de las expectativas de los clientes en materia de prestación del servicio.

No se han identificado casos graves en materia de derechos humanos en relación con los consumidores, ni ningún otro Grupo de Interés.

Estrategia de Calidad y Experiencia de Cliente.

La estrategia de enfoque en el cliente, desarrollada en 2024 y su continuidad en 2025 han permitido una mejora significativa del nivel de satisfacción general de los clientes. Se ha logrado consolidar la concienciación colectiva sobre la calidad y sentar las bases de proyectos con impacto en el cliente, los cuales tendrán un importante recorrido durante el ejercicio 2026.

El área de Calidad y Experiencia de Cliente, con representación directa en el Comité de Dirección, dispone de un departamento de análisis que mantiene un programa de Voz del Cliente (VOC), en el que se monitoriza en nivel de satisfacción del cliente en los distintos puntos de interacción. Este programa de VOC consta de 1 millón de encuestas anuales, de las cuales 85.000 son realizadas personalmente por encuestadores telefónicos. De forma continua se analizan los resultados para identificar los momentos de la verdad (MOT) y los momentos de dolor (MOP) del cliente, y proponer mejoras que impacten en la satisfacción. Esta área permite la gestión e impulso más específico de los impactos tanto positivos, como la prevención, mitigación y reparación de los negativos que puedan darse en los consumidores y usuarios finales. De esta forma, la Compañía trata de garantizar que las prácticas de la Compañía no causen o no contribuyan a impactos negativos sobre los consumidores o usuarios finales. Igualmente, facilita la gestión de los riesgos y oportunidades relacionados por su conocimiento especializado y cercanía con el cliente.

Gobernanza del producto, innovación y compromiso con los colectivos vulnerables.

En abril de 2025 la Compañía aprobó su política de control y gobernanza de productos con objeto el establecimiento de los requisitos sobre control y gobernanza de los productos de seguro diseñados, desarrollados y comercializados por Línea Directa Aseguradora S.A de manera que los clientes cuenten con todas las garantías posibles a la hora de contratar un seguro.

Así en la fase de aprobación de nuevo producto se verifica que se tengan en cuenta los objetivos, los intereses y las características de los clientes y que no se causen efectos adversos para los clientes.

En el ejercicio de doble materialidad se identificó como oportunidades la innovación en el producto y la implementación de mejoras en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables gracias a seguros adaptados a sus necesidades y características específicas.

Para el aprovechamiento de dichas oportunidades, Línea Directa dispone de un departamento de 'Innovación y Nuevo Producto' y ha constituido un 'Comité de Productos' con presencia de distintas direcciones de la Compañía que además de valorar la oportunidad de mercado y rentabilidad de los mismos, garantiza la accesibilidad y la inexistencia de sesgos relacionados con los derechos y las libertades individuales. Asimismo, tanto el departamento como el comité

Tanto el departamento como el Comité analizan las expectativas de los clientes y potenciales clientes promoviendo el lanzamiento de productos diferenciadores respecto de la competencia, tanto en sus coberturas como en sus canales de comercialización.

Adicionalmente, en 2024 se lanzó un servicio de videointerpretación que facilita la accesibilidad de las personas sordas. Este servicio, atendiendo a los clientes en lengua de signos, tiene como objetivo mejorar la accesibilidad y atención a este colectivo, ofreciendo un canal de comunicación directo y eficiente con la Compañía.

El nuevo servicio permite a los clientes y no clientes con discapacidad auditiva realizar consultas relacionadas con los servicios y productos de Línea Directa, incluyendo asesoramiento para la contratación de seguros, la consulta de las condiciones de las pólizas, la ayuda a la hora de dar partes de accidentes o de pedir un servicio de asistencia en carretera, entre otras muchas.

El funcionamiento del servicio es sencillo y eficaz. Los usuarios pueden acceder a la plataforma de videointerpretación en lengua de signos desde la página web de la Compañía, donde se comunicarán con Línea Directa a través de un intérprete de Fundación CNSE por videollamada. El intérprete traduce a la persona sorda en lengua de signos la conversación que está manteniendo, en tiempo real, con un equipo de operadores de Línea Directa especialmente dedicados a este servicio.

Asimismo, la Compañía pone a disposición de los clientes y no clientes con alguna discapacidad una web comercial y corporativa accesible para que disponga de toda la información y de la posibilidad de realizar transacciones con el Grupo.

Compromiso con la transparencia y protección de datos.

En el marco de su compromiso con la minimización de impactos negativos de los consumidores, Línea Directa se encuentra adherida a la Guía de Buenas Prácticas de Transparencia en la Comercialización del Seguro de UNESPA que aborda los principios generales que deben presidir la comercialización de los seguros por las entidades aseguradoras en cualquier modalidad de venta.

Durante el año 2025, en relación con las sanciones en materia de protección de datos, el Grupo Línea Directa ha sufrido una brecha de seguridad, producida en el entorno de un proveedor de servicios, que ha sido notificada a la Agencia Española de Protección de Datos, quién ha notificado su archivo.

Dependencias y gestión de riesgos.

El riesgo asociado a los clientes está integrado en los procesos de gestión de riesgos del Grupo, se agrupa en una categoría específica y es registrado y monitorizados según una metodología propia, basada en el estándar internacional COSO.

El riesgo está instanciado y es responsabilidad de las distintas direcciones corporativas, dependiendo de los procesos de negocio que se activan durante la relación contractual con los clientes. Igual que con otros riesgos, este dota de un entorno de control que mitiga su criticidad. La ejecución de estos controles es responsabilidad de las áreas de negocio y su monitorización corresponde a los analistas del área Riesgos Corporativos que valoran su efectividad y proponen recomendaciones de mejora.

Por otro lado, en el marco de la identificación y gestión de riesgos asociados a las dependencias externas, Línea Directa pone especial énfasis en el control y gestión de sus proveedores, dado su impacto directo en la satisfacción de los consumidores y usuarios. Durante 2024, el Grupo ha actualizado la Política de Externalizaciones para asegurar el cumplimiento de las directrices de Solvencia II y de DORA, garantizando que las operaciones realizadas por terceros, especialmente aquellas relacionadas con la continuidad del negocio y las regulaciones del sector asegurador, se gestionen con los más altos estándares de control.

Además, se aplica una Política de Compras Responsables, que asegura la selección de proveedores comprometidos con la calidad, eficiencia y sostenibilidad, y que cumplan con los requisitos normativos exigidos. El Grupo también ha creado una nueva función de Continuidad de Negocio para prevenir y mitigar incidentes que puedan interrumpir el servicio a los clientes, garantizando que, en caso de adversidad, se mantenga la continuidad del servicio y se minimicen los impactos.

Adicionalmente, Línea Directa monitoriza regularmente la satisfacción y posibles cambios en las expectativas de los clientes para minimizar estos riesgos.

De esta forma, Línea Directa integra la evolución externa en su control de dependencias, protegiendo tanto la relación con proveedores, como las expectativas y satisfacción de los clientes, como la continuidad del servicio, lo que contribuye a minimizar los riesgos.

En 2025, el Grupo ha continuado con estas acciones que garantizan la minimización de los riesgos identificados en la ejercicio de doble materialidad, revisado en este ejercicio.

Otras medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.

El Grupo presta especial atención a la medicina preventiva y la promoción de hábitos de vida saludables entre los asegurados y el conjunto de la sociedad, bajo el convencimiento de que la prevención es la mejor medida para garantizar la salud. Así el Grupo permite a sus clientes beneficiarse de pruebas diagnósticas preventivas sin que estén asociadas a ninguna sintomatología. Además, el Grupo anima a sus asegurados a seguir **hábitos saludables**, como caminar al menos **10.000 pasos al día**, **dormir** al menos 7 horas diarias y seguir una **alimentación saludable**.

Estos hábitos suponen importantes descuentos en la renovación del seguro a los clientes que pueden alcanzar hasta 200 euros.

Además, el Grupo Línea Directa, por su trato directo con las víctimas de accidentes de tráfico, está sensibilizada con este grave problema social que, más allá, de las cifras, refiere a personas concretas. Por este motivo, el Grupo se compromete a promover la seguridad vial de sus clientes y de la sociedad en la que opera.

A través de un blog alojado en la web comercial, ofrece consejos de hábitos responsables al volante y de consejos de mantenimiento para promover la concienciación entre sus asegurados.

Además, en 2014 constituyó la Fundación Línea Directa con el objetivo de contribuir a la seguridad vial impulsando prácticas de conducción segura con la finalidad de reducir y, en última estancia, terminar con los accidentes de tráfico, una lacra que acaba cada año con la vida de miles de personas.

Para lograr tan ambicioso objetivo, la Fundación Línea Directa realiza importantes estudios, proyectos de investigación, jornadas, cursos y conferencias, entre otras acciones, siempre con el denominador común de la Seguridad Vial.

Asimismo, la Fundación promueve la organización, participación y financiación de actividades formativas, sociales, asistenciales, educativas y docentes en este campo, así como la concesión de premios que reconocen las aportaciones realizadas por personas o instituciones a favor de la lucha contra de los accidentes de tráfico.

En 2025, el Grupo Línea Directa lanzó un estudio de salud a la sociedad que, bajo el rótulo "Los peligros de autodiagnóstico digital", fue desarrollado junto a Ruth Castillo-Gualda, Doctora en psicología y experta en Inteligencia Emocional, y el Dr. Justo Menéndez, médico especialista con más de 30 años de experiencia, y jefe de Urgencias, ambos profesores de la Universidad Camilo José Cela (UCJC). El objetivo del estudio fue analizar el auge del uso de la IA en España, como se relaciona esto con la salud física y mental y ofrecer recomendaciones para usar esta herramienta de manera responsable. En este sentido, se fomenta la seguridad y salud de los consumidores y potenciales usuarios de los productos y servicios del Grupo.

Parámetros y metas

S4-5. Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia.

En relación con los consumidores la Compañía se ha marcado el objetivo para 2026 de mantener la tendencia positiva observada en la evaluación mensual del NSS del último ejercicio 2025, para asentar un crecimiento consistente para 2026.

El seguimiento de la eficacia del objetivo se medirá a través del desglose mensual de los resultados del indicador NSS.

Este objetivo está enfocado a la mejora de la calidad del servicio y de las necesidades de las partes interesadas, aunque estas no participan directamente en la definición del objetivo.

Los objetivos son establecidos por el CEO y trasladados a la dirección. Para establecer los objetivos no se interactúa con representantes legítimos de los consumidores y/o usuarios finales, pero sí se tiene en cuenta los resultados de las encuestas realizadas a los clientes. Este feedback es recogido para evaluar los puntos de mejora y establecer los objetivos. En este sentido, en el programa de VOC de la Compañía se monitoriza en nivel de satisfacción del cliente en los distintos puntos de interacción. Como se ha mencionado anteriormente, este programa consta de unas 950.000 encuestas anuales, de las cuales 100.000 son realizadas personalmente por encuestadores telefónicos.

Los objetivos son objeto de seguimiento mensual, elaborándose con esta misma periodicidad un informe que se reporta al comité de dirección.

Como resultado de los seguimientos, se han elaborado guías de atención telefónica, apertura de nuevos canales de comunicación por chat o desarrollo de nuevas funcionalidades de autoservicio en la App y entorno web.

En los planes de incentivos de los empleados se incluyen como objetivo, indicadores de satisfacción de los clientes.

El Grupo ha cumplido el objetivo establecido para 2025 de mantener la tendencia positiva observada en la evaluación mensual del NSS del último ejercicio, para consolidar un crecimiento consistente y continuo. El detalle de la evolución de los indicadores, ha sido indicado en el apartado S4-3. Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes.

DIMENSIÓN GOBERNANZA

Conducta empresarial (NEIS G1)

Gobernanza

GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

El **Código Ético** del Grupo Línea Directa, así como la **Política del Canal de Denuncias**, la **Política de cumplimiento** y la **Política de integridad**, todas ellas relacionadas con la conducta empresarial, han sido aprobados por el Consejo de Administración, que con el apoyo de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento supervisa y favorece el cumplimiento de este. Además, el Consejo ha nombrado a un gestor ético que reporta del estado de cumplimiento del Código a través de una Memoria Anual.

Los miembros del consejo en su conjunto tienen conocimientos y experiencia en conducta empresarial, que han adquirido a lo largo de su trayectoria profesional, y como miembros del Consejo de Línea Directa y de otras sociedades. En particular, la Comisión de Auditoría, tiene entre sus funciones, la de supervisar y favorecer el cumplimiento del Código Ético, el Código de Conducta de Proveedores y los códigos internos de conducta de la Sociedad, función que viene desempeñando a través del informe del gestor ético que se reporta anualmente a dicha Comisión.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la ética, buen gobierno y conducta empresarial.

Atendiendo a la información reportada en el apartado de IRO-1 del capítulo de Información General (NEIS 2) del presente informe, siguiendo las fases y desarrollo del proceso de doble materialidad de Línea Directa Aseguradora, los criterios utilizados en el proceso en referencia a los impactos, riesgos y oportunidades de conducta empresarial son, entre otros:

- Relación y alineamiento de los impactos, riesgos y oportunidades con el sector asegurador.
- Líneas estratégicas en materia de Gobernanza fijadas por el Grupo.
- El alcance de las actividades del Grupo y sus filiales a nivel nacional.
- Coherencia con los estados financieros y el mapa de riesgos.

G1-1. Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial.

La determinación, evaluación, gestión o reparación de las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa relacionados con las cuestiones de conducta empresarial se realiza por la función de Cumplimiento.

El **Chief Compliance Officer (CCO)** es el encargado de gestionar y dirigir el Sistema de Gestión de Cumplimiento y la Función de Cumplimiento. Ante posibles Riegos de cumplimiento el CCO y el Departamento de Cumplimiento Normativo se ocuparán de proponer los Planes de Acción oportunos para evitarlos o mitigarlos.

Dentro de las funciones del Chief Compliance Officer se encuentran:

- Dar cuenta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento acerca del cumplimiento de las normas u obligaciones de derecho positivo que resulten aplicables al Grupo y sus actividades, incluyendo no sólo las derivadas de relaciones con terceros sino también las que provienen de normas autoimpuestas o estándares sectoriales o éticos cuyo cumplimiento es legítimamente esperado por los Grupos de Interés de las comunidades donde opera.

- Actuar inmediatamente ante riesgos de Cumplimiento informando a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y proponiendo los planes de acción oportunos para que estos puedan ejecutarse rápidamente para evitar su materialización o reducir sus consecuencias.

- Informar a la organización de cualquier Norma de la que tenga conocimiento, que pueda suponer un riesgo de cumplimiento, que pudiera afectar de manera relevante al Grupo o sus actividades, y cuyo cumplimiento deba ser observado y evaluar su impacto para la misma.

Promoción de la cultura corporativa.

Línea Directa promueve una cultura corporativa de cumplimiento de las normas legales y éticas mediante la difusión del código ético, la formación específica de sus empleados y su sistema de vigilancia y cumplimiento.

El Código Ético constituye el eje principal del desarrollo de los valores corporativos que el Grupo trata de afianzar entre sus miembros, y establece, de forma general, las pautas de comportamiento y las directrices en los diferentes campos de la esfera profesional en los que los empleados de Línea Directa desarrollen su actividad. Su objetivo es servir de pauta general a la hora de tomar decisiones ante determinadas situaciones en las que estos profesionales se pueden encontrar.

Anualmente el **Gestor ético** elabora un informe sobre el nivel de cumplimiento del **Código Ético** y las comunicaciones recibidas en el **Canal Ético**, elevando las recomendaciones que considere oportunas al Consejo de Administración.

El Código Ético del Grupo Línea Directa tiene por objeto establecer las pautas generales que deben regir la conducta de los empleados de Línea Directa Aseguradora S.A. y sus filiales, en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales, de acuerdo con las leyes y respetando los principios éticos.

Responde, asimismo, a las obligaciones de prevención de comisión de delitos impuestas a las empresas en el ámbito de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, así como al deber general de colaboración de todos los empleados en el cumplimiento de las leyes vigentes y de la normativa interna del Grupo.

El Grupo Línea Directa promoverá el cumplimiento de esta norma mediante su difusión, la formación específica de sus empleados y su sistema de vigilancia y cumplimiento.

Todos los empleados del Grupo tienen la obligación de colaborar en la detección de los posibles incumplimientos del Código Ético, así como de cualquier otra normativa tanto interna como de carácter legal.

El Grupo Línea Directa dispone de un Sistema Interno de Información, el Canal Ético, con el objetivo de que cualquier persona pueda informar, con las debidas garantías, de cualquier irregularidad detectada en el cumplimiento del Código Ético, o cualquier otro incumplimiento de la normativa legal vigente, así como plantear consultas sobre su aplicación. Los principios generales y el procedimiento aplicables a la gestión del Canal Ético están regulados en la **Política del Canal Ético**. Estos principios son:

1) Confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como del tratamiento de la información y su investigación.

2) Prohibición de represalias.

3) Respeto al principio de presunción de inocencia y derecho de defensa de las partes afectadas.

4) Independencia, imparcialidad y ausencia de conflictos de interés en la gestión.

5) Tramitación efectiva de las comunicaciones.

6) Accesibilidad.

Se dispone de acceso al Canal Ético y a la política del Canal Ético, que incluye garantías de protección de los denunciantes, en la **web corporativa** y en la **intranet** del Grupo. En este sentido, Grupo Línea Directa está sujeta y cumple con la Directiva (UE) 2019/1937, así como con normativa de transposición, la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

De todos modos, ante cualquier incidente o irregularidad detectada en este ámbito, existe un procedimiento de investigación, el cual tiene como alcance cualquier conducta contraria a la normativa o al Código Ético, no sólo las infracciones incluidas en la Directiva (UE) 2019/1937.

Formación Código Ético.

Las nuevas incorporaciones completan una **formación "*on line*"** a través de la píldora de Código Ético, en la que se incluye un apartado específico sobre la Responsabilidad Penal en la empresa, constituyendo el conocimiento del Código Ético la base sobre la que se asienta el sistema de prevención de delitos del Grupo Línea Directa.

Esta píldora exige la realización de un **test de autoevaluación** que permite tener un registro de las personas que realizan la formación asegurando el conocimiento y comprensión del contenido del curso.

Adicionalmente, se llevan a cabo acciones de formación específicas, por ejemplo, sobre el nuevo código de conducta de proveedores a aquellos empleados que por razón de su puesto tienen más contacto con proveedores (las últimas formaciones han tenido lugar en 2023).

Por el modelo de negocio directo y asegurador de no vida, el Grupo en su ejercicio de doble materialidad no ha identificado la corrupción y el soborno como un tema material. La posibilidad de que suceda un evento de este tipo se circunscribe únicamente a funciones que tengan la capacidad de tomar decisiones de colaboración con terceros. Estas funciones están expuestas al ofrecimiento por parte de terceros de diferentes tipos de contraprestaciones personales a cambio de influencia en la organización. Por ello, el Código ético recoge en su apartado 7. Regalos, obsequios y atenciones, que los empleados del Grupo no podrán aceptar ni realizar regalos, atenciones, servicios o cualquier otra clase de favor de cualquier persona o entidad, ya que pueden afectar a su objetividad o influir en una relación comercial, profesional o administrativa.

Además, el código incluye un apartado sobre medidas contra el soborno y la corrupción, en el que se establece que los empleados del Grupo no podrán realizar, ni ofrecer, de forma directa o indirecta, ningún pago en metálico, en especie o cualquier otro beneficio, a cualquier persona al servicio de cualquier entidad, pública o privada, partido político, cargo público o candidato, con la intención de obtener o mantener, ilícitamente, negocios u otras ventajas."

La Política de Cumplimiento Penal nace con el objetivo de establecer los principios generales y los criterios de actuación de todos los miembros de la organización en materia de prevención de riesgos penales. Se incluye como Anexo una parte especial donde quedan

recogidos los principales riesgos penales asociados a la actividad del Grupo detallando en qué consisten y cómo se pueden prevenir su comisión, entre ellos la corrupción y soborno.

El Grupo Línea Directa está firmemente comprometido con el respeto a toda la normativa de prevención y lucha contra la corrupción, tal y como se recoge en el Código Ético de la organización y su Política Anticorrupción. Este compromiso es extensible a todos los empleados de la organización, a sus directivos y a los miembros del Consejo de Administración, así como a todos los Grupos de Interés del Grupo.

El Grupo aprobó en 2021 una **Política Anticorrupción**, que ha sido actualizada y sustituida por la **Política de Integridad** que se aprobó el en junio de 2025. A través de esta Política, el Grupo Línea Directa confirma su compromiso de **tolerancia cero** frente a cualquier forma de corrupción y, con este fin, desarrolla una serie de principios que establecen el marco de actuación para asegurar el estricto cumplimiento de la normativa de prevención y lucha contra el fraude y la corrupción, así como el seguimiento de los más altos estándares de integridad en la actividad profesional.

Una de las medidas más relevantes es el **procedimiento de recepción de regalos** del Grupo, en el que se define la política del Grupo Línea Directa respecto a regalos y obsequios de terceros. En este sentido, todos los regalos que no cumplan con los requisitos del procedimiento son sorteados a final de año en un mercadillo solidario entre todos los empleados.

El Grupo no ha registrado ninguna denuncia significativa en materia de corrupción y soborno ni en 2025 ni en 2024.

Subcontratación y proveedores.

En 2022, el Grupo aprobó la Política de Compras Responsables, por la que se estipula que se incentivará que los proveedores definan un plan estratégico en materia ASG. Adicionalmente, se incorporaron criterios no financieros ambientales, sociales y de gobernanza en el procedimiento para la evaluación y homologación de los proveedores.

Uno de los pilares de actuación de la mencionada política consiste en la contratación de proveedores que hayan desarrollado una estrategia socialmente responsable en los ámbitos económico, social y ambiental, alineada con el objetivo de aumentar la concienciación en materia ASG de la cadena de suministro del Grupo, siempre que lo permitan los requerimientos técnicos, operativos y económicos de las ofertas valoradas.

En 2025, Línea Directa Aseguradora ha realizado pedidos a 576 **proveedores** por valor de 172 millones de euros además de los realizados a la red de prestaciones del Grupo, frente a los pagos por 175,8 millones de euros a 600 proveedores realizados el ejercicio anterior.

Como muestra del compromiso del Grupo Línea Directa con el desarrollo y crecimiento del tejido productivo local en España, el **91%** de las compras de 2025 se realizaron a **proveedores locales,** manteniendo el mismo % del año anterior.

En 2025 el Grupo ha homologado a 116 nuevos proveedores (142 en 2024).

Este compromiso con la inversión en compras locales del Grupo constituye un motor de crecimiento para las zonas geográficas en las que desarrolla su actividad, favoreciendo el **desarrollo empresarial, industrial y social** de las mismas, mediante la creación de empleo en las empresas proveedoras de productos y servicios

Evaluación de desempeño ASG de proveedores.

En 2025, el Grupo Línea Directa ha continuado con el sistema para la gestión y evaluación del **desempeño ASG** de los **proveedores** que realizan operaciones críticas, a lo largo de su relación con el Grupo, dando lugar a un reporte informativo a disposición de la dirección.

A cierre de 2025, el 92,7% de los **proveedores** gestionados por el Departamento de **Compras** de la aseguradora encuestados este año han sido evaluados según los criterios de sostenibilidad establecidos frente a un 87% de proveedores evaluados en el ejercicio anterior.

Adicionalmente, ha sido analizado el desempeño del 70 % de los proveedores de la **red de prestaciones de Motor** evaluados, 11 puntos porcentuales por encima del año anterior.

En 2025, se ha continuado con en el envío del cuestionario ASG a los colaboradores de la **red de daños corporales** del Área de Servicios y Prestaciones con un 60,7% de porcentaje de respuesta, respecto al 52% de respuestas de 2024.

Además, también se ha evaluado la red de colaboradores del ramo de hogar, con una respuesta del 94,1% en 2025, frente al 80% de 2024 por parte de los proveedores encuestados. El objetivo de la evaluación ASG de proveedores no es sólo poder seleccionar a los colaboradores que demuestren un mejor desempeño en sostenibilidad sino también motivar a que mejoren su desempeño ASG, lo que, entre otros aspectos, permitirá mejorar su competitividad.”

.

Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)

GOV-1 Papel de los órganos de administración, dirección y supervisión en el cumplimiento regulatorio de la Compañía.

En el Grupo Línea Directa, la gestión de riesgos, el control interno de la información financiera y de sostenibilidad, la función actuarial y el cumplimiento regulatorio se integran en el Área de Riesgos Corporativos, que vela por garantizar la identificación, valoración, mitigación y revisión de los riesgos, elaborando un catálogo, respaldado por un sistema tecnológico que facilita la interacción entre los distintos roles involucrados en la gestión de riesgos y el entorno de control, mediante flujos de trabajo, herramientas de reporte y generación de mapas de calor.

Las funciones de control y evaluación se distribuyen entre diferentes **líneas de defensa**:

1. Una **primera línea** de defensa responsable de la gestión diaria de los riesgos.
2. Una **segunda línea** de defensa, liderada por el área de **Riesgos Corporativos**, que gestiona funciones clave como:
    - Gestión de riesgos y control interno.
    - Función actuarial.
    - Cumplimiento normativo.
    - Control interno de la información financiera y del fraude.
3. Un **tercera línea** de defensa, liderada por la función de **Auditoría Interna**, encarnada de supervisar la efectividad de los controles establecidos.

Respecto al cumplimiento regulatorio, en concreto, el Grupo Línea Directa cuenta con un **Comité de Cumplimiento Normativo**, integrado por los responsables de los asociados a funciones expertas y transversales del entorno de cumplimiento, esto es, Asesoría Fiscal, Asesoría Jurídica, Prevención de Riesgos Laborales, Gobierno Corporativo, Oficina de Protección del Dato y Recursos Humanos. Su función es apoyar al Departamento de Cumplimiento Normativo para garantizar un adecuado desarrollo de sus funciones.

Además, el **Comité Permanente de Riesgos** del Grupo Línea Directa es el responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de la gestión de riesgos en el Grupo a través del reporte de las primeras líneas. Está dirigido por la Directora de Riesgos Corporativos e integrado por los Responsables de Control Interno de Información Financiera, de Calidad del Dato, de Gestión de Riesgos y Control Interno, de Cumplimiento Normativo y de Función Actuarial.

Además, entre las funciones de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, una de las dos comisiones consultivas del Consejo de Administración, se encuentra la de supervisar y revisar el sistema de cumplimiento normativo de la sociedad. Esta comisión es responsable de supervisar la eficacia del control interno de la sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos. Esta Comisión es informada por los responsables que integran la Función de Auditoría Interna y la Función de Riesgos Corporativos (Gestión de Riesgos y Control Interno, Función Actuarial, Función de Cumplimiento Normativo y SCIIF) en relación con los riesgos más significativos recogidos en el Mapa de Riesgos de la entidad, así como del estado de las recomendaciones emitidas y de la evolución de los Indicadores Clave de Riesgos (KRI).

Las **funciones Gestión de Riesgos, Actuarial, Cumplimiento Normativo y Control Interno del SCIIF y del SCIIS** son responsables de:

- Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, de que se identifiquen, gestionen y cuantifiquen adecuadamente todos los riesgos importantes que pueden afectar a la sociedad.

- Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.

- Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.

- Evaluar periódicamente la adecuación y efectividad de los controles (entendidos como medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados) y efectuar recomendaciones a los responsables de los riesgos, que se materializarán en planes de acción.

- Reportar periódicamente el estado de los riesgos del Grupo, así como las posibles materializaciones de riesgos y el estado de todas las recomendaciones provenientes de los "testing" al Comité de Dirección y, con la periodicidad que se estime conveniente, al Comité Permanente de Riesgos

El ***Chief Compliance Officer*** (CCO) es el encargado de gestionar y dirigir el Sistema de Gestión de Cumplimiento y la Función de Cumplimiento. Ante posibles Riegos de cumplimiento el CCO y el Departamento de Cumplimiento Normativo se ocuparán de proponer los Planes de Acción oportunos para evitarlos o mitigarlos.

El resto de información reportada en materia de gobernanza se encuentra en el apartado GOV-1 del capítulo referente al NEIS 2.

SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

El Grupo Línea Directa, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, y actualizado en 2025, cuya metodología se indica en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, identificó un riesgo material para el Grupo, tal y como se muestran en el capítulo Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el cumplimiento regulatorio.

Este riesgo está relacionado y vinculado con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 del Grupo se encuentran la **ética, cumplimiento y gestión de riesgos**. Esta línea ordena las prioridades de acción en materia ASG, y deriva en acciones concretas que definen el mencionado Plan.

Esta línea de actuación continúa en el nuevo Plan de Sostenibilidad 2026-2028 que define la estrategia del próximo trienio.

El riesgo material está vinculado a cubrir la necesidad del Grupo de asegurar el cumplimiento regulatorio, disponiendo de controles, políticas y procesos para el cumplimiento con las diferentes regulaciones que le atañen, reduciendo así el riesgo reputacional y económico que podría desencadenar un incumplimiento. En esta línea, el Grupo cuenta programas de concienciación y formación y con políticas como la Política de Cumplimiento cuyo objetivo es regular el funcionamiento ejercicio de esta Función clave exigida por la normativa aseguradora derivada de Solvencia II, y manifestar el compromiso del Grupo Línea Directa con el respeto y cumplimiento de la normativa. así como el rechazo de cualquier incumplimiento de la normativa aplicable y conductas contrarias al Código Ético, y su compromiso de tolerancia cero a cualquier tipo de conducta delictiva. Para ello, define un marco de principios de Cumplimiento, a los que han de ceñirse todos los empleados y los terceros colaboradores a través del cumplimiento del Código de Conducta para Proveedores.

IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el cumplimiento regulatorio.

Tal como se ha desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, en 2024 para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha siguió el siguiente proceso:

1. En primer lugar, se llevó a cabo un análisis de contexto, utilizando fuentes de información tanto internas como externas, para obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad.

2. En segundo lugar, se realizó una identificación preliminar de los temas y subtemas,definidos a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 1 AR 16 y de la materialidad previa del Grupo.

3. En tercer lugar, se identificaron los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs),examinando y considerando la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.

4. En cuarto lugar, a partir de los datos cuantitativos que se han otorgado a cada IRO, de las consultas realizadas a los distintos Grupos de Interés y del marco de gestión del Grupo, se obtuvo el valor de materialidad de cada uno de ellos.

5. Por último, se obtuvieron los temas materiales, identificando 11 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG).

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Cumplimiento regulatorio	Entity specific	Riesgo	Cambios regulatorios que supongan un impacto económico a la entidad	Upstream - Accionistas/ inversores Operaciones propias

Tras haber analizado el marco de gestión del Grupo y la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el corto, medio y largo plazo, se ha sido considerado material como resultado del análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el análisis, se identificó que este riesgo tiene afección directa sobre accionistas e inversores, correspondientes a la cadena de valor aguas arriba y sobre las operaciones propias.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para el Grupo Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo *focus group* con los empleados del Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas fue tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

En 2025 se ha realizado una consulta al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad, con el fin de actualizar el ejercicio de doble materialidad. De dicha consulta se concluyó el mantenimiento de los Impactos, Riesgos y Oportunidades detectados el año anterior, así como los mismos temas y subtemas materiales. Los resultados de la actualización del ejercicio de doble materialidad se elevaron al Comité de Sostenibilidad para su aprobación.

MDR-P. Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de cumplimiento regulatorio.

Política de Cumplimiento del Grupo Línea Directa.

El Grupo Línea Directa cuenta con una Política de Cumplimiento, de aplicación para todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el **Grupo Línea Directa**, así como la **Fundación Línea Directa**. Además, el Grupo promueve que sus colaboradores y otras figuras relacionadas con sus operaciones, productos y servicios también respeten lo contenido en esta política.

Como ya se ha indicado con anterioridad, el objetivo principal de la Política de Cumplimiento es regular el funcionamiento ejercicio de esta Función clave exigida por la normativa aseguradora derivada de Solvencia II, y manifestar el compromiso del Grupo Línea Directa con el respeto y cumplimiento de la normativa. así como el rechazo de cualquier incumplimiento de la normativa aplicable y conductas contrarias al Código Ético, y su compromiso de tolerancia cero a cualquier tipo de conducta delictiva. Define para ello un marco de principios de Cumplimiento, a los que han de ceñirse todos los Empleados y los terceros colaboradores a través del cumplimiento del Código de Conducta para Proveedores. A estos efectos, se ha implantado en la organización una Función de Cumplimiento con la finalidad de identificar, evaluar, gestionar y controlar los riesgos normativos junto con las medidas que ayuden a su prevención y mitigación.

La función de Cumplimiento comprende:

- El asesoramiento a las líneas de negocio, proporcionando directrices que ayuden a definir la estrategia de gestión de riesgos legales, asegurando el cumplimiento de las normas y políticas derivadas de normas de derecho positivo. Esta actividad se extiende también a las normas autoimpuestas o estándares sectoriales o éticos cuyo cumplimiento es legítimamente esperado por los Grupos de Interés de las comunidades donde opera.
- La evaluación de las posibles repercusiones de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la empresa.
- La determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento.
- La gestión del Sistema de Cumplimiento Penal.
- El fomento de una cultura de Cumplimiento Normativo.
- La formación en el ámbito del Cumplimiento Normativo.

Línea Directa Aseguradora, S.A. se ha dotado de una Función de Cumplimiento Normativo (en adelante FCN) documentada mediante:

- La Política de Cumplimiento.
- La Política de Cumplimiento Penal.
- El Sistema de Gestión del Cumplimiento.

La FCN estará liderada por el *Chief Compliance Officer* (CCO), y desarrollará sus funciones con la colaboración tanto del Comité de Cumplimiento, como del Comité Permanente de Riesgos, y reportando a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento a través de las Directora de Riesgos Corporativos.

Cuando el *Chief Compliance Officer* sea conocedor de un posible riesgo de Cumplimiento propondrá a la Comisión de Auditoría (a través de la Directora de Riesgos Corporativos) inmediatamente aquellas acciones necesarias para evitar riesgos de Cumplimiento o mitigar sus efectos. Desde la perspectiva disciplinaria, estas decisiones y acciones se adoptarán

por el área competente y serán proporcionales al daño potencial o real del incumplimiento y se aplicarán ante supuestos similares con idéntica contundencia, independientemente de la jerarquía o cargo de la persona o personas que los hubieran ocasionado.

Esta política ha sido aprobada por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento del Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora, SA y está alineado con sus objetivos estratégicos, requiriendo, por lo tanto, del compromiso no sólo de la Máxima Dirección sino también de todas y cada una de las personas que forman parte del Grupo.

El contenido de esta política será objeto de revisión anual, realizándose los cambios o modificaciones que se consideren convenientes. Cuando, fruto de la revisión, deba modificarse esta política, se someterá a la aprobación del Consejo de Administración y se le dará la difusión adecuada. La política se encuentra disponible en la intranet de la Compañía.

Política de Cumplimiento Penal del Grupo Línea Directa.

La **Política de Cumplimiento Penal** alcanza a todas las Compañías que en cada momento integren el denominado “Grupo Línea Directa” junto con la Fundación Línea Directa. Asimismo, resulta de aplicación a todos los empleados, alta dirección, órganos corporativos y dependientes de las sociedades que conforman el Grupo Línea Directa.

En diciembre de 2010, entró en vigor la Ley Orgánica 1/2010, de reforma del Código Penal (en adelante, “CP”), introduciendo por primera vez en el sistema legal español la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Esta relevante novedad se consolidó posteriormente con la Ley Orgánica 1/2015, que entró en vigor el 1 de julio de 2015, que delimitó con mayor precisión la responsabilidad penal de las personas jurídicas que ya recogía la reforma de 2010 de tal manera que una sociedad puede ser declarada penalmente responsable de un delito que se cometa en el seno de la organización por parte de los empleados, directivos y órganos corporativos. Asimismo, el CP establece que la persona jurídica quedará exenta de responsabilidad si se demuestra que el Grupo ha adoptado y ejecutado con eficacia, antes de la comisión del delito, modelos de organización y control que incluyan medidas de vigilancia y controles idóneos.

La política nace con el objetivo de establecer los principios generales y los criterios de actuación de todos los miembros de la organización en materia de prevención de riesgos penales.

Entre las finalidades principales de esta Política se encuentran:

- Descripción y fortalecimiento del sistema de reglas de actuación y comportamiento que regulan la actividad de toda la organización.
- El establecimiento de los elementos de control necesarios para la prevención del delito, dentro del alcance contemplado en este documento.
- Reformar el firme compromiso de tolerancia cero con el delito del Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora, S.A. y trasladar dicha exigencia a toda la organización.
- Garantizar frente a terceros que se ejerce el control legalmente exigible sobre toda la organización en relación con su actividad.

Política de gobierno de la Inteligencia Artificial

En la era digital, la Inteligencia Artificial (“IA” en adelante) se ha convertido en una herramienta esencial para la innovación y el crecimiento empresarial. Sin embargo, el uso responsable y ético de estas tecnologías es fundamental para asegurar que la IA no compromete los derechos fundamentales ni la seguridad de las personas.

El Grupo Línea Directa Aseguradora (en adelante, “Línea Directa”) debe comprometerse a cumplir estrictamente con los principios y requisitos establecidos por normativa reguladora de la IA (ej. El Reglamento IA de la UE), lo que implica implementar sistemas de IA que se adhieran a los niveles de riesgo aceptables y minimizar cualquier potencial sesgo o discriminación. Además de cumplir con la normativa legal vigente, Línea Directa debe reconocer la importancia de promover un uso ético de la IA, asegurando que todo sistema de IA desarrollado o utilizado en la organización se alinee con los principios y valores establecidos en cuanto al uso ético de la IA, tales como la transparencia, la equidad o la seguridad.

En 2025, Secretaría General, junto con Tecnología, Ciberseguridad, Riesgos, y Técnico han desarrollado la Política de Gobierno de Inteligencia Artificial que ha sido aprobada por el Consejo de Administración. A través de ella, se establecen las directrices internas de Línea Directa para el desarrollo y uso responsable de los sistemas de IA, comprometiendo a la organización a diseñar sistemas que no solo sean técnicamente sólidos, sino que también respeten los derechos y libertades de todas las personas afectadas por su uso.

El fin de este Política es garantizar el uso responsable, ético y transparente de los sistemas de IA dentro de la organización, en cumplimiento con las normativas nacionales e internacionales. Así los objetivos específicos a alcanzar son:

- Cumplimiento normativo: asegurar que todas las actividades relacionadas con la IA (en todas las fases de su ciclo de vida previamente mencionadas) cumplen con la normativa vigente en materia de IA, incluyendo los estándares y categorización de riesgos asociados con los sistemas de IA.

- Fomento de un uso ético y responsable de la IA: promover el uso y desarrollo de la IA de tal modo que se respeten los derechos humanos, sea justo y no reproduzca ni amplifique sesgos o discriminación.

- Clasificación de riesgos: implementar un sistema de clasificación de riesgos que permita evaluar y gestionar los posibles impactos negativos de los sistemas de IA. Se dará prioridad a los sistemas de alto riesgo, asegurando que se aplican las medidas de seguridad y supervisión necesarias para minimizar los peligros para los usuarios y la sociedad.

- Protección de la Privacidad y Seguridad: garantizar que todos los sistemas de IA que manipulen datos personales cumplan con las normativas de privacidad, como el RGPD, y tomen las medidas necesarias para proteger la seguridad de la información.

- Formación continua: proporcionar a todos los empleados y partes interesadas la formación necesaria sobre el uso responsable de la IA, asegurando que estén al tanto de las mejores prácticas y la normativa vigente. Asegurar que todos los actores involucrados entiendan su papel y las implicaciones del uso de IA.

Esta política aplica a todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa Aseguradora, así como a la Fundación Línea Directa, en los términos previstos en la normativa aplicable. La Compañía promoverá además que sus proveedores y demás partes interesadas, involucradas en el diseño, desarrollo, implementación, supervisión o uso de los sistemas de IA dentro de la organización comprendan sus responsabilidades y se alineen con los principios establecidos en el contexto de la IA Responsable.

Los proveedores de IA deberán cumplir una serie de requisitos técnicos y estándares de calidad para asegurar la alineación de sus sistemas con los objetivos y políticas de Línea Directa. Línea Directa contratará únicamente proveedores que se comprometan a cumplir con los principios recogidos en esta política que se aplicarán conforme al criterio de proporcionalidad.

Dentro de la Política se definen los **principios de actuación del RAI y los valores éticos** del Grupo Línea Directa.

Adicionalmente, el Grupo Línea Directa cuenta con una serie de normas y pilares fundamentales recogidos en el Código Ético, aplicables a todo el personal incluyendo la alta dirección, sobre las que se estructura y desarrolla el sistema de control de riesgos penales más específico.

El **modelo de prevención del delito** del Grupo Línea Directa descansa en los siguientes órganos internos y funciones:

- **Consejo de Administración**: órgano responsable de impulsar una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" a actos delictivos, y que tiene atribuida la responsabilidad de adoptar y ejecutar el modelo eficaz de vigilancia y control para la prevención de todo ello del Grupo Línea Directa.

- **Comisión de Auditoría y Cumplimiento**: máximo responsable en materia de supervisión y control de la política. En este sentido, la Comisión de Auditoría es responsable de aprobar la presente política y de designar la supervisión del funcionamiento y cumplimiento de la misma a un órgano interno del Grupo que es el Departamento de Cumplimiento Normativo, el cual mantendrá informada a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de las decisiones y/o medidas adoptadas en el marco de sus funciones de supervisión, vigilancia y control de la presente política.

- **Departamento de Cumplimiento Normativo**: equipo con iniciativa y control responsable de garantizar el correcto funcionamiento y cumplimiento de la política y que la misma se adecúe en todo momento a las necesidades y circunstancias de las sociedades que integran el Grupo Línea Directa.

- **Equipo de Cumplimiento Normativo**: órgano interno en el que se apoya el Departamento de Cumplimiento Normativo para garantizar un adecuado desarrollo de sus funciones en materia de prevención de riesgos penales.

- **Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad**: para la coordinación y gestión de la formación interna de los empleados y la aplicación del sistema disciplinario ante infracciones de la presente política.

El Grupo Línea Directa cuenta con un amplio catálogo de políticas, procedimientos y normas internas fundamentales que configuran un completo conjunto de herramientas o controles preventivos que contribuyen a minimizar los riesgos de comisión de delitos por parte de empleados y directivos del Grupo.

Cualquier persona vinculada con el Grupo Línea Directa tiene la obligación de respetar y cumplir la legalidad vigente, así como las normas, políticas y procedimientos internos implementados por la el Grupo que resulten de aplicación en el marco del desarrollo de sus funciones.

En caso de contravenir estas obligaciones, será de aplicación el régimen sancionador previsto en la legislación laboral, en el Convenio Colectivo de aplicación y, en su caso, acordado por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento a propuesta del Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad. Sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran derivarse.

El Grupo Línea Directa tiene el firme compromiso de asegurar que todos sus empleados conozcan las reglas de conducta que en materia de ética e integridad ha adoptado la el Grupo y el modo a través del cual se pretenden conseguir estos objetivos, así como el deber de colaboración de todos los empleados con el Departamento de Cumplimiento Normativo. Por ello, la implementación de esta política debe ir acompañada de la difusión interna adecuada de la misma a través de campañas de comunicación, información, sensibilización y formación a todos los empleados de los riesgos penales gestionada por el Departamento de Cumplimiento Normativo en coordinación con el Departamento de Formación del área de Personas. La periodicidad de las campañas de comunicación vendrá determinada por los hallazgos que deriven del proceso de testeo de los riesgos penales.

La política se encuentra disponible en la intranet de la Compañía.

MDR-A. Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

Actuaciones y recursos en relación con el cumplimiento regulatorio.

El incremento de la presión regulatoria obliga a Línea Directa a atender a los requisitos y restricciones derivados de las nuevas leyes, así como a adaptar sus procesos y sistemas y reforzar sus equipos jurídicos. En este sentido, los cambios regulatorios que se prevén en el ámbito de la sostenibilidad y el cambio climático pueden suponer un impacto relevante para las empresas.

Línea Directa ha desarrollado diferentes medidas para mitigar este riesgo. En primer lugar, dispone de un boletín de novedades normativas y jurisprudenciales, que incluye proyectos regulatorios, criterios relevantes emitidos por los principales supervisores y otras noticias de alcance que puedan afectar o resultar de interés a la entidad. Además, se informa puntualmente al equipo de Dirección de los cambios y su posible impacto en la entidad y se imparten programas de sensibilización a toda la organización sobre la nueva normativa y los riesgos que pueden conllevar.

El Grupo también dispone de otras herramientas, como el radar normativo, en el que se realiza un análisis de modificaciones en la normativa y su potencial impacto, lo que contribuye a impulsar la puesta en marcha de acciones que garanticen la inclusión de estos cambios en los procesos y operativas.

Principales hitos del 2025.

Durante 2025, se ha finalizado el proceso de Testing del nuevo Mapa de la Función diseñado en el año 2024, de modo que ya existe una evaluación del riesgo residual (o real) de la totalidad del entorno de control normativo de la entidad.

Para ello se han testado a lo largo del año 90 controles (60 pendientes del año 2024 y 30 de nueva creación). Se han detectado debilidades en 34 de los referidos controles (37%), de las cuales 22 de ellas han podido resolverse durante el ejercicio en curso, quedando pendiente sólo 12 (13% vs total controles)

Dentro de la revisión, se han testado:

- La Protección de Riesgos Laborales en las filiales (CAR y Asistencia)
- El riesgo Fiscal en el conjunto de la organización, centrándose el alcance en confirmar que existen y se aplican correctamente controles por el Departamento Fiscal sobre la planificación, el cómputo, liquidación y contabilización de los impuestos.
- Las medidas incorporadas al Mapa de Marca, elaborado en el año 2024, con la finalidad de verificar los compromisos del acuerdo de Licencia.
- El proceso de Externalización, bajo la exigencia de DORA, así como la adecuación de la normativa interna a lo requerido por esta regulación.
- Los controles del nuevo Mapa de Inteligencia artificial, derivados del RIA.

Se ha coordinado desde Cumplimiento normativo la **puesta en marcha del Sistema de Gobierno de la Inteligencia Artificial**, centrado en la revisión del Inventario de proyectos de IA de la organización, el descarte de que se puedan incurrir en prácticas de riesgo inaceptable y el análisis en profundidad de algunos ellos, según la **Política de principios y uso ético de la IA**, principal normativa interna en este ámbito.

A estos efectos se ha constituido el **Grupo RAI**, con representación de las Áreas de Secretaría.General, Tecnología, IT, Técnico y Riesgos, como especialistas en las distintas materias a evaluar.

El Grupo RAI tiene las siguientes competencias :

- **Inventariado de Sistemas**: Identificar, registrar y mantener un catálogo de todos los sistemas IA utilizados en el Grupo Línea Directa.

- **Evaluación Riesgo**: Analizar los posibles impactos negativos que el desarrollo y uso de sistemas IA pueda tener en términos de seguridad, derechos fundamentales, privacidad o cumplimiento normativo. Esta competencia incluye, además, la clasificación de los sistemas de IA en los diferentes niveles de riesgo definidos por el Reglamento de IA de la UE (EU AI Act)

- **Monitorización continua**: Implementar y gestionar un sistema de seguimiento constante de los sistemas de IA una vez desplegados para asegurar que operan de manera segura, ética y conforme a las normativas establecidas.

- **Establecer procesos marco IA**: Diseñar y desarrollar un conjunto de procedimientos que guíen el ciclo de vida de los sistemas de IA, lo que implica definir etapas clave (desde la identificación de oportunidades de IA hasta la implementación y monitorización continua) –incluyendo los roles y responsabilidades correspondientes, puntos de control y un enfoque que fomente la ética.

Asimismo, realiza las siguientes actividades:

- **Coordinación del marco de gobierno de IA** : Establecer estructura de gobernanza que asegure el uso responsable de IA en Línea Directa, siguiendo los marcos, procedimientos y capacidades definidos en este documento.

- **Supervisión impacto social y gestión de riesgos**: Monitorear impacto de la IA sobre los usuarios y desarrollar una matriz de riesgos que priorice los aspectos éticos, legales y reputacionales

- **Formación en IA responsable**: Capacitar a empleados y responsables en principios de IA ética y normativa, y mantener a la alta dirección al día con mejores prácticas y regulaciones

- **Responsable de nivel de riesgo de los sistemas IA**: certificando un nivel de riesgo asociado y por tanto, resultará de las decisiones a tomar (factibilidad, implementación y monitorización

Se ha asumido la gestión del Fraude interno por parte de Cumplimiento Normativo en el presente ejercicio, elaborándose un nuevo Mapa para articular esta responsabilidad.

Se ha verificado el marco de control del Mapa de Protección de datos, en lo relativo a aquellos Riesgos con un valor residual moderado o alto, a los efectos de poder trasladar una visión actualizada a la organización.

Se ha coordinado desde Cumplimiento normativo la puesta en marcha del Sistema de gobierno de la IA, centrado en la revisión del Inventario de proyectos de IA de la organización, el descarte de que se puedan incurrir en prácticas de riesgo inaceptable y el análisis en profundidad de algunos ellos, según la Política de principios y uso ético de la IA, principal normativa interna en este ámbito.

Parámetros y metas

MDR-M. Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa a Indicadores cuantitativos de otros marcos de reporte.

Las métricas que permiten evaluar la estrategia de gestión del riesgo material de que un cambio regulatorio suponga una repercusión económica en las actividades del grupo están desarrolladas en el apartado anterior, y se encuentran alineadas con otros marcos de reporte como la Directiva DORA o la Directiva de Inteligencia Artificial.

MDR-T. Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas.

El Grupo Línea Directa establece un marco riguroso y estructurado para el seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones relacionadas con el cumplimiento regulatorio, mediante la definición de objetivos anuales alineados con la estrategia corporativa y las prioridades establecidas por el Consejo de Administración. Este sistema garantiza que las iniciativas estén alineadas con los objetivos estratégicos anuales fijados por el Consejo de Administración, supervisados por el Comité de Cumplimiento Normativo y avalados por parámetros clave y KPIs específicos.

Objetivos 2026: Retos y prioridades.

Se realizará una revisión completa del Mapa de Cumplimiento Normativo. El área de Transformación Digital, sobre la que se ha sido muy exhaustivos en 2025, queda fuera de las campañas del año que viene. La estrategia de revisión será la siguiente:

- Se identificarán aquellos controles que por juicio experto requieran un testeo en profundidad y se procederá a ejecutarlo. Esta valoración dependerá de si existen cambios normativos recientes, si se han detectado debilidades previas en el entorno de control o por la relevancia de la medida.
- Para el resto de los controles, se llevará a cabo una campaña de autoevaluación, procediendo a revisar en profundidad aquellos entornos no satisfactorios.
- Los controles testados en el 2025, como criterio general, no serán testados de nuevos en el 2026.

La planificación para 2026 se distribuye en diferentes campañas a lo largo del año, con periodos de solicitud de evidencias y de valoración de la efectividad. Se solicitará información de las áreas de IT (enero), Finanzas (febrero), Comercial y Cartera (marzo), Técnico (mayo), SyP y Personas (julio), Secretaría General y Marketing (septiembre) y Calidad y Experiencia de clientes (octubre).

Además, se procederá a testar el Mapa de Fraude interno elaborado en el año 2025.

Los costes asociados a las acciones realizadas en el 2024 han sido asumidos en su totalidad con recursos propios de Línea Directa Aseguradora.

El seguimiento de estos objetivos se realiza de manera sistemática, con revisiones periódicas que garantizan la eficacia de las políticas y actuaciones en materia de cumplimiento, al tiempo que facilitan la identificación de oportunidades de mejora y la aplicación de medidas correctivas cuando sea necesario. Esta metodología refuerza la capacidad del Grupo para anticiparse y responder de manera proactiva a los desafíos del entorno empresarial y regulatorio.

Gestión de riesgos (Entity-specific)

Gobernanza

GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión.

La gobernanza de la gestión y control de riesgos en el Grupo Línea Directa se estructura conforme a los principios de independencia y segregación de funciones, garantizando una clara diferenciación entre las unidades de negocio y las unidades responsables del seguimiento y control del riesgo. A continuación, se describen los roles y responsabilidades clave de los órganos de gobierno y las partes implicadas en el proceso:

Consejo de Administración.

El Consejo de Administración es el máximo órgano responsable de definir la Política General de Riesgos del Grupo, que establece el marco general para la gestión de los riesgos a los que está expuesta. Este marco sirve de base para el desarrollo de políticas específicas para cada tipología de riesgo.

Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como misión supervisar la eficacia del sistema de control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.

La comisión se encarga de recibir la información periódica de la Función de Riesgos y de la Función de Auditoría Interna acerca de los riesgos más significativos reflejados en el Mapa de Riesgos, el estado de las recomendaciones emitidas y la evolución de los Indicadores Clave de Riesgos (KRI). Además, evalúa y asegura la adecuada implementación de medidas de control que refuercen la sostenibilidad y estabilidad del Grupo.

Función de Auditoría Interna.

Como tercera línea de defensa en el Modelo de las Tres Líneas, la Función de Auditoría Interna tiene el propósito de proteger y mejorar el valor de la organización mediante la provisión de aseguramiento objetivo y asesoramiento basado en riesgos mientras colabora con el Consejo de Administración y la Dirección Ejecutiva en la protección de los activos, la reputación y los intereses de los accionistas, contribuyendo a la sostenibilidad de la organización.

Funciones de Gestión de Riesgos.

La segunda línea de defensa es desempeñada por las Funciones de Gestión de Riesgos, responsables de:

- Garantizar la identificación, gestión y cuantificación adecuada de los riesgos relevantes para la sociedad, en consonancia con la Política General de Riesgos.
- Participar en la elaboración de la estrategia de riesgos y apoyar decisiones clave relacionadas con su gestión.
- Supervisar la efectividad de los sistemas de control y proponer recomendaciones para mitigar los riesgos dentro del marco definido por el Consejo de Administración.
- Elaborar informes periódicos sobre el estado de los riesgos, la efectividad de los controles y las recomendaciones derivadas de las pruebas realizadas.

Comité Permanente de Riesgos.

Este Comité desempeña un papel crucial en la implementación y monitoreo de prácticas efectivas de gestión de riesgos. Sus responsabilidades incluyen supervisar todos los riesgos relevantes para la el Grupo, analizar informes periódicos provenientes de la primera línea de defensa y asegurar la integración y coherencia de las estrategias de control de riesgos con los objetivos corporativos.

Alta Dirección.

La Alta Dirección es responsable de promover una cultura de gestión de riesgos eficaz a través del establecimiento de una estructura organizativa adecuada que facilite la integración de la gestión de riesgos en las operaciones diarias.

Adicionalmente, es responsable de la gestión activa de los riesgos asociados a las áreas de negocio y soporte, garantizando la implementación de medidas efectivas para mitigarlos.

Los directores de las Áreas de Negocio y Soporte deberán conocer los riesgos de su área de actuación y gestionarlos de forma integrada con sus funciones, competencias y responsabilidades, así como ejecutar las medidas necesarias para su gestión.

La Dirección de Riesgos Corporativos coordina a las funciones de la segunda línea de defensa (Gestión de Riesgos, Actuarial, Cumplimiento Normativo, SCIIF, SCIIS y Gestión de Fraude) y canaliza el reporte de estas a los órganos de gobierno del Grupo.

La primera línea de defensa, está compuesta por las Áreas de Negocio y Soporte, y son responsables de detectar y reportar, al Comité Permanente de Riesgos, los riesgos que puedan ponerse de manifiesto en el desarrollo de sus actividades, y gestionarlos en coordinación con la Dirección de Riesgos. Su misión es implementar controles efectivos y gestionar los riesgos en el día a día de sus operaciones, asegurando que se cumplan los objetivos de la organización y que las operaciones se realicen de manera eficiente con respeto a las normativas legales, reglamentarias y éticas.

Sistemas de información y control.

Las funciones de gestión de riesgos están equipadas con sistemas de información avanzados y controles adecuados que aseguran la implementación de la política y su alineación con los objetivos corporativos. Estas herramientas se detallan en las políticas específicas diseñadas para cada tipo de riesgo.

Con respecto a la composición y diversidad de los miembros de los distintos órganos de administración, y las capacidades y conocimientos de las que estos disponen en la materia, esta información se refleja en el capítulo NEIS 2 Gobernanza. Además, los órganos de administración llevan a cabo una supervisión del establecimiento de metas relacionadas con las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y supervisan los avances hacia su consecución, tal como se detalla en el subcapítulo MDR-P Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

Este enfoque integral de gobernanza refuerza la capacidad de Línea Directa para identificar, controlar y mitigar los riesgos, contribuyendo a la sostenibilidad y estabilidad del Grupo.

Estrategia

SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, y actualizado en 2025, cuya metodología se indica en el capítulo NEIS 2 Gestión

de incidencias, riesgos y oportunidades, ha identificado como material el riesgo relacionado con el desarrollo inadecuado de estrategias y planes de acción para la gestión y prevención de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) no identificados, tal y como se muestra en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la gestión de riesgos.

Este enfoque se alinea con el compromiso del Grupo por garantizar un entorno de control eficiente que respalde la sostenibilidad a largo plazo, tal y como se detalla a continuación.

Objetivo estratégico en la gestión de riesgos.

El objetivo principal de la Función de Gestión de Riesgos es disponer de un mapa de riesgos completo y actualizado que alerte sobre los riesgos actuales y emergentes a los que está expuesto el Grupo. Este mapa permite garantizar un entorno de control eficiente que mitigue idealmente al menos el 80% del riesgo inherente, con la aspiración progresiva de aproximarse a niveles cercanos al 100%. Aunque alcanzar una mitigación total es inviable debido a los costes asociados, el objetivo es maximizar la efectividad del entorno de control, evaluándolo periódicamente para garantizar su adecuación y relevancia.

Un nivel de mitigación óptimo implica no solo contar con controles eficaces, sino también revisarlos integralmente con una periodicidad razonable, establecida en un ciclo bienal. Esto asegura que la exposición real al riesgo se mantenga actualizada y alineada con las necesidades estratégicas de la organización.

Mapa de riesgos ASG.

El mapa de riesgos ASG del Grupo Línea Directa se estructura en tres ejes principales que abarcan cinco bloques esenciales en materia ASG. Estos bloques están divididos en 16 categorías específicas que representan distintos eventos de riesgo:

1. Medioambiente: incluye riesgos relacionados con el cambio climático.
2. Empleados, clientes y comunidad: riesgos vinculados a la interacción con Grupos de Interés clave.
3. Gobierno corporativo: considera aspectos relacionados con ética, transparencia y relaciones con terceros.

Todos estos riesgos están vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y otros marcos de reporte relevantes, como las Normas GRI y la Ley de Información No Financiera (Ley 11/2018).

Seguimiento mediante Indicadores Clave de Riesgos (KRIs)

El Grupo realiza un seguimiento mensual de los Indicadores Clave de Riesgos (KRIs) para evaluar posibles desviaciones frente a los umbrales establecidos por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Estos indicadores se caracterizan por ser:

- Medibles y específicos: aseguran una evaluación objetiva de los riesgos.
- Periódicos y relevantes: garantizan un análisis constante y alineado con los objetivos estratégicos.
- Predictivos: permiten anticipar riesgos antes de que se materialicen.

El Cuadro de Mandos de KRIs clasifica los indicadores en dos niveles según su relevancia. Este enfoque ayuda a priorizar los riesgos clave y evita la pérdida de información crítica para la toma de decisiones por parte de los órganos de gobierno. Además, cuanto más

cerca esté un KRI de la causa raíz de un evento de riesgo, mayor será la capacidad del Grupo para tomar medidas proactivas y mitigar las consecuencias de dicho evento.

Integración con la estrategia de negocio.

El modelo de gestión de riesgos de Línea Directa está diseñado para fortalecer su estrategia corporativa, promoviendo un equilibrio entre la mitigación de riesgos, la identificación de oportunidades y el cumplimiento de los estándares ASG. Este enfoque no solo refuerza la sostenibilidad del Grupo, sino que también asegura que las decisiones estratégicas se fundamenten en un conocimiento profundo y actualizado de los riesgos a los que está expuesta la organización.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la gestión de riesgos.

Tal como se ha desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, en 2024 se siguió el siguiente proceso:

1. En primer lugar, se llevó a cabo un análisis de contexto, utilizando fuentes de información tanto internas como externas, a partir del cual se obtuvo una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad.
2. En segundo lugar, se realizó una identificación preliminar de los temas y subtemas, definidos a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 1 AR 16 y de la materialidad previa de el Grupo.
3. En tercer lugar, se identificaron los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs), examinando y considerando la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.
4. En cuarto lugar, a partir de los datos cuantitativos que se otorgaron a cada IRO, de las consultas realizadas a los distintos Grupos de Interés y del marco de gestión del Grupo, se ha obtenido el valor de materialidad de cada uno de ellos.
5. Por último, se obtuvieron los temas materiales, identificando 11 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Gestión de riesgos financieros y ASG	Entity specific	Riesgo	Desarrollo inadecuado de estrategias y planes de acción para la gestión y prevención de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza no identificados	Operaciones propias

Tras haber analizado el marco de gestión del Grupo y la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el corto, medio y largo plazo, ha sido considerado material como resultado del análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades. El análisis ha determinado que este riesgo tiene una afección significativa sobre las operaciones propias.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados de el Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas fue tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

Actualización de doble materialidad.

Durante 2025 el departamento de Sostenibilidad realizó una consulta al Grupo de trabajo de Sostenibilidad en el que se preguntó a los participantes sobre los Impactos, Riesgos y Oportunidades detectados en 2024, su revisión y sobre la posibilidad de eliminar o añadir algún tema material adicional para la Compañía.

El resultado de esa consulta ha sido el mantenimiento de los IROs inicialmente propuestos y los temas materiales.

El listado de IROs y temas materiales de 2025 ha sido elevado y aprobado por el Comité de Sostenibilidad de diciembre.

En ese mismo Comité de Sostenibilidad se aprobó el VI Plan de Sostenibilidad 2026-2028 que define la hoja de ruta de Sostenibilidad para el próximo trienio.

En el área de gobernanza del citado Plan, se han definido entre otras acciones estratégicas:

- La realización y actualización en 2026 del ejercicio completo de doble materialidad, considerando los nuevos posibles requisitos legales de aplicación.
- La actualización del mapa y compromisos con los Grupos de Interés de la Compañía, que servirá de input de información para el futuro análisis de doble materialidad.

Los nuevos riesgos que surjan de la evaluación completa del ejercicio de doble materialidad serán incluidos dentro del mapa de riesgos ESG de la compañía

MDR-P. Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

La gestión de riesgos en el Grupo Línea Directa se fundamenta en la **Política General de Riesgos**, un documento marco aprobado por el Consejo de Administración que define los principios y directrices para la identificación, medición, gestión y control de los riesgos que pueden afectar las actividades del Grupo. Esta política ha sido revisada en 2025 con el objetivo de garantizar su alineación con los objetivos estratégicos y la sostenibilidad del negocio.

El propósito principal de la política es establecer un enfoque integral para la gestión de los riesgos, asegurando un entorno de control que permita mitigar eficazmente las amenazas a las que está expuesto el Grupo. La gestión de riesgos es concebida como una responsabilidad compartida en todos los niveles de la organización, desde los empleados hasta los órganos de gobierno, promoviendo una cultura proactiva que fomente la identificación temprana y el tratamiento eficaz de los riesgos.

Los principios recogidos en esta política son de aplicación para todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa, en los términos previstos en la normativa aplicable.

Atendiendo a las características y singularidades de su propio negocio, las sociedades dependientes, deberán adoptar la Política General de Riesgos del Grupo e implantar los sistemas de control necesarios para garantizar su cumplimiento.

La política sigue varios principios fundamentales. Entre ellos, destacan la independencia, que garantiza la segregación de funciones entre las unidades de negocio y las de seguimiento y control; la gestión integral, que permite identificar y tratar todos los riesgos significativos mediante un Mapa de Riesgos; y la transparencia, que asegura una comunicación adecuada para la detección temprana de amenazas. Además, la política se orienta hacia la revisión continua, incorporando mejoras a partir de nuevas herramientas, incidentes reportados y mejores prácticas del sector, y prioriza el cumplimiento normativo, asegurando que todas las actividades se desarrollen bajo los estándares éticos y regulatorios establecidos.

La Política General de Riesgos se complementa con documentos internos y políticas específicas que abordan categorías concretas de riesgo, funciones corporativas y negocios. Entre las más relevantes destacan:

- Política de Cumplimiento Penal: Asegura la adopción de medidas para prevenir y mitigar riesgos legales y de cumplimiento.
- Política de gestión del riesgo operacional: Garantiza la identificación y mitigación de riesgos derivados de procesos, sistemas y relaciones externas.
- Política de gestión de los riesgos tecnológicos, seguridad de la información y ciberseguridad: Establece los principios básicos y un marco de actuación en Línea Directa para la gestión de riesgos TIC y realizar un seguimiento adecuado de los riesgos bajo el ámbito de IT del Grupo Línea Directa.
- Política del Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad (SCIIS): Establece mecanismos para garantizar la fiabilidad de la información no financiera.
- Política de gobierno de productos: Supervisa la creación y comercialización de productos que cumplan con estándares éticos y de calidad.
- Política de Inversión Sostenible: Proporciona lineamientos sobre la gestión de activos y las operaciones de reaseguro para minimizar la exposición financiera.
- Política de Función Actuarial: Representa el compromiso de la organización con el conjunto de normas y procedimientos cuya aplicación garantice la correcta gestión de los riesgos de suscripción, reaseguro y cálculo de las provisiones técnicas.

Cada una de estas políticas establece medidas concretas y procedimientos que refuerzan la gestión integral de los riesgos y aseguran la coherencia con los objetivos estratégicos de el Grupo.

Responsabilidad de los órganos de gobierno.

La implementación y seguimiento de la política son responsabilidad de diversos órganos y funciones:

- Consejo de Administración: Establece los límites de tolerancia al riesgo y aprueba las políticas generales y específicas.
- Comisión de Auditoría y Cumplimiento: Supervisa la eficacia del sistema de gestión de riesgos.
- Comité Permanente de Riesgos: Monitorea la ejecución de las prácticas de gestión de riesgos y los indicadores clave de riesgo (KRIs).
- Alta Dirección y Áreas de Negocio: Garantizan la correcta identificación y gestión de riesgos en sus respectivos ámbitos.

La política se revisa periódicamente para asegurar su adecuación a los riesgos emergentes y las mejores prácticas del sector. A nivel operativo, la Alta Dirección y las Áreas de Negocio

tienen la responsabilidad de garantizar que los riesgos se identifiquen y gestionen adecuadamente en sus respectivos ámbitos, asegurando que las medidas implementadas se ajusten a los principios establecidos en la política. Además, el Mapa de Riesgos, junto con los informes anuales de evaluación interna de riesgos y solvencia (ORSA), actúa como una herramienta clave para identificar y priorizar los riesgos más relevantes, facilitando la toma de decisiones estratégicas.

Esta política, que entró en vigor tras su aprobación por el Consejo de Administración el 20 de julio de 2023 y fue revisada el 24 de septiembre de 2024, refleja el compromiso del Grupo Línea Directa con una gestión de riesgos robusta y alineada con los estándares éticos y regulatorios más exigentes.

MDR-A. Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

El Grupo Línea Directa se enfrenta a diversos riesgos inherentes a las actividades y negocios que desarrolla, así como a factores externos que pueden afectar el logro de sus objetivos estratégicos. Para garantizar una gestión eficaz y controlada de estos riesgos, el Grupo ha establecido un enfoque integral basado en principios fundamentales que rigen todas sus actuaciones en materia de gestión de riesgos.

Uno de los pilares esenciales es la **integración** de la **gestión de riesgos** en todos los niveles de la **organización**. Esto implica que cada decisión tomada en el Grupo debe incorporar la consideración de los riesgos asociados, fomentando una cultura organizacional en la que la gestión de riesgos sea parte intrínseca de las responsabilidades de cada área y empleado.

En línea con este principio, la **independencia operativa** asegura una adecuada segregación de funciones entre las unidades de negocio y las encargadas del seguimiento y control de riesgos. Asimismo, se promueven mecanismos de coordinación para garantizar que las decisiones y estrategias se implementen de manera coherente con los objetivos de control establecidos.

La gestión integral es otra piedra angular del enfoque de riesgos. Cada entidad del Grupo Línea Directa identifica, mide, gestiona y controla todos los riesgos significativos, utilizando herramientas como el **Mapa de Riesgos**, que proporciona una **visión global de las amenazas** más relevantes. Este enfoque permite implementar políticas, procedimientos y estructuras específicas para cada tipo de riesgo, garantizando que estén adecuadamente gestionados.

Por último, la **transparencia en la comunicación** de riesgos es otro aspecto clave. Se han establecido canales eficaces para garantizar que cualquier amenaza sea detectada lo antes posible, minimizando así su impacto potencial. Este principio asegura que la información fluya de manera clara y oportuna, fortaleciendo la capacidad de respuesta de la organización.

En cuanto a la mejora continua, Línea Directa realiza una revisión periódica de la gestión de riesgos para evaluar su adecuación, eficiencia e idoneidad. Este proceso permite identificar oportunidades de mejora a partir de incidentes reportados internamente o nuevas herramientas y conocimientos externos, asegurando que la gestión de riesgos evolucione y se adapte a las necesidades cambiantes del entorno.

Se ha contado con apoyo externo para la realización de un análisis gap de riesgo de fraude, que ha supuesto un importe de 48.316,00 euros en 2025.

Además, se ha analizado tanto la suficiencia como el nivel de provisiones que tiene la Compañía para contrastar su grado de prudencia. Para ello se ha contado con apoyo externo, con un importe que ha ascendido en 2025 a 31.405,4 euros.

Adicionalmente, se ha colaborado con una consultora externa especialista para la revisión del modelo interno de primas, cuyo gasto en 2025 ha supuesto 179.675,13 euros.

Finalmente, todas las actuaciones en gestión de riesgos están alineadas con el cumplimiento normativo interno y los valores corporativos reflejados en el Código Ético de la organización. Bajo el principio de "tolerancia cero" hacia actos ilícitos o situaciones de fraude, el Grupo refuerza su compromiso con la legalidad y la integridad en cada aspecto de su operación.

En conjunto, estas actuaciones y principios constituyen la base sobre la que se articula la gestión de riesgos del Grupo Línea Directa, proporcionando un entorno de control robusto y dinámico que permite mitigar los riesgos de manera eficaz y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de el Grupo.

Parámetros y metas

MDR-M. Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

El sistema de gestión de riesgos del Grupo Línea Directa está diseñado para garantizar la identificación, medición, gestión y control adecuados de los riesgos más relevantes que enfrenta el Grupo. Este enfoque integral se materializa a través de un marco estructurado de controles, informes y formaciones específicas que aseguran la sostenibilidad y eficiencia operativa a largo plazo.

Como se ha mostrado con anterioridad, la estructura de gestión se articula en torno a un modelo de tres líneas de defensa:

- **Primera línea de defensa:** las áreas de negocio y soporte son responsables de identificar, gestionar y reportar los riesgos asociados a sus actividades diarias, asegurando un control efectivo y adecuado a su operación. Para ello, cuentan con equipos de control interno que monitorean periódicamente los riesgos más relevantes y ejecutan controles clave de aseguramiento.

- **Segunda línea de defensa:** liderada por el área de Riesgos Corporativos, esta línea incluye funciones específicas como la Gestión de Riesgos, la Función Actuarial, el Cumplimiento Normativo, el Sistema de Control Interno de Información Financiera (SCIIF), el Sistema de Control Interno de Información de Sostenibilidad (SCIIS) y la Gestión de Fraude. Estas funciones evalúan la efectividad de los controles, proponen mejoras y reportan su estado a los órganos de gobierno.

- **Tercera línea de defensa: l**a Función de Auditoría Interna supervisa de manera independiente las actividades de las dos primeras líneas, identificando áreas de mejora y asegurando el cumplimiento normativo y la sostenibilidad del sistema de gestión de riesgos.

Por otro lado, Línea Directa emplea un **cuadro de mando** de **KRIs (indicadores clave de riesgos**) que permite supervisar y evaluar el estado de los riesgos en toda la organización.

Los KRIs tienen características específicas que garantizan su utilidad para la gestión de riesgos:

- **Medibles:** basados en datos objetivos y cuantificables.
- **Específicos:** diseñados para cada categoría de riesgo relevante.
- **Periódicos:** evaluados con una frecuencia establecida.
- **Predictivos:** orientados a anticipar posibles eventos de riesgo.
- **Relevantes: s**eleccionados por su importancia estratégica y operativa.

El Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento revisan anualmente los umbrales de los KRIs para garantizar que estén alineados con el apetito al riesgo de el

Grupo. Los indicadores más cercanos a la causa raíz del riesgo permiten tomar medidas proactivas de mitigación con mayor rapidez.

Por otro lado, el Grupo identifica y gestiona una amplia gama de riesgos, clasificados en las siguientes categorías principales:

- Riesgo de suscripción no vida.
- Riesgo de salud.
- Riesgo de mercado y concentración.
- Riesgos financieros, de crédito y contraparte.
- Riesgos operacionales, incluyendo ciberseguridad.
- Riesgos ASG (Ambiental, Social y de Gobierno).
- Riesgos estratégicos y emergentes.
- Riesgo reputacional.
- Riesgo de cumplimiento normativo.

Los riesgos ASG se abordan como riesgos agregados, combinando elementos de otras categorías y ofreciendo una visión integral. Los riesgos emergentes, por su naturaleza incierta y potencial impacto severo, reciben una atención específica y se evalúan de manera continua.

Además, se ha definido una "**Perspectiva Top 10**" que agrupa los riesgos más críticos con potencial impacto estratégico. Estos riesgos cuentan con entornos de mitigación robustos y se revisan anualmente para garantizar su alineación con los objetivos corporativos.

Riesgos emergentes

En el marco de la gestión integral de riesgos de Línea Directa Aseguradora, los riesgos emergentes constituyen un desafío estratégico debido a su carácter novedoso, incierto y de difícil cuantificación debido a su alto nivel de incertidumbre (horizontes temporales a medio y largo plazo). Aunque suelen tener una baja probabilidad de ocurrencia, su materialización puede acarrear impactos significativos tanto en términos económicos como reputacionales. Por esta razón, estos riesgos se consideran una categoría especial dentro del Mapa de Riesgos del Grupo, lo que permite un análisis y supervisión diferenciados.

En Línea Directa se han identificado como especialmente importantes:

Inteligencia Artificial no ética

El avance exponencial en tecnologías de inteligencia artificial plantea riesgos relacionados con su posible uso no ético. La falta de marcos regulatorios sólidos o su desarrollo sin control puede dar lugar a situaciones donde la autonomía de las máquinas o la creación de superinteligencias escapen a las directrices humanas. Este riesgo incluye una falta de adaptación de el Grupo a entornos tecnológicos avanzados y que la exposición a IA que no cumpla con estándares éticos o que comprometa la integridad de los datos y decisiones.

Competencia con grandes operadores de distribución

El riesgo de que grandes plataformas globales decidan diversificarse en el sector asegurador supone una amenaza competitiva significativa. Factores como la globalización, la liberalización del sector y la debilidad de las barreras de entrada amplifican este riesgo, que podría desplazar a operadores tradicionales y generar una presión significativa en precios y servicios.

La **salud mental de las personas,** del que se desconoce aún el magnitud de alcance que puede alcanzar en los próximos ejercicios, contempla numerosas variables por las cuales se puede manifestar un problema de salud mental. El mayor impacto que podría afectar al

Grupo, en este sentido, sería la demanda de por parte de los clientes de los productos de Salud, el incremento de la siniestralidad y una mayor solicitud de tratamientos relacionados con patologías mentales, lo que podría suponer un impacto en la inversión.

Movilidad autónoma

La adopción de vehículos autónomos representa una transformación sin precedentes en el sector de la movilidad y, por ende, en el asegurador. Entre los riesgos asociados destacan una siniestralidad aún desconocida para la industria aseguradora y coberturas específicas que las Compañías deben desarrollar para responder a nuevas exigencias del mercado y cambios en el comportamiento de los usuarios.

En definitiva, la gestión de los riesgos emergentes es fundamental para garantizar la sostenibilidad y la resiliencia del Grupo Línea Directa en un entorno en constante transformación. Este enfoque proactivo permite a el Grupo anticiparse a los desafíos del futuro, consolidando su posición como líder en innovación y adaptación en el sector asegurador.

Aseguramiento y supervisión

La auditoría interna y las revisiones externas refuerzan la calidad y transparencia del sistema de gestión de riesgos.

La Función Auditoría Interna siempre incorpora, en el alcance de sus trabajos, a las funciones de la segunda línea de defensa. De esta forma, además de aportar el estado del aseguramiento de los riesgos, estas funciones son objeto de observaciones y compromisos de subsanación de debilidades que mejoran la gestión de los riegos.

Las evaluaciones anuales integran aspectos relacionados con el SCIIF y el SCIIS, asegurando que la gestión de riesgos respalde la sostenibilidad operativa y la confianza de los accionistas.

Este enfoque integral y estructurado permite a Línea Directa garantizar un entorno de control eficiente, adaptado a las necesidades dinámicas del sector y alineado con su compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable.

Formación y cultura de riesgos

Para fomentar una cultura de riesgos sólida, Línea Directa implementa diversas iniciativas , como la formación periódica a consejeros no ejecutivos orientada a familiarizarlos con los principios y estrategias de gestión de riesgos, la capacitación general a empleados con píldoras formativas sobre Cumplimiento Normativo y metodología COSO y la **integración** de criterios de **riesgos** en **nuevos productos y servicios** con un *checklist* de evaluación de cada uno de ellos, elaborado por las funciones del área de riesgos.

En 2025, continuando con la formación del mapa de aseguramiento, se ha impartido formación sobre metodología de evaluación de riesgos y control interno.

Han participado un total de 54 personas, colectivos indicados y ampliado por Auditoría Interna, en tercera fase, con personas de Finanzas, Secretaría General y SyP, así como de RRHH y Riesgos. También asistentes personas pendientes de la formación llevada a cabo en 2024 y que se han incorporado a la compañía desde entonces.

Los objetivos de esta formación han sido:

- Incorporar la ‘cultura del riesgo’ en los procesos de la compañía.
- Entender el riesgo y su entorno de control.
- Entender el modelo de las tres líneas de defensa y el aseguramiento de los riesgos.
- Conocer las responsabilidades del ‘control interno’ del área.
- Adquirir el conocimiento suficiente para aplicar la metodología corporativa de control interno.

MDR-T. Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas.

El Grupo Línea Directa establece un marco riguroso y estructurado para el seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones relacionadas con la gestión de riesgos, mediante la definición de objetivos anuales alineados con la estrategia corporativa y las prioridades establecidas por el Consejo de Administración. Este sistema asegura un control constante de los riesgos identificados, fomentando la mejora continua y garantizando la sostenibilidad operativa de el Grupo.

Balance 2025: Principales logros durante 2025, el área de Riesgos Corporativos alcanzó hitos significativos en el desarrollo y consolidación de sus procesos y herramientas de gestión de riesgos.

2025 ha sido el año en el que se ha cumplido un ciclo completo de revisión de todos los riesgos y sus controles (revisión bienal).

Además:

- Se han registrado nuevas taxonomías de riesgo (DORA, RGPD, IA) y realizado campañas temáticas (transversales a toda la organización) de evaluación de efectividad de controles que mitigan estos riesgos.
- Se ha integrado IFRS17 en Sistema de Control de la Información Financiera, SCIIF y desarrollado plenamente el Sistema de Control de la Información sobre Sostenibilidad, SCIIS
- Se ha aprobado (a propuesta de Riesgos Corporativos) el apetito y la capacidad de riesgo de la organización.

El próximo ejercicio 2026 será el año en el que los nuevos riesgos y entornos de control levantados en 2025 adquieran plena madurez incorporándose al ciclo ordinario: Análisis del riesgo (definición y criticidad), Validación, Evaluación de efectividad del entorno de control, Análisis de criticidad.

- Además, se prevé que la criticidad residual de todos los riesgos esté por debajo del apetito al riesgo y excepcionalmente por debajo de la capacidad de riesgo.

El alcance de la gestión de los riesgos y en consecuencia las metas anteriormente definidas comprende a todo el Grupo y aplica a todos las taxonomías de riesgo identificadas en la política. Todas las metas anteriormente definidas son absolutas y se darán por cumplidas si se cumple el 100% de las acciones para definidas en su desarrollo.

Por otro lado, el área de Riesgos Corporativos participa en el programa trimestral de incentivos del Grupo, donde se establecen metas medibles relacionadas con la mejora del entorno de control, la actualización del mapa de riesgos, la supervisión de controles clave y la aplicación de normativas relevantes. Este esquema promueve una cultura de responsabilidad y compromiso, vinculando el desempeño individual y colectivo con los objetivos estratégicos de Línea Directa.

El seguimiento de estos objetivos se realiza de manera sistemática, con revisiones periódicas que garantizan la eficacia de las políticas y actuaciones en gestión de riesgos, al tiempo que facilitan la identificación de oportunidades de mejora y la aplicación de medidas correctivas cuando sea necesario. Esta metodología refuerza la capacidad de el Grupo para anticiparse y responder de manera proactiva a los desafíos del entorno empresarial y regulatorio.

Digitalización e innovación (Entity-specific)

Gobernanza

GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión.

El Grupo Línea Directa ha establecido un robusto **marco de gobernanza** para liderar su estrategia de digitalización e innovación, alineado con sus objetivos de sostenibilidad y crecimiento empresarial. El equipo de Transformación Digital desempeña un papel central en este ámbito, liderando la definición y ejecución del entorno de gobernanza digital mediante un procedimiento específico en 2025.

Este equipo tiene la responsabilidad de desarrollar una política integral que defina la misión y propósito de la transformación digital, junto con roles y responsabilidades claras y mecanismos efectivos de rendición de cuentas. Para ello, se han constituido comités específicos que supervisan tanto la dirección estratégica como la ejecución de proyectos clave en transformación digital.

En este sentido, el **Comité de Priorización de Proyectos de la Compañía** es Responsable de supervisar y aprobar los proyectos de transformación digital. Este comité se asegura de que los proyectos estén alineados con los objetivos estratégicos. La dirección de Tecnología reporta el avance de los proyectos de Transformación Digital (TD), junto con el resto de los proyectos de la Compañía.

El Comité Mensual IT-Transformación Digital se centra en seguimiento de las iniciativas y proyectos de transformación digital y en su implementación, asegurando que se cumplan los plazos y objetivos establecidos, reportando exclusivamente el avance de los proyectos de TD, junto con los equipos de IT involucrados en el desarrollo de los proyectos tecnológicos del área.

Adicionalmente se realizan reuniones trimestrales con las áreas de negocio, en las que se comparten los avances en Transformación Digital y se detectan sus necesidades futuras.

El **Comité de Priorización de Campañas** se reúne de manera quincenal con los directores de las áreas de Cartera, Técnico, Comercial y Marketing para la priorización de las campañas comerciales ejecutadas por los equipos de Marketing y TD.

El Comité Conversion Rate Optimization (CRO) se reúne de manera mensual con los equipos de Marketing, Comercial y TD para explicar los resultados de los experimentos y compartir buenas prácticas.

Esta estrategia garantiza que la gobernanza digital de Línea Directa guiada por un marco ético,un uso responsable de los datos, establece límites claros y aplica salvaguardas estrictas. Esto incluye la implementación de estándares específicos en áreas como el consumo energético de los modelos digitalizados y la accesibilidad de las funcionalidades digitales. Asimismo, se realiza una revisión continua de los activos digitales para evaluar su retorno económico y su contribución a los objetivos estratégicos del Grupo. Los órganos de administración supervisan y evalúan regularmente el progreso de estas iniciativas para garantizar su alineación con la estrategia global de sostenibilidad de la organización.

En el ámbito de la **innovación**, el Grupo cuenta con un procedimiento específico estandarizado que regula el funcionamiento del Comité de Producto. Este comité, enmarcado en la Política de Control y Gobernanza de Producto (actualizada en 2025), tiene entre sus responsabilidades definir actividades, roles, ámbitos de actuación y organización para el diseño, aprobación y modificación de productos de seguros. Este procedimiento, desarrollado conforme a los principios del Código Ético de Línea Directa y alineado con la Política de Sostenibilidad, aplica a todas las unidades de negocio y al personal involucrado en estos procesos.

Con respecto a la composición y diversidad de los miembros del Comité de Producto y los distintos órganos de administración, y las capacidades y conocimientos de las que estos disponen en la materia, esta información se refleja en el capítulo NEIS 2 Gobernanza.

Además, los órganos de administración llevan a cabo una supervisión del establecimiento de metas relacionadas con las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y supervisan los avances hacia su consecución, tal como se detalla en el subcapítulo MDR-P Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

Este enfoque integral en gobernanza e innovación destaca la capacidad de Línea Directa para liderar en un entorno dinámico y competitivo, aprovechando tanto la digitalización como la innovación para alcanzar sus objetivos estratégicos.

Estrategia

SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, y actualizado en 2025, cuya metodología se indica en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, ha identificado un impacto positivo y una oportunidad material para el Grupo, tal y como se muestran en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la digitalización e innovación.

Estas cuestiones están relacionadas y vinculadas con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Línea Directa se encuentran la Digitalización e innovación. Estas líneas ordenan las prioridades de acción en materia ASG, y derivan en acciones concretas que definen el mencionado Plan. En relación con el análisis detallado de la resiliencia de la estrategia y el modelo de negocio de la empresa, incluido el análisis cualitativo y cuantitativo, así como los horizontes temporales aplicados, véase el capítulo NEIS 2.

Línea Directa fomenta la innovación interna a través del **Programa de Innovación 10X**, una iniciativa corporativa que cuenta con una metodología propia orientada a la diferenciación de producto y el crecimiento del negocio. Este programa impulsa la formación de grupos de innovación integrados por empleados con alto potencial, cuya misión es identificar nuevas oportunidades de negocio mediante un proceso que abarca las fases de exploración, ideación, validación e implantación. Esta metodología permite a la empresa entender rápidamente las necesidades de los clientes, validar ideas mediante prototipos y lanzar nuevos productos al mercado en tiempos récord, fortaleciendo así su capacidad para responder a las demandas del mercado y consolidar su estrategia de negocio basada en la innovación y la sostenibilidad.

En 2025, el programa de innovación 10X de intraemprendimiento corporativo no tuvo actividad, dando prioridad a la innovación que se desarrolla en la compañía a través de otras iniciativas. En 2025 se puso el foco en el lanzamiento de nuevos productos y servicios del Grupo. En 2026, el programa volverá a retomarse, habiéndose dado ya los primeros pasos para reactivarlo y ponerlo en marcha durante el ejercicio en curso.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la digitalización e innovación.

Tal como se ha desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, realizada en 2024 se ha siguió el siguiente proceso:

1 En primer lugar, se llevó a cabo un análisis de contexto, utilizando fuentes de información tanto internas como externas, para obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad.

2 En segundo lugar, se realizó una identificación preliminar de los temas y subtemas, definidos a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 1 AR 16 y de la materialidad previa del Grupo.

3 En tercer lugar, se identificaron los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs), examinando y considerando la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.

4 En cuarto lugar, a partir de los datos cuantitativos que se han otorgado a cada IRO, de las consultas realizadas a los distintos Grupos de Interés y del marco de gestión del Grupo, se obtuvo el valor de materialidad de cada uno de ellos.

5 Por último, se obtuvieron los temas materiales, identificando 11 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Eficiencia e innovación en el desarrollo del negocio	Entity specific	Impacto positivo	Reducción en el uso de recursos materiales y mejora en la eficiencia de los procesos, gracias a la digitalización	Operaciones propias - personal propio
Eficiencia e innovación en el desarrollo del negocio	Entity specific	Oportunidad	Adaptación de tecnologías emergentes e implementación de sistemas digitales que hagan destacar a la Compañía frente a sus peers	Downstream Operaciones propias

En el tema digitalización e innovación, se identificaron como materiales tanto un impacto positivo como una oportunidad, estos han sido determinados mediante un análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Se ha determinado un impacto positivo material con afección directa sobre las operaciones propias, particularmente en relación con el Grupo de Interés del personal propio. Este análisis se ha apoyado en herramientas de gestión, como la Política de Sostenibilidad y la Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático.

Impacto positivo.

Se ha detectado una reducción en el uso de recursos materiales y una mejora en la eficiencia de los procesos gracias a la digitalización. Este impacto afecta directamente a las operaciones propias, particularmente al Grupo de Interés del personal propio. Por ejemplo:

- Más del **65% de las solicitudes de grúa** en el mes de diciembre de 2025 y más de la mitad de las aperturas de parte motor y hogar anualmente continúan realizándose de manera digital, lo que genera un importante ahorro en las llamadas gestionadas cada mes.

- Los accesos a los canales digitales (web y APP) se sitúan en una media mensual de 2,4 **millones mensuales**, multiplicando por 2,7 el volumen de llamadas recibidas, reflejando un crecimiento continuo en la preferencia por herramientas digitales.

- Destaca el chat, donde la aplicación de la inteligencia artificial generativa permite eficientar la atención a los clientes, siendo capaz de resolver de manera autónoma 6 de cada 10 consultas. En consecuencia se aumenta la eficiencia, permitiendo resolver las cuatro consultas restantes por un solo operador.

Además, se ha identificado una oportunidad material con afección tanto en las operaciones propias como en la cadena de valor aguas abajo.

Oportunidad.

La empresa identificó una oportunidad en la implementación de tecnologías emergentes y sistemas digitales que la posicionen como líder frente a sus competidores. Ejemplos destacados incluyen:

- **Procesos digitales** completamente **desasistidos** que permiten a los clientes modificar sus pólizas sin necesidad de interacción humana, superando las prácticas observadas en la competencia.
- Desarrollo de un **chat conversacional híbrido**, atendido por inteligencia artificial y agentes humanos, que gestiona un alto volumen de interacciones de forma eficiente. Este chat está conectado con los sistemas operativos, ofreciendo respuestas personalizadas según las necesidades de cada cliente.

Ambos IROs reflejan el compromiso de Línea Directa con la innovación y la sostenibilidad, fortaleciendo su modelo de negocio y aportando valor a la cadena de operaciones propias y *downstream*. El análisis de doble materialidad ha sido clave para garantizar un enfoque integral, considerando tanto la perspectiva de impacto (de dentro hacia fuera) como la financiera (de fuera hacia dentro).

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo *focus group* con los empleados del Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas fue tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

Durante 2025 se ha realizado una consulta al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad, que ha permitido dar continuidad al ejercicio de doble materialidad y ha mantenido el listado de IROs y temas materiales para la Compañía.

Los resultados de esta actualización de doble materialidad han sido aprobados por el Comité de Sostenibilidad y constituyen la base para la integración de la digitalización en la estrategia corporativa, promoviendo un crecimiento sostenible y alineado con los principios de gobernanza ambiental, social y corporativa.

MDR-P. Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

El Grupo Línea Directa ha desarrollado un entorno de gobernanza integral para la digitalización, que parte del resultado de una auditoría interna realizada en 2024. El Plan de acción de esta auditoría ha finalizado en 2025, con un objetivo de establecer una política que fortalezca los procesos de transformación digital, garantizando su alineación con los objetivos estratégicos del Grupo y la gestión de impactos, riesgos y oportunidades materiales, detallados en el apartado IRO-1.

Propósito y objetivos principales.

La política integral de digitalización planteada en un primer momento en 2024, ha derivado en un procedimiento que en 2025 tiene como propósito definir un marco integral que aborde aspectos clave para la transformación digital, incluyendo:

- **Misión y propósito de la transformación digital**: Establecer una visión clara y objetivos definidos para guiar todas las iniciativas de digitalización.
- **Responsabilidades y rendición de cuentas**: Delimitar las funciones de los órganos de gobierno, como comités específicos para proyectos y transformación digital.
- **Marco ético**: Incorporar principios para el uso responsable de los datos, con límites y salvaguardas que aseguren el cumplimiento de estándares éticos.
- **Establecimiento de estándares**: Definir criterios para aspectos como el consumo energético de los modelos digitalizados y la accesibilidad de las funcionalidades digitales.
- **Proceso de revisión de activos digitales**: Implementar metodologías para evaluar periódicamente la funcionalidad y la efectividad económica de los activos digitales.
- **Evaluación del retorno económico**: Diseñar herramientas para medir el impacto financiero y social de los proyectos digitales.
- **Revisión de la pertinencia de los datos**: Garantizar la fiabilidad de los datos a través de mecanismos de control en casos de errores de comunicación, como correos electrónicos fallidos.

Este enfoque no solo busca optimizar los procesos digitales, sino también garantizar que todas las iniciativas se desarrollen dentro de un marco de sostenibilidad, eficiencia y responsabilidad corporativa.

Políticas y procedimientos clave en digitalización e innovación.

En el ámbito de la innovación y digitalización, Línea Directa cuenta con dos documentos relevantes:

1. **Política de control y gobernanza de producto:**

Su objetivo principal es garantizar que los productos diseñados, desarrollados y comercializados por la Compañía cumplan con las normativas aplicables, en particular el Decreto-Ley 3/2020 y el Reglamento Delegado (UE) 2017/2358.

Se aplica a todas las fases del ciclo de vida del producto, desde el diseño hasta su seguimiento tras la comercialización, con énfasis en satisfacer las necesidades del cliente, la mejora continua, la transparencia, el cumplimiento normativo y la sostenibilidad. Todos los productos que comercialice Línea Directa Aseguradora S.A. quedan incluidos en el ámbito de esta política, ya sean de autos, de hogar o de salud que son las líneas de negocio en el momento de elaboración de esta política.

2. **Procedimiento de de gobernanza integral de la digitalización:**

El procedimiento (planteado inicialmente como política), establece los principios para abordar los IROs materiales en el contexto de la transformación digital.

Define estándares éticos, operativos y técnicos que guían la implementación de proyectos digitales de forma alineada con la estrategia corporativa.

Ambos documentos están diseñados para promover la innovación responsable, la sostenibilidad y la accesibilidad, garantizando que los productos y servicios de Línea Directa sean beneficiosos tanto para los clientes como para la sociedad.

Aplicación y seguimiento.

La política de control y gobernanza de producto establece tres fases principales:

1. **Diseño**: Define características, costes y riesgos asociados al producto, asegurando su adecuación al mercado objetivo, incluye pruebas preliminares para validar el impacto en los consumidores y establece estrategias de distribución y controles para supervisar la comercialización.

2. **Aprobación**: Los nuevos productos o modificaciones sustanciales se aprueban mediante el Comité de Aprobación de Productos, que garantiza su alineación con los objetivos y características del público objetivo.

3. **Seguimiento**: Evalúa continuamente la adecuación del producto al mercado objetivo, verificando que se comercializa de forma correcta y transparente.

Gobernanza y acceso.

El marco de gobernanza de producto se basa en el cumplimiento de los principios establecidos en las políticas de Línea Directa. Los pilares fundamentales incluyen la implicación activa de los comités de productos, la transparencia en los procesos de diseño y comercialización, y la promoción de prácticas sostenibles e inclusivas. La política de control y gobernanza de productos ha sido aprobada por el Consejo de Administración, y para garantizar su cumplimiento el Grupo Línea Directa cuenta con un Comité de Aprobación y Seguimiento de Productos.

La política de control y gobernanza de productos disponible para todos los empleados en la Intranet de la Compañía, asegurando que sea accesible y comprensible para todos los niveles de la organización. Este enfoque refuerza el compromiso de Línea Directa con la innovación responsable y la excelencia operativa.

MDR-A. Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

El Plan de Digitalización del Grupo Línea Directa para 2025 se fundamenta en actuaciones estratégicas destinadas a optimizar la eficiencia operativa, mejorar la experiencia del cliente y explorar nuevas oportunidades comerciales mediante la implementación de tecnologías innovadoras.

Además de garantizar la completitud funcional en los activos digitales, se da prioridad a la resolución de aquellos procesos que el Grupo aún no tiene 100% digitalizados, con objeto de ofrecer una experiencia omnicanal a los clientes. Procesos como el pago de recibos, las verificaciones a través de la App y la subida de documentación, permitirán tener la mejor experiencia digital, haciendo que los clientes que lo deseen puedan realizar cualquier gestión sin tener que usar el canal telefónico.

Dentro de la renovación tecnológica, se impulsará la reingeniería de una parte fundamental que tiene como objeto realizar el cambio de la arquitectura en la que actualmente opera el Grupo por una más actual que le permita en el futuro ser mucho más ágil y robusto.

Este enfoque integra la transformación digital, la reingeniería de activos tecnológicos y la adopción de soluciones avanzadas que contribuyen al fortalecimiento del modelo de negocio. A continuación, se presentan las principales actuaciones realizadas durante 2025 y previstas para el futuro, junto con los recursos asignados y los resultados esperados.

Durante este 2025, los avances en digitalización se han realizado siguiendo estos cuatro pilares:

1. **Completitud funcional:** continuando con los avances del año pasado, el objetivo de este año ha sido terminar de dar disponibilidad a las funcionalidades ligadas a las modificaciones de póliza en el canal digital. La denominada completitud funcional, se refiere al hecho de que los clientes que utilizan los canales digitales para relacionarse con el Grupo dispongan de las mismas funcionalidades o servicios que aquellos que utilizan el teléfono en su relación con la compañía.

2. **Mejora continua de los procesos**: que un cliente realice las operativas de manera autónoma a través de los canales digitales, requiere adaptar la experiencia a la naturaleza de dicho medio. Esto significa diseñar procesos en los que se evitan al cliente aquellas complejidades inherentes al negocio asegurador. En este sentido, utilizando las implementaciones que permite la IA en las aperturas de partes, se han continuado mejorando los modelos y reentrenando los motores de IA para ofrecer la mejor experiencia.

3. **Canal autocontenido:** continuando con la mejora sobre el chat del Grupo, se ha continuado realizando *upgrades* que permiten a los clientes acceder a este canal a través de nuevos espacios, también desde el login rápido del que dispone en asistencia en viaje.

   Desde el segundo semestre de 2025 el chat ya esta accesible desde todas las localizaciones principales para los clientes, lo que ha supuesto un aumento del 20% del volumen de chats respecto al primer semestre, sin penalizar la eficiencia en la resolución, ni necesitar redimensionar el equipo humano.

   Se ha continuado la tendencia creciente del tipo de consultas que la IA resuelve en primera instancia.

   Además, el Grupo ha abordado un proyecto de reingeniería tecnológica en la cuál se ha reinventado la experiencia en el área cliente y la App, cogiendo los mejores estándares de mercado de referencia y ofreciendo una navegación moderna y fácil para que los clientes puedan operar de la manera más cómoda.

4. **Venta Digital:** con más de 2,4M de accesos mensuales de media, se han seguido utilizando estos accesos para, desde la óptica del *Conversion Rate Optimization*, convertir el canal digital en una interacción más funcional para la venta, favoreciendo el *crosselling* y el upselling, optimizando los funnels de la web y ofertando valor al cliente desde la App. Además, con el proyecto de redefinición de la experiencia del área de clientes y la App, se han aumentado las posiciones comerciales, lo que favorecerá la propensión.

Digitalización en la Gestión del Talento.

En el contexto actual, la digitalización de los procesos de selección de personal se ha convertido en una prioridad estratégica para Línea Directa Aseguradora, especialmente en la captación de perfiles STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). La implementación de tecnologías digitales no solo optimiza la atracción y evaluación de talento, sino que también refuerza el posicionamiento de la Compañía como un empleador innovador y comprometido con la eficiencia.

Entre las actuaciones más destacadas se encuentran:

- Uso de Canales Digitales: Línea Directa utiliza plataformas como LinkedIn, WhatsApp y Talent Link en su web corporativa para publicar vacantes y atraer candidatos. Adicionalmente, la participación en ferias virtuales permite interactuar con potenciales candidatos en un entorno dinámico y accesible, facilitando la identificación de perfiles altamente cualificados.

- Incorporación de Herramientas de Inteligencia Artificial: Estas herramientas han optimizado significativamente el proceso de selección, permitiendo identificar y evaluar candidatos con mayor precisión y eficiencia. Además, la implicación de los managers desde el inicio del proceso asegura una alineación estratégica entre los perfiles seleccionados y las necesidades de los equipos.

- Modelo de Selección "Always On": Esta metodología permite mantener un proceso continuo y proactivo de reclutamiento, asegurando la disponibilidad de talento calificado en cualquier momento y adaptándose a las necesidades cambiantes del mercado.

Estas iniciativas están alineadas con la estrategia digital del Grupo, que busca aprovechar la tecnología no solo para optimizar procesos operativos, sino también para fortalecer el capital humano como un pilar fundamental para la innovación y el crecimiento sostenible.

Enfoque centrado en el cliente.

El Grupo Línea Directa basa su estrategia de digitalización en un enfoque "*customer centric*", situando al cliente en el centro de todos los procesos y soportes. Esta orientación tiene como objetivo principal mejorar la experiencia de usuario, optimizar la operación y reducir al mínimo las tareas administrativas.

Gracias a esta estrategia, se ha logrado una notable reducción en los tiempos medios de operación, tal como se detalla en el apartado “Incremento de la funcionalidad y digitalización de procesos”. Esto no solo disminuye significativamente el número de llamadas, sino que también ahorra al cliente tiempos de espera, impulsando la agilidad operativa y mejorando los índices de satisfacción.

Actualmente, Línea Directa recibe más de 2,4 millones de accesos mensuales a sus canales digitales (web y APP), lo que multiplica por 2,7 el volumen de llamadas recibidas. Esta cifra refleja el impacto positivo de las estrategias de digitalización implementadas y la preferencia de los clientes por estos canales.A cierre de 2025, el número de usuarios activos, con la App instalada y con uso, ascendió a 1,6 millones de clientes, lo que supone un 15 % mas respecto al cierre del ejercicio anterior.

Asimismo, se ha trabajado en el rediseño y la reingeniería de los activos digitales, abarcando:

- Una mejor estructura y jerarquía de los contenidos, facilitando a los clientes encontrar de manera sencilla toda la información y funcionalidad que necesitan.

- La usabilidad de mercado, ofreciendo una experiencia digital comparable con los mejores referentes del sector.

- Transformación de las interacciones en oportunidades comerciales mediante herramientas de *marketing automation* y modelos de propensión a la venta elaborados por el área técnica.

Además, este proyecto ha incluido un cambio en la arquitectura tecnológica de las aplicaciones, dotándolas de mayor agilidad para su mejora continua. Por último, Línea Directa ha implementado los nuevos estándares de accesibilidad WCAG, asegurando que los activos digitales sean inclusivos para todos los usuarios, incluidos aquellos con baja visión. Este compromiso con la accesibilidad ha continuado en 2025 con proyectos adicionales que permitirán una experiencia más inclusiva y tendrá mayor desarrollo en 2026 con la creación de un modelo de gobierno de la accesibilidad dentro del Plan de Sostenibilidad .

Innovación y emprendimiento en Línea Directa.

El Grupo Línea Directa impulsa la innovación y el emprendimiento mediante iniciativas específicas que fortalecen su modelo de negocio y refuerzan su compromiso con el desarrollo sostenible. Una de estas iniciativas es el programa de intraemprendimiento 10x, diseñado para fomentar la diferenciación y el crecimiento a través de una metodología propia. Este programa se organiza en torno a grupos especializados, compuestos por empleados seleccionados por su experiencia, trayectoria y potencial. Estos equipos se centran en identificar nuevas áreas de oportunidad de negocio, siguiendo un proceso estructurado que abarca las fases de exploración, ideación, validación e implantación.

Durante la fase de exploración, se realiza un análisis intensivo de tendencias, mientras que la fase de investigación aborda la definición de retos y la relevancia de las oportunidades identificadas. Posteriormente, en la etapa de ideación, se conceptualizan las soluciones y se asignan equipos piloto. Finalmente, la validación incluye el desarrollo de prototipos, la evaluación de resultados y el lanzamiento inicial de las soluciones al mercado.

En 2024, diversos proyectos generados por este programa fueron presentados a la dirección del Grupo mediante un formato de elevator pitch durante una jornada en el IESE de Madrid, clausurada por la CEO de Línea Directa. Estas propuestas, diseñadas para incorporar coberturas y características inéditas en el sector asegurador, tienen como objetivo complementar la oferta comercial del Grupo, consolidándola como una organización multirramo y multiproducto. Su desarrollo continuará en 2025 y 2026, alineado con las prioridades estratégicas de la empresa.

Adicionalmente, Línea Directa colabora con IESE en un programa de apoyo al emprendimiento, lanzando retos comerciales alineados con sus prioridades de negocio. Estos desafíos incluyen áreas como la atracción de talento, el diseño de nuevos productos y servicios, y la mejora del customer journey, entre otros.

Además, la innovación se mantiene como un eje estratégico de la Compañía, con desarrollos orientados a ofrecer productos diferenciales que satisfagan las necesidades emergentes de los clientes:

- Cobertura por ocupación ilegal: Este seguro pionero en España ofrece una solución integral frente a las consecuencias legales y económicas derivadas de la ocupación ilegal de viviendas. Incluye asistencia jurídica, compensaciones económicas y acceso a una red de reparadores.

- Seguro de mascotas: Diseñado para cumplir con las exigencias legales de la Ley de Bienestar Animal, este producto incorpora servicios avanzados como televeterinario 24/7, recetas electrónicas, y cobertura por daños y responsabilidades hasta 300.000 euros.

Ambos productos reflejan la apuesta de Línea Directa por satisfacer las necesidades emergentes de los clientes mientras se fortalece su modelo de negocio.

Por último, la Fundación Línea Directa refuerza la innovación en seguridad vial a través de su Premio Emprendedores, una iniciativa consolidada que celebró su 11ª edición en 2025. Este certamen actúa como una aceleradora de start-ups, financiando proyectos con potencial para salvar vidas en las carreteras españolas. Con una dotación de 20.000 € netos y formación, este premio fomenta soluciones innovadoras que contribuyen al bienestar social y a la sostenibilidad

Actuaciones en la mejora de procesos y canales.

Durante 2025, se implementaron mejoras sustanciales en los procesos y canales digitales para potenciar la experiencia del cliente:

1. Completitud funcional: La digitalización de las gestiones de pólizas (modificaciones, cambios de producto, inclusión de conductores) permitió a los clientes realizar estas operaciones tanto en la app como en la web.

2. Procesos simplificados con IA: La implementación de inteligencia artificial en las aperturas de partes optimizó la clasificación de casos, reduciendo el tiempo y la complejidad de las gestiones para clientes y agentes.

3. Canal autocontenido: Con el proyecto de chat híbrido, los clientes pueden obtener asistencia directa en el entorno digital, reduciendo la necesidad de cambiar a otros canales y mejorando los índices de autoservicio.

4. Venta digital: La personalización de las interacciones digitales y la integración de estrategias como A/B testing con Adobe Target han incrementado las conversiones y las oportunidades comerciales.

Recursos asignados.

Para alcanzar los objetivos de digitalización e innovación, Línea Directa ha destinado recursos significativos, que incluyen:

- Inversión tecnológica: Incorporación de herramientas avanzadas, como modelos de IA generativa y plataformas de automatización de marketing.
- Capital humano: Equipos especializados han liderado y ejecutado las iniciativas clave del plan.
- Compromiso con la accesibilidad: Implementación de normativas internacionales, como los estándares WCAG, para garantizar una experiencia inclusiva en todos los activos digitales.

Supervisión y evaluación.

El progreso del Plan de Digitalización se revisa de forma periódica mediante reuniones entre la Consejera Delegada, la Responsable de Transformación Digital y el equipo de directores. Este seguimiento que se presenta al Comité de Dirección, asegura que las actuaciones estén alineadas con los objetivos estratégicos del Grupo, permitiendo ajustes oportunos para maximizar el impacto y la efectividad de las iniciativas.

Parámetros y metas

MDR-M. Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

El Grupo Línea Directa emplea un sistema robusto de parámetros clave para evaluar el impacto y la eficacia de sus actuaciones en digitalización e innovación. Estos indicadores permiten medir el desempeño de las iniciativas estratégicas y garantizar su alineación con los objetivos corporativos y las necesidades de los clientes y son los siguientes:

1. **Porcentaje de errores en activos digitales.**

Este indicador monitoriza los errores detectados en la aplicación móvil y la web, reflejando la frecuencia de incidencias experimentadas por los clientes. Es considerado un Indicador Clave de Riesgo (KRI) y se reporta directamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

En 2025, con la renovación tecnológica abordada sobre el área de clientes y la app, y dado que los nuevos servicios desarrollados son mas robustos y mas sencillos, se espera reducir los coeficientes de error actuales. A cierre del ejercicio, se registran un 6,7% de errores en web y un 1,7% de errores en la app, que serán monitorizados, para obtener una mejora continua en 2026.

2. Adopción de canales digitales por los clientes.

Se mide el porcentaje de solicitudes de grúa y aperturas de partes de motor y hogar realizadas digitalmente. Línea Directa registra actualmente más de 2,4 millones de interacciones digitales mensuales, lo que representa un volumen 2,7 veces mayor al de llamadas telefónicas recibidas, reflejando la preferencia creciente de los clientes por los canales digitales.

3. Desempeño del canal chat híbrido.

Este canal, operado mediante inteligencia artificial y operadores humanos, ha demostrado una gran eficacia. Gracias a los modelos de IA, más del 64% de las consultas se resuelven automáticamente, permitiendo a los operadores centrarse en gestiones de mayor valor.

En la segunda mitad de 2025 se ha multiplicado por 1,2 el volumen de conversaciones gestionadas en el primer semestre, alcanzando los 175.000 chats de media.

MDR-T. Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas.

El Grupo Línea Directa establece un marco estructurado de seguimiento para evaluar la eficacia de sus políticas y actuaciones en digitalización e innovación. Este sistema garantiza que las iniciativas estén alineadas con los objetivos estratégicos anuales fijados por la Consejera Delegada, supervisados por la Responsable de Transformación Digital y avalados por parámetros clave y KPIs específicos.

Metodología de seguimiento y metas estratégicas

Para garantizar una evaluación integral, los indicadores se revisan periódicamente, permitiendo adaptarlos a las necesidades del cliente y a los objetivos internos de el Grupo. En este contexto, las prioridades estratégicas para 2025 son las siguientes:

- Mejorar las ratios de digitalización: Incrementar las operativas realizadas digitalmente, como solicitudes de grúa, aperturas de partes de motor y hogar, y suplementos, reduciendo la necesidad de llamadas de seguimiento.
- Aumentar las ventas digitales: Elevar el número de coberturas vendidas desde el área privada y el volumen general de ventas a través de canales digitales.
- Optimizar la eficiencia operativa: Implementar mejoras en procesos clave, como el canal chat híbrido y los procedimientos digitales para realizar modificaciones en pólizas.
- Incrementar la satisfacción del cliente y del personal: Medir la experiencia del cliente (NSS digital) y la de los empleados mediante encuestas específicas, garantizando que los Indicadores Clave de Riesgo (KRIs) se mantengan por debajo de los umbrales establecidos.

Seguimiento periódico y gobernanza.

El sistema de seguimiento incluye la mensualización de las metas, lo que permite evaluar de forma continua el grado de cumplimiento de los objetivos. Estas revisiones son supervisadas por el Comité de Dirección, junto con la Consejera Delegada y la Responsable de Transformación Digital, quienes garantizan que se realicen ajustes necesarios para mantener el desempeño alineado con los objetivos estratégicos del Grupo.

En el ámbito de la innovación de producto, los volúmenes de ventas y la rentabilidad de nuevos productos se integran en la cuenta de pérdidas y ganancias del Grupo. Los resultados se analizan en sesiones de seguimiento periódicas, organizadas bajo la política de producto, asegurando una gestión alineada con los objetivos estratégicos y promoviendo una gobernanza efectiva.

Impacto de las iniciativas de seguimiento.

El impacto de estas actuaciones se refleja en métricas tangibles, como el porcentaje de errores reducidos en los activos digitales y el incremento del uso de canales digitales.

Durante 2025, uno de los proyectos con mayor impacto en la gestión diaria de los clientes ha sido el proyecto de suplementos digitales, que ha permitido equiparar las funcionalidades de gestión de la póliza que los clientes pueden realizar en el teléfono, trasladándolos también al canal digital. Estos suplementos, permiten realizar cambios de conductor, de forma de pago, de cuenta bancaria y de producto, entre otros.

A cierre de 2025, mas del 40% de estas operativas se realizan por los clientes de manera digital y autónoma, frente al 34% realizadas en 2024.

Caso de éxito: Canal chat híbrido.

Un ejemplo destacado del seguimiento de metas es el canal chat híbrido, que tras su segundo año de operación arrojó conclusiones clave:

- Continúa como un canal diez veces más eficiente que el telefónico, permitiendo a un operador atender entre tres y cuatro conversaciones simultáneamente.
- La inteligencia artificial ha conseguido aumentar hasta el 64% la atención a las consultas más frecuentes (aumento de 4 p.p. respecto a 2024), reduciendo la carga de trabajo de los operadores y permitiendo una atención más personalizada a los clientes.
- Este canal se ha consolidado, cerrando el año como un canal más de atención al cliente, con 175.000 conversaciones de media en los últimos seis mese del año.

Compromiso con la mejora continua.

El enfoque de seguimiento de Línea Directa asegura que las actuaciones estén alineadas con los objetivos estratégicos y promueve una mejora continua, maximizando el impacto de las políticas en digitalización e innovación. Esta estrategia permite a la Compañía mantener una posición competitiva, centrada en la sostenibilidad operativa y la satisfacción de clientes y empleados.

Diseño de productos ASG (Entity-specific)

Gobernanza

GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión.

El diseño, **desarrollo y lanzamiento de productos ASG** ha formado parte de las líneas de actuación y objetivos principales **del Plan de Sostenibilidad 2023-2025** de Línea Directa Aseguradora y continuará mediante las nuevas iniciativas de comercialización y fidelización responsable dentro del nuevo **Plan de Sostenibilidad 2026-2028.** El Consejo de Administración de la entidad ha aprobado a cierre de ejercicio, el Plan del próximo trienio, y establecido sus métricas de seguimiento, lo que incluye la generación de negocio sostenible.

Para ello, el Consejo de Administración se apoya en la **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo**, que cuenta entre sus funciones la supervisión de las prácticas del Grupo en materia ambiental, social y de gobernanza. Este organismo también realiza el seguimiento de la estrategia y el Plan de Sostenibilidad del Grupo, la evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas, evaluándolo a cierre de ejercicio 2025.

Por otro lado, el **Comité de Sostenibilidad** reporta a la mencionada Comisión a través de la **Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad**. Dicho Comité está formado por los directores de las principales áreas estrechamente vinculadas a la estrategia ASG de Línea Directa Aseguradora, que impulsan el cumplimiento del Plan dentro de su ámbito, reuniéndose al menos tres veces al año. En concreto, están representadas el Área de **Personas, Comunicación y Sostenibilidad, Secretaría General, el Área de Servicios y Prestaciones y Asistencia, el Área de Finanzas y el Área de Marketing.**

Asimismo, el **Grupo de Trabajo de Sostenibilidad** está compuesto por los responsables de las áreas corporativas con mayor influencia en la estrategia de sostenibilidad: C**omunicación Externa y Sostenibilidad, Gobierno Corporativo, Relación con Inversores, Servicios y Prestaciones, Riesgos, Innovación de Producto, Calidad, Compras, Gestión de Espacios, Personas y Acción Social**. El Grupo de está liderado por la responsable de Comunicación Externa y Sostenibilidad. Este Grupo, que se reúne con periodicidad mensual, vela porque se ejecuten las diferentes acciones y proyectos tanto en las áreas corporativas como en las áreas de negocio, además de hacer seguimiento de los objetivos fijados en el Plan de Sostenibilidad, incluido el diseño y desarrollo de los productos ASG contemplados en cada ejercicio.

Tanto la composición y diversidad de los miembros de los órganos de administración como las capacidades y conocimientos de los que disponen, vienen recogidos en el capítulo NEIS 2 Gobernanza. Además, los órganos de administración llevan a cabo una supervisión del establecimiento de metas relacionadas con las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y supervisan los avances hacia su consecución, tal como se detalla en el subcapítulo MDR-P Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

En el diseño y desarrollo de estos productos participa igualmente el Comité de Producto de la Compañía, liderado por el Director de Marketing, que organiza diferentes sesiones estratégicas, así como sesiones operativas y de aprobación de producto.

Estrategia

SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, y que se ha actualizado en 2025 cuya metodología se indica en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, ha identificado una oportunidad material para el Grupo, tal y como se muestran en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos

para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el diseño de productos ASG.

Esta oportunidad está relacionada y vinculada con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Línea Directa se encuentran los Productos y servicios sostenibles. Esta línea ordena las prioridades de acción en materia ASG, y deriva en acciones concretas que definen el mencionado Plan.

El VI Plan, aprobado en diciembre de 2025 con vigencia hasta 2028, incluye también una línea estratégica en este ámbito.

La oportunidad material está vinculada a cubrir la necesidad de los clientes de transicionar hacia una economía sostenible mediante el aumento de la oferta de productos y servicios sostenibles por parte del Grupo que sirvan como sustitutivos a los tradicionales, reduciendo así el impacto de su actividad sobre el medioambiente y la sociedad. En esta línea, la Compañía cuenta programas de concienciación y con un marco de políticas como la Política de Control y Gobernanza de Productos que establece las pautas a seguir y regula el proceso de comercialización de los nuevos productos de seguro en todas sus fases, así como el control y seguimiento de los productos ya existentes, y las medidas correctoras en su caso, incluidos los productos sostenibles o ASG.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el diseño de productos ASG.

Tal como se ha desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades realizada en 2024 se siguió el siguiente proceso:

1. En primer lugar, se llevó a cabo un análisis de contexto, utilizando fuentes de información tanto internas como externas, para obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad.

2. En segundo lugar, se realizó una identificación preliminar de los temas y subtemas, definidos a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 1 AR 16 y de la materialidad previa de el Grupo.

3. En tercer lugar, se identificaron los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs), examinando y considerando la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.

4. En cuarto lugar, a partir de los datos cuantitativos que se otorgado a cada IRO, de las consultas realizadas a los distintos Grupos de Interés y del marco de gestión del Grupo, se obtuvo el valor de materialidad de cada uno de ellos.

5. Por último, se obtuvieron los temas materiales, identificando 11 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Productos sostenibles	Entity specific	Oportunidad	Acompañamiento de los clientes en la transición energética y a una economía sostenible, así como la oferta de productos y servicios sustitutivos	Downstream Operaciones propias

Esta oportunidad ha sido considerada material tras la realización de un análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades. El análisis determinó que la oportunidad tiene una afección significativa tanto en las operaciones propias como en la cadena de valor aguas abajo.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados de el Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas fue tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

Durante 2025 el departamento de Sostenibilidad realizó una consulta al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad para evaluar la continuidad de los IROs inicialmente propuestos, concluyendo el mantenimiento de todos los impactos, riesgos y oportunidades.

El resultado de esta consulta fue elevado a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones para su aprobación.

MDR-P. Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

En materia de diseño de productos ASG, el Grupo Línea Directa cuenta con políticas que están asociadas a la oportunidad identificada en el análisis de doble materialidad e indicada en detalle en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el diseño de productos ASG.

Política de Control y Gobernanza de Productos.

Esta política, actualizada en abril de 2025, tiene por objeto el establecimiento de los requisitos sobre control y gobernanza de los productos de seguro diseñados, desarrollados y comercializados por Línea Directa Aseguradora S.A. de manera que los clientes cuenten con todas las garantías posibles a la hora de contratar un seguro de conformidad con la normativa aplicable, en particular con el Decreto-Ley 3/2020 (Ley de Distribución de Seguros) y el Reglamento Delegado (UE) 2017/2358, por el que se establecen las normas sobre el mantenimiento, gestión y revisión de los mecanismos de control y gobernanza de los productos de seguro.

En este sentido, el Consejo de Administración de Línea Directa, en el marco de su competencia indelegable para determinar las políticas y estrategias de la Sociedad, aprueba la Política de Control y Gobernanza de Productos, en la que se establecen las pautas a seguir y se regula el proceso de comercialización de los nuevos productos de seguro en todas sus fases: diseño, aprobación, y distribución, así como el control y seguimiento de los productos ya existentes, y las medidas correctoras en su caso. Todos los productos que comercialice Línea Directa Aseguradora S.A. quedan incluidos en el ámbito de esta política, ya sean de autos, de hogar o de salud que son las líneas de negocio en el momento de elaboración de esta política. En caso de iniciarse una nueva línea de negocio se revisará el contenido de esta política para adaptarlo si fuera necesario.

El Grupo Línea Directa desarrolla a través de esta Política los principios de actuación alineados con los compromisos de transparencia de la información y calidad en la relación con los clientes, asumidos por la compañía en el Código Ético del Grupo. De esta forma, los principios en los que se fundamenta la actuación de Línea Directa Aseguradora S.A. en materia de diseño, aprobación y distribución de sus productos son:

- Satisfacción de las necesidades de los clientes.

    - En cualquiera de las fases de comercialización de los productos de seguro se deberá atender a los intereses, objetivos y características de los clientes.
    - Se ofrecerán los productos que resulten más beneficiosos y que mejor se adecuen a las circunstancias y necesidades de los clientes.

- Mejora continua de la oferta y la calidad de los productos y servicios
    - Los nuevos productos deberán aportar valor a los clientes y se diseñarán teniendo en cuenta, no sólo su viabilidad económica, sino también los beneficios para el consumidor y la sociedad o su entorno.
    - Los productos ya existentes se revisarán periódicamente para corregir posibles deficiencias.
- Transparencia y veracidad en las ofertas de productos
    - Se facilitará de forma clara, completa y veraz, la información adecuada sobre los elementos y características principales de los productos de la Entidad.
    - Quienes participen en cualquiera de las fases de comercialización de los productos de seguro deberán disponer de la cualificación, conocimientos y experiencia necesarios para entender el producto y las características de sus destinatarios.
- Rigor en el cumplimiento de la normativa y compromisos adquiridos
    - En todo el proceso de comercialización del producto se tendrá en cuenta la normativa aplicable, y muy especialmente las normas sobre Distribución de productos de seguro y protección de los consumidores.
    - En caso de cambios normativos o de aprobación de nuevas políticas corporativas se revisará que los productos comercializados cumplen con los nuevos requisitos.
    - Se deberán cumplir en todo momento los compromisos adquiridos por la entidad en el Código Ético y en aquellas políticas que en cada momento resulten de aplicación.
- Sostenibilidad del producto
    - A la hora de trabajar en el diseño de la oferta de producto, se valorará hacerlo en línea con las taxonomías en materia de sostenibilidad.
    - Se promoverán productos y servicios respetuosos con el medio ambiente y que impulsen la transición hacia una economía más sostenible y descarbonizada en sustitución del carbón térmico, petróleo y gas no convencional.
    - Se deberá asegurar la no discriminación de los clientes actuales y potenciales.
    - Se valorarán los impactos tanto directos como indirectos de los productos y servicios, que tengan utilidad inclusiva de acceso al seguro o estén dirigidos a colectivos vulnerables o con necesidades especiales, promoviendo dichos productos y servicios, en su caso.
    - Se fomentará el desarrollo de productos innovadores y esquemas de servicio que faciliten el acceso del mayor número de colectivos al seguro.

La Política de Control y Gobernanza de Productos se pone a disposición de los empleados a través de la intranet. Además, la Compañía ha puesto a disposición de todos sus Grupos de Interés en la web corporativa, los principios de sostenibilidad con los que se compromete en el proceso de diseño y lanzamiento de nuevos productos.

Política de Impacto Social e Inclusión Financiera.

Esta política aborda el compromiso de la Compañía con la inclusión financiera.

La política establece que, sin perjuicio del desarrollo de productos y servicios de estas características y de acuerdo con los principios establecidos en la normativa interna relativa al gobierno de productos, el Grupo se compromete a:

- Innovar y ampliar la gama de servicios y beneficios disponibles para grupos vulnerables, basándose en estudios de mercado y comentarios de los clientes.
- Adaptar los métodos de entrega a las necesidades y preferencias del público objetivo.
- Ofrecer apoyo no financiero y promover el bienestar financiero de grupos vulnerables. En particular, la sensibilización y divulgación de información sobre el sector asegurador, centrándose en los clientes actuales y potenciales.
- Establecer procedimientos para prevenir el sobreendeudamiento de los grupos destinatarios, a través de diferentes iniciativas relacionadas con la educación financiera.
- Implementar mecanismos de quejas de fácil acceso para los clientes de inclusión financiera

En cuanto a la capacitación del personal para prevenir técnicas de venta agresivas y el compromiso con terceros para ampliar el alcance o desarrollar el mercado de finanzas inclusivas, la empresa basa su enfoque en los siguientes principios de acción, que sirven como base para el cumplimiento de los compromisos:

- Identificación de grupos vulnerables (actuales y potenciales) que servirán como grupos objetivo de iniciativas, productos y servicios relacionados con la inclusión financiera.
- Formación de los empleados para prevenir e intentar evitar técnicas de marketing agresivas y trato irrespetuoso hacia los grupos destinatarios, en línea con los principios operativos de la Política de Talento de la compañía.
- Diálogo y compromiso con instituciones externas para ampliar el alcance o desarrollar el mercado financiero inclusivo.

En cuanto a la supervisión de la inclusión financiera, el Consejo de Administración, que aprueba la Política de Impacto Social e Inclusión Financiera del Grupo Línea Directa, será el responsable último de la política: velar por el cumplimiento de la política, velar por el cumplimiento de las leyes y normas en las relaciones con sus Grupos de Interés y velando por que todos los contratos y obligaciones se cumplan de buena fe, así como con el respeto a las costumbres y buenas prácticas en el desarrollo de su actividad.

Línea Directa pone a disposición de todos sus Grupos de Interés, de manera pública en la web corporativa, la Política de Impacto Social e Inclusión Financiera. La política afecta al Grupo Línea Directa, incluyendo toda la actividad que realiza a nivel doméstico en España, y está destinada especialmente a colectivos vulnerables o desatendidos, con objeto de obtener una impronta social positiva así como la inclusión financiera de grupos que tienen dificultad a la hora de acceder a productos o servicios por diferentes tipos de barreras.

MDR-A. Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

Al amparo de la Política de Control y Gobernanza de los Productos y contemplando los principios recogidos en el Código Ético de Línea Directa y alineado con la Política de Sostenibilidad, Linea Directa Aseguradora ha actualizado en abril de 2025 su **Procedimiento Interno de funcionamiento del Comité de Productos.**

Este procedimiento afecta a todas las unidades de negocio de Línea Directa Aseguradora y a todo el personal que intervenga en el proceso de diseño y aprobación de nuevos productos de seguro de Línea Directa o en las modificaciones sustanciales de aquellos productos que ya estén disponibles en el mercado.

Dentro del ámbito de decisión del Comité de Productos se encuentran incluidos los siguientes:

1. **Nuevos productos y servicios de seguro**

- La creación ex novo, en función de los distintos análisis, oportunidades o necesidades detectadas en el mercado.
- Los programas de intraemprendimiento de la compañía.
- Los programas de Innovación abierta de la compañía
- Las propuestas de nuevos productos y/o mejoras por parte de terceros.
- Los que devengan de cambios normativos.
- Los productos específicos que se hayan establecido para nuevas alianzas con otras compañías.
- Cambios y actualizaciones en los productos para nuevas campañas comerciales (si tienen afectación a coberturas, tarifas, primas, mercado destinatario.)

2. **Nuevas garantías para añadir o modificar las ya existentes en las pólizas comercializadas.**

3. **Modificaciones sustanciales de las garantías, productos o servicios de seguro.**

4. **Revisión de las garantías de las pólizas o de los productos de seguro ya comercializados**

El **Procedimiento interno de funcionamiento del Comité de Productos** regula las responsabilidades del Comité, así como las sesiones del mismo.

El responsable del **Comité de Producto es el Director de Marketing**, un área que cuenta con un Departamento específico de **Innovación**. El responsable será el encargado de liderar, impulsar, revisar y agrupar toda la información respecto de la Innovación.

A continuación, se especifican los integrantes del Comité de Producto cuya composición se determinará para cada caso por el Director Responsable del Comité de Producto: Calidad, Cartera, Comercial, Finanzas, Legal, Riesgos, Servicios y Prestaciones, Sostenibilidad, Técnico y Transformación.

El **Grupo de Trabajo de Producto** estará formado por una persona en representación de cada una de las anteriores áreas o departamentos, cuya participación se modulará en función de las características del producto.

El **Comité de Producto** se reunirá para el diseño, la aprobación y la revisión y seguimiento en distintas sesiones:

1. Estrategia de producto

La sesión estratégica incluirá a la **consejera delegada**. Se tomarán decisiones sobre la estrategia y la priorización de los nuevos productos, así como las líneas de investigación que deben seguirse y sobre la necesidad o no de llevar a cabo modificaciones sustanciales en los productos existentes. Se convocará al menos una sesión al año.

2. Diseño.

La sesión operativa incluirá al **Comité de Producto**, según las necesidades de cada caso. Se someterán a este Comité las revisiones de los productos existentes y sus modificaciones.

3. Aprobación.

La sesión de aprobación incluirá al Comité de Producto según las necesidades de cada caso. El Comité de Producto validará los requisitos antes de su comercialización, siendo el director de Marketing el que debe aprobar finalmente el producto.

4. Revisión y seguimiento.

Se revisará el producto comercializado para comprobar que sigue respondiendo a las necesidades del mercado destinatario y a la estrategia de distribución. El reporte periódico de las decisiones del Comité se realizará, a través del director de Marketing, al Comité Ejecutivo o al Comité de Dirección.

Proceso de Diseño, Aprobación y seguimiento de producto.

1. Proceso de diseño

El proceso de diseño se articulará a través de la sesión operativa. Tras la decisión tomada en ella se convocará a los integrantes del Grupo de Trabajo de Producto que sean necesarios para poder diseñarlo.

Los integrantes del Grupo de Trabajo convocados deberán preparar la información o validar que se ha analizado y se ha tomado en consideración con relación al producto que se pretenda comercializar.

Para cada producto se tomará como guía una documentación/información, cuya preparación corresponderá a los integrantes del Grupo de Trabajo que, de forma orientativa y que reflejara diferentes apartados significativos.

2. Proceso de Aprobación.

Sobre la base de todo el análisis, elaboración y documentación preparada en la Fase de Diseño, el Comité de Producto, integrado por aquellos miembros que considere el responsable, decidirá sobre la conveniencia de la comercialización del según su ámbito de responsabilidad.

El responsable del Comité de Producto será quien, a la vista del análisis efectuado por los miembros convocados, apruebe definitivamente el producto antes de su comercialización. Esta decisión quedará reflejada en el Acta de la Sesión de Aprobación, que firmará el responsable del Comité de Producto.

Dará fe de la celebración de la sesión la responsable de Asesoría Jurídica, en su calidad de secretaria del Comité de Producto.

La **Sesión de Aprobación** se podrá llevar a cabo de manera presencial o de manera digital (Procedimiento Línea Recta), que se articulará de la siguiente forma:

- La **secretaria del Comité de Producto**, enviará un correo electrónico a los miembros establecidos por el responsable del Comité, que contendrá la documentación preparada en la fase de diseño para la valoración final.

- Una vez que los miembros convocados han valorado el producto, la secretaria del Comité de Producto trasladará el Acta al responsable del Comité de Producto para su firma.

3. Proceso de Revisión o seguimiento.

El proceso de revisión o seguimiento se realizará a través de un cuadro de mandos que tendrá los siguientes indicadores clave: Ventas, Frecuencia siniestral, Primas, Suficiencia y reclamaciones formales.

La revisión se llevará a cabo por producto comercializado para cada una de las unidades de negocio. Así, para **Motor**, se tendrá en cuenta Autos y Motos y dentro de cada uno de ellos, los diferentes productos comercializados. Esta revisión o seguimiento tratará de determinar si el producto sigue siendo adecuado para el mercado destinatario para el que fue concebido. Para ello se tendrán en cuenta la finalidad social que cubre, la demanda de los consumidores, el estándar o comparativa del mercado, las expectativas de los consumidores o el precio de la prima con relación a esta finalidad social, entre otros parámetros.

4. Value for Money regulatorio.

Se prevé la toma en consideración de los principios inspiradores del **value for money** regulatorio tanto en el diseño como en la revisión de los productos de seguro, de forma que puedan satisfacer las necesidades del mercado objetivo identificado, ofreciendo un valor justo y un trato equitativo al cliente.

5. Go to market.

Tras la aprobación del producto y de manera previa a su lanzamiento se iniciará la **Fase de Go to Market (GTM)** en la que se definirá la estrategia de lanzamiento del nuevo producto al mercado.

En esta fase estarán implicados los representantes de los departamentos implicados.

Desarrollo de productos sostenibles

Como parte del Plan de Sostenibilidad 2023-2025, que contempla entre sus bloques de actuación la generación de negocio sostenible y la comercialización responsable, el Grupo Línea Directa ha diseñado y desarrollado en el trienio varios productos y servicios que responden a esas líneas de actuación.

Así Línea Directa Aseguradora cuenta con una multitud de productos y servicios sostenibles que ha ido desarrollando a lo largo de los últimos años, destacando:

- En su apuesta por un nuevo modelo de movilidad que ayude a descarbonizar la economía, la compañía creó en 2017 un seguro específico para coches eléctricos. Se trata de un producto que apoya a los conductores que adquieren vehículos eléctricos, pero desde 2022 se amplió a vehículos híbridos enchufables y a motos. Este seguro incorpora una serie de servicios específicos para esta tipología de vehículos, ya que cubre la batería en caso de siniestro y el cable de recarga en caso de robo, además de ofrecer asistencia en viaje sin limitación de kilómetros por fallo o descarga de la batería. El Grupo cerró el ejercicio 2025 con más de 60.000 vehículos eléctricos e híbridos enchufables de particulares en cartera y una cuota de mercado entorno al 8% de las nuevas matriculaciones en este segmento de automóviles.

- Línea Directa lanzó al mercado en el año 2020 **“Llámalo X”**, el primer seguro a Todo Riesgo con coche incluido por un precio fijo al mes, mantenimiento e impuestos incluidos. Esta solución, que ha obtenido una gran acogida en cada una de las promociones, incluye periódicamente vehículos no contaminantes. Este seguro da respuesta a la incertidumbre que genera en los consumidores las restricciones a los vehículos más contaminantes y el auge de nuevas formas de movilidad y propiedad. A cierre de 2025, “Llámalo X” mantiene una cartera 1.639 pólizas con coche incluido.

- A finales de 2024, con motivo de la Dana ocurrida en la Comunidad Valenciana, Línea Directa lanzó una **promoción específica orientada a sus clientes afectados** a precios muy competitivos y en condiciones favorables, sin entradas ni pagos finales.

- Los clientes de Línea Directa tienen a su disposición la aplicación móvil **ConducTOP**, un programa que analiza la forma de conducción de sus usuarios con el objetivo de hacerla más segura y, por tanto, más sostenible. La aplicación tiene en cuenta la suavidad de los giros y de la frenada, la aceleración y el respeto a los límites de velocidad, así como la concentración al volante. De esta forma, los asegurados pueden participar en retos y acumular puntos por buena conducción, obteniendo recompensas y descuentos en diferentes productos y servicios, como combustible.

- la Compañía dispone de un servicio de video interpretación en lengua de signos dirigido a personas sordas, siguiendo su hoja de ruta de mejora de la accesibilidad y la inclusión de todo tipo de colectivos. Este servicio será atendido en lengua de signos y permite a los clientes y no clientes con discapacidad auditiva realizar consultas relacionadas con los servicios y productos de la Compañía, incluyendo la contratación de seguros, la consulta de las condiciones de las pólizas, dar partes de accidentes o pedir un servicio de asistencia en carretera, entre otras muchas. Con este servicio, puesto en marcha desde 2024 en colaboración con la Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas), Línea Directa quiere garantizar una atención de calidad y personalizada que da respuesta a las necesidades de comunicación que surgen entre personas sordas o con discapacidad auditiva, que en España son en torno a 1,2 millones, y personas oyentes. Para su desarrollo, la entidad cuenta con Svisual, el primer servicio de video interpretación en lengua de signos que existe en España, desarrollado por CNSE.

- El **centro de reparación CAR Barcelona** ofrece un servicio de lavado para los vehículos de sus clientes más eficiente en el consumo de agua. Este servicio dispone de un sistema de recuperación de agua instalado que ha aportado un ahorro del 59,41% en el consumo de agua respecto al sistema anterior, y que se ha continuado utilizando durante el ejercicio 2025.

- El **centro de reparación CAR Madrid**, cuentan con iluminación LED y con placas fotovoltaicas. Esta instalación de paneles solares produce anualmente más del 12% del total de la electricidad que consume el taller en su actividad.

- **Línea Directa Asistencia** cuenta con el **Servicio de Asistencia Nocturna a Jóvenes**, que ofrece traslado nocturno de los clientes menores de 26 años si han bebido alcohol o se sienten indispuestos. Este servicio, que es completamente gratuito, incluye tanto al conductor como a su vehículo. El objetivo de esta iniciativa, única en el sector, es evitar situaciones de riesgo para un colectivo especialmente expuesto a los accidentes de tráfico.

- El Grupo Línea Directa, desde 2024 comercializa su **cobertura por ocupación ilegal de la vivienda** (“Hogar Despreokupado”) como un seguro independiente, de forma que para su contratación no es necesario tener una póliza de Hogar y puede ser suscrito también por clientes que tengan asegurada su vivienda con otra Compañía. Este seguro, que lanzó la compañía en 2023, protege al propietario frente a las consecuencias jurídicas y económicas derivadas de la ocupación ilegal de su vivienda. La cobertura incluye hasta 10.000 euros en asistencia jurídica por parte de la compañía y costes legales (abogado, procurador, perito, gastos notariales, costas y tasas judiciales) para recuperar su casa y la compensación económica por gastos para la habilitación de la vivienda y otros costes. El seguro

cubre también la habilitación de la vivienda, pudiéndose elegir entre la prestación del servicio sin límite económico por profesionales de Línea Directa o el reembolso de 5.000 euros en caso de que contrate esos trabajos por su cuenta. Actualmente el 73% de las nuevas contrataciones del seguro de Hogar de Línea Directa ya contratan esta cobertura.

- **Servicio de nueva telemedicina**: en 2025, Línea Directa lanzó MeetingDoctors, una App que, gracias al uso de IA, ofrece a colectivos vulnerables buenas prácticas en materia de salud y bienestar. Para ello cuenta con categorías como hábitos saludables, prevención y movilidad, fuerza y movilidad, condición física, rendimiento deportivo y viajar sin molestia.

Actuaciones en materia de inclusión financiera.

Línea Directa apuesta por la inclusión financiera de grupos desatendidos, ya que considera que la esencia de la actividad aseguradora es la protección de las personas, las empresas y los bienes ante todo tipo de riesgos. De esta forma, el seguro cumple una función social fundamental, ya que a través de esa red de protección y de la mutualización de esos riesgos favorece la estabilidad financiera del conjunto de la sociedad y contribuye a reducir las desigualdades e impulsar la inclusión financiera.

Consciente de este papel, Línea Directa busca alinear sus esfuerzos en materia social con su conocimiento y experiencia a través de la creación de un vínculo entre la actividad aseguradora y la contribución social del Grupo. Parte de esta contribución social se materializa a través del **lanzamiento de productos y servicios pensados para diferentes colectivos con necesidades especiales**. Con ello, la entidad busca aumentar la cobertura social de colectivos vulnerables y facilitar su acceso a soluciones aseguradoras.

De esta forma, entre los diferentes productos que el Grupo Línea Directa ha lanzado al mercado con esta visión se encuentran los siguientes:

- **Seguro de Salud**. Línea Directa quiere acercar la sanidad privada a la sociedad las circunstancias económicas y familiares de cada persona a través de una oferta de seguros de salud flexible y económica que se adapta a las diferentes necesidades de cada colectivo. Esta flexibilidad permite el acceso a colectivos que tradicionalmente han tenido barreras de entrada en el sector sanitario privado. Para ello, Línea Directa dispone de una gama de productos que, con diferentes modalidades (Especialistas, Completo y Dental), se adapta a las necesidades de acceso a pruebas médicas, detección y prevención de enfermedades del colectivo de mayores de 60 años. Poder tener acceso a medicina primaria, pruebas médicas y especialistas con o sin copagos, supone una protección que favorece la inclusión de este colectivo en el sector del seguro privado. A cierre de 2025, Línea Directa del total de asegurados de salud, más de 7.977 clientes senior.

- **Seguro de Movilidad Personal**. Línea Directa cuenta desde 2021 con un seguro para vehículos de movilidad personal (VMP) como patinetes y bicicletas eléctricas. Esta póliza está pensada para cubrir esta nueva forma de movilidad urbana, que además de ser más sostenible, es más económica, lo que ha favorecido la movilidad de muchos colectivos sociales. Según un estudio realizado por la Fundación Línea Directa, el 74% de los jóvenes de 18 a 24 años, un colectivo especialmente vulnerable desde el punto de vista de la Seguridad Vial, son los más proclives a usar este tipo de vehículos. Además, la Dirección General de Tráfico ha manifestado en repetidas ocasiones su intención de exigir un seguro obligatorio para poder circular con VMP, lo que podría suponer la exclusión práctica de un volumen importante de usuarios por insuficiencia de su poder adquisitivo. Por eso, la póliza se comercializa a un precio muy asequible que se puede contratar a demanda del cliente, solo para cubrir un trayecto bajo el concepto de “seguros on/off” (pago por uso) o durante todo un año. De esta forma, el producto se adapta a una economía por uso, dando cobertura a los usuarios a un coste muy bajo: menos de 39€ al año en su modalidad de pago anual y 0,02€ por minuto en su modalidad de pago por uso. Debido a la nueva normativa de movilidad para patinetes y bicicletas, este seguro será adaptado en el próximo ejercicio 2026.

- **Cobertura de accesorios de vehículos adaptados para personas con discapacidad.** Los coches adaptados son aquellos que disponen de una serie de modificaciones para que personas con movilidad reducida puedan conducir un vehículo. Este colectivo requiere accesorios muy específicos como rampas telescópicas, plataformas elevadoras, controles manuales que sustituyen a los pedales, etc. Línea Directa, a través de su seguro de automóvil, cubre específicamente aquellos accesorios homologados para conductores que necesitan una modificación de su vehículo para su conducción. De esta manera, la entidad responde a las necesidades de este colectivo y amplía el seguro de automóviles para dar una respuesta a su compromiso con la inclusión financiera. A cierre de 2025, un total de 89 clientes que conviven con esta circunstancia desatendida por el mercado en general, cuentan con la cobertura de accesorios de vehículos adaptados.

Apoyo no financiero.

El Grupo Línea Directa se compromete a impulsar el **desarrollo sostenible de las comunidades** en las que lleva a cabo su actividad, colaborando en la **mejora de la calidad de vida** de las personas y su seguridad a través de sus productos y servicios.

Esto supone alinear la actividad de negocio y la estrategia de impacto social, fomentando valores como la **seguridad vial y en el hogar y los hábitos saludables y el bienestar**, así como la formación digital y laboral. Dentro del Grupo Línea Directa existe libertad a la hora de llevar a cabo diferentes actividades en materia de contribución social, aunque siempre deben estar ligadas a los principios de actuación del Grupo y los valores corporativos. Además, deben alinearse con la estrategia de sostenibilidad del Grupo y contribuir a los compromisos de esta política.

Para cumplir con los objetivos previstos, que integran y articulan los principios y valores descritos anteriormente, se cuenta con los diferentes canales:

- **Voluntariado corporativo**: promueve el cambio en la sociedad a través de la implicación directa de los empleados en el desarrollo de las actividades de contribución social. Además, permite a los empleados canalizar su talento, su tiempo y su energía en favor de la comunidad a través de su participación voluntaria, en las iniciativas propuestas por el Grupo.

- **Donaciones filantrópicas de carácter puntual o periódico**: para apoyar a determinadas ONG u otras instituciones en su labor social con el objetivo de fomentar una sociedad más comprometida, humana e igualitaria.

- **Aportaciones a la comunidad**: ya sean monetarias o en especie, a causas elegidas por el Grupo de acuerdo con los principios de esta Política, así como colaboraciones con ONG u otras organizaciones de la comunidad con el fin de abordar diferentes necesidades sociales que se hayan detectado en los entornos.

Asimismo, el Grupo lleva a cabo acciones de sensibilización, formación y concienciación relacionadas con sus temáticas prioritarias, dirigidas a sus empleados y otros Grupos de Interés con el fin de contribuir al desarrollo social. En este sentido, durante 2025 Línea Directa ha canalizado el apoyo no financiero a grupos desatendidos a través de las siguientes iniciativas:

Fundación Integra: iniciativas dirigidas a personas con riesgo de exclusión social con el objetivo de acercarlos a la inserción laboral. Además, con motivo del 8 marzo, Línea Directa dio formación a un grupo de mujeres en situación de vulnerabilidad adscritas a esta organización sobre cómo afrontar una entrevista de trabajo, incluyendo dinámicas de grupo. Entre estas iniciativas destacan:

Escuela de Fortalecimiento, un taller de integración laboral para personas en riesgo de exclusión con perfiles diversos (migrantes, ex convictos, ex toxicómanos) en el que se imparte formación sobre cómo afrontar una entrevista de trabajo o cómo confeccionar un currículo.

Integratech, una iniciativa que tiene por objetivo reducir la brecha digital de las personas en riesgo de exclusión social, impulsando su empleabilidad.

Integra-te, unas jornadas celebradas en las instalaciones de la compañía en las que voluntarios corporativos han impartido talleres prácticos de aproximación al mundo laboral para personas con riesgo de exclusión.

Además, para ampliar el abanico de opciones de trabajo a jóvenes en riesgo de exclusión o residentes en viviendas tuteladas, la compañía ha realizado una jornada de puertas abiertas para los alumnos de la **Fundación Norte Joven**, en la que, entre otras actividades, se puso en práctica una simulación de entrevista de trabajo.

En 2025, el Grupo también ha desarrollado un programa enfocado a la reducción de la soledad no deseada en personas mayores, "Bingo con Abuelos", en el que los empleados, a través del voluntariado de la compañía, celebran en las propias instalaciones un desayuno con juegos junto a mayores residentes en Tres Cantos (Madrid).

Todas las medidas anteriormente descritas beneficiaron a un total de 74 personas.

Además de estas iniciativas, Línea Directa ha continuado apostando dentro de su Plan de Sostenibilidad de 2025 por la **accesibilidad de sus canales de comunicación**, logrando contar con sendas declaraciones de accesibilidad para su web corporativa y para la web de su Fundación, en la que se ha mejorado la calificación de la primera y se ha obtenido por primera vez para la segunda. Además, se ha establecido una hoja de ruta para lograr mayores cotas de accesibilidad en ambos activos a partir de una auditoría específica sobre este tema.

Actuaciones en materia de concienciación.

Línea Directa lleva a cabo importantes acciones en materia de concienciación en el ámbito de la seguridad vial y de la salud. Cada año, a través de su fundación, realiza y difunde **3 estudios al año** que analizan algunos de los aspectos más relevantes de la seguridad vial. Estos temas son elegidos por su patronato a partir de un elenco propuesto por los expertos de la organización. Además, también realiza un estudio sobre salud con el ánimo de impulsar hábitos saludables en la sociedad.

En el ámbito asegurador, Línea Directa publicó en 2025 el informe "**El robo de vehículos en España (2019-2023)**", que analizaba todos los robos de coches y motos registrados en los últimos años, siempre con el objetivo de llamar la atención a la sociedad sobre un problema que puede afectar directamente a la movilidad y al patrimonio de los conductores. El estudio, que logró una amplia repercusión en los medios de comunicación, analizaba más de **150.000 robos de vehículos en España** durante el periodo analizado, de los cuales casi el 70% quedó sin esclarecer. Por otra parte, el adelanto de las cifras de 2024 señalaba que las cifras continuaban al alza, con más de **33.000 robos de vehículos**, lo que supone un 0,7% más que el año anterior. El estudio señalaba qué modelos de coches y motos eran los más robados según los datos de la propia compañía.

En el ámbito de la salud, el Grupo lanzó el informe "**CibercondrIA: Los peligros del autodiagnóstico digital**", que, entre otras cuestiones, analizaba cómo las herramientas de IA (como ChatGPT o Gemini) ha consolidado una **nueva práctica: el autodiagnóstico digital.** El informe, que obtuvo una notable repercusión en medios de comunicación, describe cómo cada vez más personas recurren a estas fuentes para interpretar síntomas y tomar decisiones sobre su salud. En este sentido, **2 de cada 3 personas** suelen recurrir a estos medios para consultar temas relacionados con su salud.

En el ámbito de la **seguridad vial**, la Fundación Línea Directa, lanzó tres estudios en 2025. El primero de ellos abordó la **accidentalidad de los motoristas**, con unos resultados alarmantes: entre 2014 y 2023, se registraron más de **4.000 motoristas fallecidos** en accidente de tráfico, con un incremento del 44% entre ambos años. Además, los accidentes mortales con motocicletas implicadas crecieron un 74%, un incremento muy superior al experimentado por los turismos (21%). En el mismo periodo también se registraron más de

330.0000 motoristas heridos, de los cuales alrededor de 31.500 (+8% a lo largo del periodo) necesitaron ser hospitalizados.

El segundo estudio del año versó sobre los **peatones**, el colectivo más amplio y vulnerable de la seguridad vial. El informe concluía que en la última década, casi **3.500 personas habían fallecido en España víctimas de atropellos**. En el 72% de los siniestros el peatón no había cometido ninguna infracción, aunque el 41% de los peatones fallecidos habían consumido alcohol, drogas o psicofármacos, tres sustancias que afectan notablemente a los reflejos y la percepción. Además, preocupa el "peatón tecnológico", jóvenes de 18 a 25 años que utilizan el móvil y los auriculares mientras caminan por zonas universitarias o de ocio, lo que aumenta el riesgo de sufrir un accidente.

Por último, el tercer estudio del año se centró en la accidentalidad y los riesgos que conlleva la **conducción con meteorología adversa**, presente en más de **148.000 accidentes en los últimos 10 años en los que se registraron casi 20.0000 víctimas,** más de 1.800 muertos y casi 190.000 heridos. El informe se completó con una encuesta en la que se analizaba el comportamiento y la percepción de los conductores ante este tipo de eventos.

La Fundación también celebró en 2025 la **XXII edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial**, en la que premió los mejores trabajos y reportajes sobre seguridad vial, siempre con el objetivo de concienciar a la sociedad sobre la necesidad de mantener conductas responsables al volante. En esta edición, que batió récords de participación, los premiados fueron el equipo de la revista **Tráfico y Seguridad Vial** de la DGT en la categoría de Prensa Escrita y Medios Online; **Isabel Salvador**, de Cadena SER, en la categoría de Radio, y **Beatriz Correal**, de La Sexta, en la categoría de Televisión.

El **Premio Solidario** se otorgó a la **Plataforma Motera para la Seguridad Vial**, en reconocimiento a sus dos décadas de compromiso con la protección y seguridad de los motoristas. Por su parte, la **Unidad Militar de Emergencias** fue distinguida con el Premio Honorífico de Seguridad Vial por su destacada labor operativa y su constante compromiso con la seguridad vial y la protección de la ciudadanía en contextos de emergencia, con un recuerdo especial a su labor en la recuperación y limpieza de las vías de circulación en la pasada DANA que asoló la Comunidad Valenciana.

Asimismo, también se celebró la **XI edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial,** que reconoce a los mejores emprendedores que con sus ideas y proyectos pueden contribuir a reducir el número de fallecidos en carretera. En la edición de 2025, la empresa **LiveLink Ventures** resultó ganadora gracias a **KOMOBI**, un dispositivo eCall para motos que detecta cualquier accidente en cuestión de segundos, avisando automáticamente a los servicios de emergencia y enviando la localización exacta del accidentado, para poder reducir el tiempo de respuesta de los servicios sanitarios y aumentar la calidad de la atención que reciben los accidentados.

El ganador del certamen, elegido entre 63 candidatos, recibirá un premio de **20.000€ netos**, sin arrastre ni coinversión, además de formación, mentoring y la posibilidad de acceder a rondas de inversión.

En 2025, la Fundación también ha realizado diversas iniciativas de acción social en torno a la concienciación sobre el riesgo del **binomio alcohol-conducción**, como **dos mesas redondas** en las que participaron diversos actores clave en la lucha contra la accidentalidad, como la Administración, la Guardia Civil, las víctimas o el periodismo. Estas acciones se completaron con diversos juegos y concursos en Redes Sociales y la elaboración y difusión de una nota de prensa con los principales datos sobre accidentalidad con presencia del alcohol.

Parámetros y metas

MDR-M. Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

Además de los parámetros de las actuaciones y recursos indicados a lo largo del MDR-A, se debe destacar que del total de la prima emitida netas de 2025, un 2,35% fueron ingresos obtenidos de productos sostenibles, frente al 1,7 % del ejercicio anterior. Esto incluye las pólizas de vehículos eléctricos e híbridos enchufables, las primas por el seguro de ocupación ilegal, las primas emitidas netas del seguro de movilidad personal y las primas emitidas del seguro de placas solares. El aumento del porcentaje demuestra el compromiso del Grupo Línea Directa por el desarrollo de productos sostenibles y su adaptación y resiliencia al mercado.

MDR-T. Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas.

El Consejo de Administración aprueba la Política de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa y ostenta la responsabilidad última en este ámbito; observa su cumplimiento, vela por el respeto de las leyes y reglamentos en su relación con los Grupos de Interés, por el cumplimiento de buena fe en sus obligaciones y contratos y por el respeto de los usos y buenas prácticas en el ejercicio de su actividad. Esta política se desarrolla y complementa con planes estratégicos de sostenibilidad y las diferentes políticas internas que se aprueban en el Grupo y que tienen relación directa con los principios básicos de acción establecidos.

En dichos planes se fijan objetivos y metas que se siguen a través de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo. Esta Comisión supervisa anualmente el cumplimiento de la presente política e informa sobre el grado de avance del cumplimiento de la política y de la estrategia de Sostenibilidad al Consejo de Administración, de lo que se reporta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente. Por otra parte, el Comité de Sostenibilidad de Línea Directa reporta a la Comisión de Nombramientos Retribuciones y Gobierno Corporativo el grado de cumplimiento de las acciones del Plan de Sostenibilidad y los indicadores, objetivos y metas ASG, al menos anualmente.

Por su parte, la Política de Control y Gobernanza de Producto tiene en cuenta, entre otros aspectos, el diseño de productos ASG. Esta política, aprobada por el Consejo de Administración, es seguida por el Comité de Producto en sus actuaciones. Este Comité es el encargado de supervisar, valorar y aprobar si procede que un producto o servicio se lanza al mercado, para lo que tiene en cuenta el filtrado de sostenibilidad, pero también una matriz de requisitos que dicho producto debe cumplir.

El Plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Línea Directa incluyó como objetivo de sostenibilidad para el Plan de Incentivos a Largo Plazo (ILP) el lanzamiento de 4 productos, servicios o coberturas relacionadas con la sostenibilidad en cualquiera de los ramos de la actividad en 2023-2025.

Adicionalmente, el Plan de Sostenibilidad 2025 incluyó dentro del eje social la acción de lanzamiento de un producto relacionado con la sostenibilidad.

Ambos planes han sido cerrados satisfactoriamente con el cumplimiento de los objetivos y el lanzamiento de los productos, servicios relacionados con la sostenibilidad.

Ciberseguridad y protección de datos (Entity-specific)

Gobernanza

GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión.

En Línea Directa la función de la Seguridad de la Información reside en el **departamento de Ciberseguridad** Corporativa a través del **CISO** (**Chief Information Security Officer**), enmarcado dentro del **Área de Tecnología y Ciberseguridad.**

Este departamento está compuesto por cuatro áreas específicas de trabajo:

- Ciberseguridad defensiva
- Arquitectura de ciberseguridad
- Ciberseguridad ofensiva
- Gobierno, Riesgos y Cumplimiento (GRC)

Asimismo, el departamento de Ciberseguridad tiene el compromiso de mejorar de forma continua la madurez de la Compañía en términos de ciberseguridad y su programa de gestión de la seguridad, a través de la definición de objetivos de forma periódica, y de informar al menos anualmente a la Dirección sobre la situación del mismo, de forma que se puedan supervisar los resultados.

Con una periodicidad mínima anual, la Dirección de Línea Directa recibe formación específica en ciberseguridad y riesgos tecnológicos, orientada a reforzar sus capacidades de supervisión y toma de decisiones. Esta formación está alineada con los requisitos del Reglamento DORA, garantizando que los órganos directivos dispongan de los conocimientos necesarios para evaluar riesgos y asegurar la resiliencia.

El CISO mantiene una labor constante de reporte al Comité de Riesgos, informando mensualmente sobre cualquier evolución significativa en el panorama de riesgos. Adicionalmente, de manera trimestral, presenta un informe integral que recoge los resultados de las actividades de aseguramiento, las pruebas de resiliencia operativa, el estado de los riesgos y controles, así como los incidentes más relevantes y las medidas adoptadas.

Como parte del compromiso estratégico, el CISO presenta anualmente ante el Consejo de Administración el Plan Estratégico de Ciberseguridad, alineado con los riesgos identificados, la normativa vigente y las mejores prácticas del sector. Adicionalmente, reporta al menos anualmente, o cuando las circunstancias así lo aconsejen, a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre el seguimiento del programa y de cualquier cuestión relacionada que el Comité considere relevante.

La presidenta de la dicha Comisión, cuenta con experiencia en sistema de identificación de riesgos y de control interno y una de las vocales ha dirigido el departamento de Seguridad Corporativa en otra entidad. Dicha Comisión informará a su vez al Consejo de Administración con la misma periodicidad para su adecuada supervisión.

Por lo tanto, tal como establece el **Reglamento del Consejo de Administración** de la entidad, la responsabilidad última en materia de ciberseguridad recae sobre la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora. Este reglamento estipula que las responsabilidades de este órgano son conocer, supervisar y evaluar el proceso de preparación y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y la gestión de los riesgos financieros y no financieros de el Grupo y, en su caso, del Grupo, incluyendo los riesgos operativos y tecnológicos y, por lo tanto, la supervisión de la estrategia de ciberseguridad.

La citada Comisión está compuesto por los siguientes miembros del Consejo de Administración: Rita Estévez Luaña (Presidenta), Ana María Plaza Arregui (Miembro),

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda (Miembro) y Pablo González-Schwitters como secretario no consejero. SSegún se establece en la Matriz de Competencias de los Consejeros de Línea Directa, los miembros encargados de supervisar la estrategia de ciberseguridad del Grupo tienen competencias en el área de ciberseguridad.

En cuanto a la protección de datos, el Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, es el órgano responsable de la supervisión general de los principales riesgos de el Grupo, incluido los de datos. De forma trimestral, la Dirección de Riesgos realiza el reporte de riesgos a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, haciéndolo también de forma puntual cuando surja alguna cuestión que la Comisión deba conocer. El Grupo cuenta además con la figura del Delegado de Protección de Datos, nombrado por el Consejo de Administración, que vela por el cumplimiento de la política de protección de datos de el Grupo.

Por último, es importante destacar que los órganos de administración, dirección y supervisión y la alta dirección ejecutiva supervisan el establecimiento de metas relacionadas con las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa, tal y como se indica con mayor detalle en el subcapítulo MDR-P Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

En conjunto, esta estructura garantiza que los principios de ciberseguridad y protección de datos sean integrados de manera efectiva en la estrategia empresarial, bajo una supervisión activa y una gobernanza sólida, alineada con los estándares de privacidad, seguridad de la información y el marco normativo aplicable. En el capítulo NEIS 2 Gobernanza, se detalla la información sobre la composición y diversidad de los miembros de sus órganos de administración, dirección y supervisión, y una descripción de la manera en que estos determinan si se dispone de las capacidades y los conocimientos especializados adecuados, o si se desarrollarán, para supervisar las cuestiones de sostenibilidad.

Estrategia

SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, cuya metodología se indica en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, ha identificado dos riesgos materiales para el Grupo, que han sido reevaluados en 2025 a través de una consulta al grupo de trabajo de Sostenibilidad, tal y como se muestran en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la ciberseguridad y protección de datos.

Estas cuestiones están relacionadas y vinculadas con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Línea Directa se encuentra la Seguridad de la Información. Estas líneas ordenan las prioridades de acción en materia ASG, y derivan en acciones concretas que definen el mencionado Plan en aras de conectar la estrategia de negocio con la de Seguridad, buscando un equilibrio entre ambas.

La ciberseguridad continúa siendo una línea estratégica de actuación dentro del nuevo Plan de Sostenibilidad 2026-2028.

Los **riesgos potenciales materiales** están vinculados a la dependencia del Grupo en un sistema sólido de protección de la información, que ampare la actividad digital del Grupo y sus relaciones tanto con el personal propio como con toda su cadena de valor, esencial para afrontar el creciente desafío de la **ciberdelincuencia** y minimizar los errores de gestión que podrían derivar en brechas de datos o exposición ante ciberataques. Para mitigar estos riesgos, la empresa implementa programas de formación y desarrollo que fortalecen las competencias de los empleados, asegurando su alineación con las demandas del mercado y las normativas vigentes. Además, se implementan también políticas con principios,

procedimientos y compromisos claramente definidos. De esta manera, se refuerzan tanto la competitividad como la resiliencia organizativa.

En esta línea, el área de riesgos junto con la Oficina de Protección del Dato (OPD), ha diseñado un mapa de riesgos de protección de datos sobre los que se especifican y monitorizan los controles establecidos y acordados con el área responsable. En caso de que los riesgos, a través de las auditorías correspondientes o testing efectuados por el área de riesgos, no tengan controles efectivos o no funcionen, se exige un plan de acción al área responsable para que se implemente en los plazos establecidos.

Según la **Directiva de Solvencia II**, el grupo realiza un análisis anual, ORSA (*own risk and solvency assestment*) para determinar los riesgos de corto y largo plazo conforme a necesidades internas de capital y garantizar así que se cumplirán las exigencias de provisiones técnicas y los requerimientos regulatorios de capital .

En el universo de riesgos contemplados en ORSA, se ha analizado el riesgo de ciberseguridad, que no se calcula bajo formula estándar CSO. Tras aplicar al escenario base un escenario de ataque de ciberseguridad global, la diferencia de carga de capital alcanzó los 8,7 millones de euros.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la ciberseguridad y protección de datos.

Tal como se ha desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, en 2024 se siguió el siguiente proceso:

1. En primer lugar, se llevó a cabo un análisis de contexto, utilizando fuentes de información tanto internas como externas, para obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad.

2. En segundo lugar, se realizó una identificación preliminar de los temas y subtemas, definidos a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 1 AR 16 y de la materialidad previa de la Compañía.

3. En tercer lugar, se han identificado los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs), examinando y considerando la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.

4. En cuarto lugar, a partir de los datos cuantitativos que se han otorgado a cada IRO, de las consultas realizadas a los distintos Grupos de Interés y del marco de gestión de el Grupo, se ha obtenido el valor de materialidad de cada uno de ellos.

5. Por último, se han obtenido los temas materiales, identificando 11 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Ciberseguridad	Entity specific	Riesgo	Exposición a un ciberataque debido a una gestión incorrecta de los sistemas de protección de la información	Upstream - proveedores y accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias
Privacidad y protección de datos	Entity specific	Riesgo	Brecha de datos de los Grupos de Interés por fallos en los sistemas o control deficiente	Upstream - proveedores y accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias

En el tema ciberseguridad y protección de datos, se identificaron dos riesgos como materiales, estos han sido determinados mediante un análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Estos riesgos presentan una afección tanto en las operaciones propias como en la cadena de valor, impactando específicamente en actores clave como proveedores y accionistas/ inversores. El análisis se ha llevado a cabo utilizando información del Grupo, la cuales ha permitido evaluar la relevancia y el impacto de estos riesgos en el contexto organizacional.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados del Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

En 2025 se ha realizado una consulta al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad que ha permitido actualizar el ejercicio de doble materialidad realizado inicialmente.

Como resultado de esta consulta, el Grupo Línea Directa ha mantenido en 2025 su listado inicial de Impactos, Riesgos y Oportunidades, así como el listado de temas y subtemas materiales. Este resultado ha sido elevado al Comité de Sostenibilidad para su aprobación.

MDR-P. Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

El Grupo Línea Directa Aseguradora, como parte de su compromiso con la ciberseguridad y la privacidad de sus clientes, empleados y proveedores y, con la confidencialidad de las operaciones, trabaja para cumplir con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (GDPR), en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales y en estándares de referencia como el ISO/IEC 27001 o el ISO/IEC 22301. En base a ello, se han aprobado y publicado diferentes políticas, en aras a dar cumplimiento a la normativa, así como a las directrices marcadas por los reguladores españoles y europeos.

A través de estas políticas, el Grupo Línea Directa, mantiene el firme compromiso de respetar el derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal de los interesados, generando confianza y seguridad en la entidad. La Dirección de Tecnología y Ciberseguridad y el CISO, como responsable del departamento de Ciberseguridad Corporativa, ponen en la intranet corporativa a disposición de los empleados las políticas de ciberseguridad que deben conocer (política de seguridad de la información, norma de uso

de los sistemas de información, ...). Estas políticas están asociadas a los riesgos identificados en el análisis de doble materialidad e indicados en detalle en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la ciberseguridad y protección de datos.

En la actualidad, se han aprobado y publicado las siguientes políticas:

- **Política de ciberseguridad.**

  Esta política, aprobada en enero de 2025, sustituye a la anterior política de Seguridad de la Información.

  Su objeto es establecer el marco organizativo y procedimental para desarrollar, implantar, controlar, revisar, mantener y mejorar la Ciberseguridad de la compañía. Esta política tiene como finalidad proporcionar un nivel de seguridad adecuado que permita preservar y/o mitigar los riesgos que afectan a los activos de información de Línea Directa.

  El objetivo principal de esta Política es establecer un marco integral para el gobierno y control de la ciberseguridad en Línea Directa, que proporcione un nivel de madurez adecuado para gestionar eficazmente las amenazas y riesgos de ciberseguridad. Para ello, se definen los principios generales, las responsabilidades y la visión corporativa en esta materia, con el compromiso de proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y autenticidad de los sistemas que albergan información de la Compañía.

  La aprobación y modificación de dicha política es competencia del Consejo de Administración, lo que garantiza su alineación con los objetivos estratégicos y el compromiso institucional con la seguridad.

  Adicionalmente, el Departamento de Ciberseguridad Corporativa dispone de un Cuerpo Normativo de Ciberseguridad, que recoge las normas y procedimientos operativos que regulan aspectos clave relacionados con la protección de la información y los sistemas. Los documentos que deben ser conocidos por todos los empleados están disponibles en la intranet corporativa, facilitando su consulta y cumplimiento.

  Esta política también asegura el cumplimiento de las normativas legales, contractuales y estándares internacionales relativos a la ciberseguridad, consolidando el compromiso de Línea Directa con una gestión responsable, proactiva y resiliente frente a los riesgos tecnológicos.

  La política se aplica en todas las unidades de negocio del Grupo Línea Directa y afecta a todo el personal del grupo, así como a los proveedores de servicios.

  Esta política es comunicada a los integrantes de Línea Directa y está a disposición de los Grupos de Interés de la organización a través de la intranet y de la web corporativa.

- **Política de General de Protección de Datos.**

  Define los principios y procedimientos para el tratamiento de datos personales en cumplimiento con el **Reglamento General de Protección de Datos** (RGPD) y la normativa española, asegurando la protección de los derechos digitales. Es aplicable a todas las empresas del grupo que actúan como responsables del tratamiento, incluyendo Línea Directa Asistencia y otras filiales, y todas las operaciones, incluidos los proveedores. El Consejo de Administración es el máximo responsable de aprobar y garantizar su implementación, mientras que empleados y colaboradores están obligados a cumplirla.

  La política establece mecanismos claros para que los interesados ejerzan sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad de datos, gestionados a través de la Oficina de Protección del Dato. También detalla los

canales para el ejercicio de estos derechos y las medidas de seguridad y formación para proteger los datos. De acuerdo con la Política de Privacidad, los empleados y colaboradores que no cumplan con las obligaciones expuestas en la Política de Privacidad estarán sujetos a sanciones disciplinarias, contractuales o de cualquier otra índole aplicables.

El Sistema de Política de Privacidad está integrado en la gestión de riesgos/ cumplimiento de todo el grupo. Línea Directa presta especial atención a esta materia, incluyendo su mapa de riesgos, que recoge todas las medidas que la organización ha implementado para proteger la información y los datos.

La política se publica en la intranet y la web corporativa para garantizar su accesibilidad a los Grupos de Interés.

Esta Política se encuentra actualmente en fase de revisión y actualización, a cierre de este ejercicio.

- **Política de Privacidad Comercial.**

  La política, publicada en la web comercial de Línea Directa, proporciona información detallada sobre el tratamiento de datos personales de clientes y potenciales clientes. Incluye la identificación del responsable del tratamiento, los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos, los fines del tratamiento, las bases jurídicas que lo sustentan, los destinatarios de los datos, posibles transferencias internacionales y las garantías aplicables. También detalla los plazos de conservación de los datos o los criterios para determinarlos, así como los derechos de los interesados, como acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad e impugnación de decisiones automatizadas.

  La política explica que el Grupo Línea Directa actúa como responsable del tratamiento, destacando su compromiso con la transparencia, e incluye la gestión de sistemas comunes del sector asegurador, para los cuales Línea Directa es corresponsable y está adherida al Código de Conducta de UNESPA.

  Su ámbito de aplicación abarca a usuarios, potenciales y clientes, garantizando el cumplimiento normativo en todas las fases del tratamiento de datos. El responsable de la aplicación de esta política de privacidad y tratamiento de datos personales, es todo el Grupo Directa, siguiendo las directrices de la Oficina de Protección de Datos.

  En su más alto nivel, la Política de Privacidad del Grupo Línea Directa debe ser cumplida por el Consejo de Administración del Grupo Línea Directa S.A., ya que es el órgano que aprueba la política y asegura su implementación y cumplimiento dentro de la organización.

  Esta Política está siendo revisada y actualizada en la actualidad, en aras a adaptarla a las nuevas finalidades de tratamiento, así como para dotarla de una mayor de transparencia y claridad.

- **Política Interna de Formación y Concienciación.**

  Establece los principios generales para garantizar que todo el personal con acceso a datos personales reciba formación obligatoria y actualizaciones periódicas en cumplimiento de la normativa vigente. La política abarca la formación inicial y actualización y reciclaje continuo sobre los principios básicos de protección de datos y la normativa vigente, además de actividades para fomentar la concienciación sobre la importancia del cumplimiento normativo.

  La política es aplicable a todas las empresas del grupo, y está supervisada por la Oficina de Protección del Dato, que coordina un plan integral de formación y concienciación. Esta Política se encuentra publicada en la intranet del Grupo, para su conocimiento por parte de todos los empleados.

El Comité de Dirección será el que, a instancias de la Oficina de Protección de Datos, velará por el cumplimiento de las obligaciones formativas establecidas en esta Política.

MDR-A. Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

Actuaciones en materia de ciberseguridad.

Durante los últimos años se ha producido un aumento en el número de ciberataques, acentuado por la presencia de grupos de crimen organizado y actores específicos con foco en ámbitos del sector financiero.

La digitalización, supone un reto y nuevos desafíos para las empresas debiendo estas afrontar nuevos riesgos, entre los que destacan los relacionados con la seguridad entornos *Cloud*, el aumento de la superficie de exposición al riesgo y la gestión de los riesgos asociados a los proveedores de servicio.

Para afrontar estos nuevos retos y desafíos Línea Directa Aseguradora, ha fortalecido sus esfuerzos en la identificación, detección, protección y respuesta temprana a los ciberataques, de tal manera que se pueda garantizar una protección efectiva de los activos de información de los clientes, proveedores y empleados de Línea Directa Aseguradora.

En 2025, el panorama de ciberamenazas ha seguido intensificándose, especialmente en el sector financiero, donde los grupos organizados y los actores especializados han incrementado su actividad. La digitalización y la adopción de tecnologías *Cloud* continúan ampliando la superficie de exposición, haciendo necesaria una gestión más robusta del riesgo tecnológico y de los proveedores críticos.

En este contexto, Línea Directa continúa fortaleciendo su modelo de ciberseguridad con un enfoque de consolidación y mejora, orientado a identificar, proteger, detectar y responder de forma temprana a potenciales ciberataques. El objetivo sigue siendo asegurar la protección de la información de clientes, empleados y proveedores, garantizando la prestación segura y continua de los servicios que oferta el Grupo.

A lo largo de 2025 se han consolidado las mejoras iniciadas en 2024 y se han impulsado nuevas iniciativas estratégicas que refuerzan la resiliencia operativa digital.

En coherencia con lo establecido en el Marco de referencia del ejercicio 2024, Línea Directa mantiene en 2025 su alineamiento con los principales estándares y buenas prácticas del sector. El modelo de ciberseguridad continúa sustentándose en el *NIST Cybersecurity* , que actúa como marco de referencia para estructurar las capacidades de identificación, protección, detección, respuesta y recuperación. Asimismo, se refuerza el cumplimiento del Reglamento DORA, consolidando un enfoque regulatorio homogéneo y la integración de requisitos de resiliencia operativa digital en los procesos corporativos. Este marco común asegura la consistencia metodológica del modelo y orienta la evolución continua de la ciberseguridad en la Compañía.

Reestructuración y refuerzo del departamento de Ciberseguridad Corporativa.

En 2024 se creó un área específica de *Governance, Risk & Compliance* (GRC), dentro del departamento de Ciberseguridad Corporativa, responsable del gobierno de la ciberseguridad, la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo y la supervisión y seguimiento de la estrategia de ciberseguridad.

Durante 2025 se ha aplicado una nueva estructura al área de Ciberseguridad para formalizar y organizar en equipos especializados las funciones que ya venían ejecutándose en años anteriores, creando tres unidades adicionales: Arquitectura de Ciberseguridad, Ciberseguridad Ofensiva y Ciberseguridad Defensiva. Esta organización permite contar con

una mayor claridad funcional, especialización y alineamiento con las mejores prácticas del sector y los requisitos del Reglamento DORA.

Adicionalmente, para reforzar las funciones del equipo GRC, en 2025 se contrató una Oficina GRC, con el propósito de dar soporte directo al equipo interno, ampliando sus capacidades para la ejecución de tareas. Esta oficina ha contribuido a optimizar procesos clave del área, mejorar la visibilidad sobre el riesgo de ciberseguridad, fortalecer el modelado y seguimiento de iniciativas estratégicas y consolidar un gobierno más eficaz y transparente del programa de ciberseguridad.

Las acciones de reestructuración y refuerzo han supuesto una **inversión de 385.584 euros**.

Madurez en ciberseguridad.

En continuidad con las líneas de trabajo iniciadas en 2024, durante 2025 Línea Directa ha seguido avanzando de manera significativa en la mejora de su nivel de madurez en ciberseguridad. Este esfuerzo se ha orientado a reforzar la resiliencia operativa digital, adaptarse a un entorno de amenazas más complejo y garantizar el cumplimiento de los requisitos regulatorios, entre ellos el Reglamento.

Se ha realizado una evaluación integral del modelo existente, incluyendo su gobierno y funcionamiento operativo, que ha permitido analizar el grado de madurez de la Compañía conforme al *NIST Cybersecurity Framework*, incorporar un *benchmark* sectorial y definir un plan director a tres años junto con un nuevo modelo operativo y su plan de transición. Esta evaluación se ha llevado a cabo de forma complementaria a la reestructuración del departamento realizada en 2025, permitiendo priorizar con mayor precisión las acciones clave para los próximos ejercicios.

Por otro lado, en 2025 se han ejecutado otras iniciativas relevantes, como son la optimización del gobierno de ciberseguridad, el refuerzo en la gestión de vulnerabilidades, el impulso a la concienciación del personal y la preparación avanzada para incidentes mediante simulacros y capacidades DFIR.

Además, se han puesto en marcha iniciativas orientadas a mejorar la ciberseguridad en proyectos, potenciar la clasificación y protección de la información, y optimizar las capacidades del SIEM.

Estas acciones consolidan una cultura proactiva y garantizan la protección de los activos críticos frente a un entorno de amenazas cada vez más complejo, dedicando a esta importante acción, además de recursos internos, 62.100 euros en servicios.

Gestión de la ciberseguridad en Terceros.

En continuidad con las actividades iniciadas en 2024, Línea Directa ha reforzado en 2025 la gestión de los riesgos de ciberseguridad asociados a terceros, un ámbito especialmente relevante en el marco del Reglamento DORA y del modelo de ciberresiliencia de la Compañía.

Estas acciones contemplan un análisis de riesgos temprano de los servicios que serán proporcionados por terceros, incorporando la evaluación de requisitos técnicos y organizativos de ciberseguridad en los proyectos que así lo requieran.

Adicionalmente, se han reforzado contractualmente los requisitos de ciberseguridad, incorporando cláusulas específicas que ofrecen una mayor cobertura y protección frente a riesgos asociados a terceros.

Asimismo, se han planificado y puesto en marcha revisiones sobre los proveedores críticos para la Compañía, para verificar la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas, y se ha fortalecido la monitorización continua del desempeño de terceros

relevantes, asegurando la actualización de parámetros de seguridad y la mitigación de riesgos operativos y tecnológicos.

Estas actuaciones consolidan un modelo de gestión de terceros preventivo, homogéneo y alineado con el marco regulatorio, reforzando la resiliencia de la cadena de suministro digital de Línea Directa.

Acciones de concienciación en la organización y de formación y capacitación para los empleados.

En 2025 se ha puesto en marcha el nuevo Plan de Cultura de Ciberseguridad, dando continuidad a las iniciativas de formación y sensibilización desarrolladas en 2024 y reforzando la capacitación de los empleados frente a los riesgos digitales. El objetivo del plan es promover un comportamiento seguro en toda la organización y asegurar la adecuada protección de la información y los sistemas de Línea Directa ante un entorno de amenazas cada vez más sofisticado. Como parte de este impulso, se ha diseñado e implantado una plataforma de formación específica de ciberseguridad, que facilita la capacitación continua y la consolidación de buenas prácticas, contando con la colaboración de especialistas externos para asegurar un enfoque alineado con las mejores referencias del sector.

El Plan, iniciado a principios de 2025 incluye diversas acciones formativas y de concienciación adaptadas a los distintos perfiles de la Compañía (Dirección, mandos intermedios, coordinadores, equipos técnicos y operadores) utilizando formatos presenciales y digitales, píldoras formativas, infografías y simulaciones prácticas de *phishing*, *smishing, vishing o QRising.*

Las temáticas abordadas han cubierto aspectos clave como los fundamentos de la ciberseguridad, la clasificación y protección de la información, normativa y cumplimiento, así como buenas prácticas específicas para desarrolladores.

Además, todas las acciones se han acompañado de métricas para evaluar su impacto y definir medidas correctoras cuando ha sido necesario.

La inversión total asciende a **57.766,70 euros.**

Gestión de vulnerabilidades.

Durante 2025 se ha ampliado de forma significativa la capacidad de gestión de vulnerabilidades y de exposición al riesgo tecnológico en Línea Directa. Esta iniciativa , en continuidad con los esfuerzos previos por reforzar la protección de los activos críticos, ha permitido evolucionar hacia un modelo más automatizado, escalable y alineado con las mejores prácticas del sector.

El proyecto ha contemplado la configuración de capacidades esenciales para la gestión integral de la seguridad. Para ello, se han desplegado agentes en servidores críticos, sondas en redes internas y conectores específicos para los principales entornos *cloud*. Además, se ha integrado la plataforma con la CMDB, los sistemas corporativos de *ticketing* y las herramientas de *reporting*, asegurando una operativa eficiente y centralizada.

Con estas actuaciones, la Compañía cuenta ahora con una visibilidad completa y en tiempo real de su superficie de exposición, reforzando su capacidad para detectar, priorizar y gestionar vulnerabilidades de forma proactiva.

La inversión asociada al proyecto asciende a 61.646 euros.

Preparación para incidentes.

La respuesta ante incidentes de ciberseguridad constituye un elemento esencial para garantizar la resiliencia operativa de Línea Directa, especialmente en un entorno donde las amenazas son cada vez más sofisticadas y de mayor impacto.

El proyecto ha contemplado el diseño y actualización de los protocolos de gestión de incidentes, la creación de una war room virtual como entorno centralizado de coordinación, así como la formación específica del equipo responsable. Además, se ha planificado y ejecutado un simulacro de ciberincidente de alto impacto alineado con el ciclo de vida del *NIST Cybersecurity Framework* y con los requisitos del Reglamento DORA, incorporando posteriormente un informe de resultados y un conjunto de acciones de mejora.

Adicionalmente, está previsto un servicio de acompañamiento para la evolución del servicio durante los próximos tres años, facilitando la mejora continua de los procesos y capacidades de respuesta.

El proyecto ha contado con una inversión de 23.421 euros.

Actuaciones en materia de protección de datos.

La Oficina de Protección del Dato (ODP) del Grupo Línea Directa ha llevado a cabo diversas **acciones en 2025** para garantizar el cumplimiento de los derechos de protección de datos.

En el año 2025, la Oficina de Protección de datos, ha contribuido de forma activa en la puesta en producción del proyecto de la compañía, destinado a obtener la huella digital de los clientes , en aras a obtener el consentimiento de los mismos , con la finalidad de enriquecer los datos. Se ha procedido a **actualizar la Política de cookies**, adaptándola a las nuevas necesidades.

Se ha impartido **formación especializada a los Responsables de proyectos**, sobre la relevancia de cumplir con el Principio de Privacidad desde el diseño y por defecto, informando a la Oficina de Protección de Datos de cualquier iniciativa o proyecto que pueda conllevar tratamiento de datos personales, en aras a implementar las medidas y controles necesarios que mitiguen los posibles riesgos que se puedan derivar del tratamiento de datos personales. Asimismo, en dichas sesiones formativas, se ha concienciado a los Responsables de la relevancia de llevar a cabo controles a los proveedores de cara a evaluar el cumplimiento de la normativa de protección de datos, esto es el RGPD y la LOPDYGDD.

En el marco del gobierno de la Inteligencia Artificial, durante 2025 la Oficina de Protección de Datos ha participado activamente en todos los proyectos de la compañía que incorporan sistemas de IA, actuando como garante del cumplimiento de los principios de protección de datos desde el diseño y por defecto. Su labor se centra en asegurar que cualquier tratamiento basado en IA se desarrolle y utilice de manera responsable, ética y fiable, evitando sesgos o discriminaciones que puedan afectar a los interesados.

Por otro lado, en 2025 el Grupo Línea Directa continuó su compromiso con la transparencia y la divulgación de buenas prácticas en protección de datos, impulsado por su adhesión al **Pacto Digital de la AEPD** en **2021**. Se realizaron acciones de sensibilización como la campaña sobre la responsabilidad de los menores en Internet, junto con la colaboración con equipos de comunicación interna y externa para promover buenas prácticas en protección de datos, como la protección de menores en redes sociales y el "**Egosurfing**". Estas acciones refuerzan el compromiso de la empresa con la privacidad y seguridad en el entorno digital.

Finalmente, la Oficina de Protección del Dato, durante este año 2025, ha continuado realizando auditorías con carácter anual, relativas al cumplimiento de los "Items de Protección de Datos en el canal telefónico". Estas auditorías verifican que las operativas aplicadas por las áreas, se ajusten a los Ítems marcados por la Oficina de Protección del Dato, y que las mismas se cumplan por los operadores en el canal telefónico con los clientes. Las operativas se articulan en torno a las obligaciones correspondientes a identificar verazmente a los clientes, la correcta recogida de sus consentimientos comerciales, así como proporcionar a los interesados la debida información relacionada con el tratamiento de sus datos personales. Con ello, además de velar por la privacidad del cliente, se conciencia a los empleados de que la privacidad y la protección de la información personal debe estar presente en todas las relaciones con los clientes, desde el momento de la contratación hasta el momento de la gestión en cualquiera de sus relaciones contractuales.

Como confirmación de que estas auditorías aportan gran valor al desarrollo de la actividad directa con los clientes, se ha acordado que, esta auditoría dirigida por la Oficina de Protección del Dato, sea reconocida como un propio trabajo de aseguramiento de la Compañía.

Estas auditorías, evalúan la correcta ejecución de las obligaciones de información comercial, identificación positiva, autorizaciones de terceros, recogida de consentimientos y consultas a ficheros externos, con el fin de asegurar una calificación de cumplimiento de nivel A (100%) o B (90%-100%), en caso de obtener calificaciones C (70%-90%) o D (0%-70%) se establecen planes de acción con plazos de implementación que no excedan los 12 meses. Las partes interesadas clave en esta iniciativa incluyen la Oficina de Protección del Dato, el Secretario General, las direcciones de las áreas implicadas, el proveedor externo de auditoría, el Comité de Cumplimiento y el Comité Permanente de Riesgos.

La inversión económica en estas auditorías ascendió en 2025 a 49.855 euros mas IVA.

Parámetros y metas

MDR-M. Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

Durante el año 2025, en relación con las sanciones en materia de protección de datos, el Grupo Línea Directa ha sufrido una brecha de seguridad, producida en el entorno de un proveedor de servicios, la cual, conforme a lo establecido en el art 33 del RGPD, fue debidamente notificada a la Agencia Española de Protección de Datos, quién ha notificado su archivo.

MDR-T. Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas.

En 2025, el Grupo Línea Directa ha establecido y avanzado en varias metas estratégicas relacionadas con la ciberseguridad y la protección de datos, cumpliendo los requisitos relativos a información y sostenibilidad.

En materia de ciberseguridad

La Política de Seguridad de la Información de Línea Directa garantiza que el programa de gestión de la seguridad de la información se actualiza, revisa, prueba y mejora regularmente, al menos anualmente y en caso de cambios significativos en las regulaciones, personas, instalaciones, procesos, proveedores, mercados, tecnología o estructura organizativa. Además, el departamento de Ciberseguridad tiene el compromiso de mejorar de forma continua el programa de gestión de la seguridad de la información de la Compañía a través de la definición de objetivos de forma periódica.

Adicionalmente, como parte del plan de formación y concienciación en ciberseguridad, se han lanzado campañas de phishing a todos los empleados, imitando las técnicas reales de ingeniería social que utilizan los atacantes diariamente contra las Compañías y personas.

Por último, el área de Auditoría Interna de Línea Directa ha realizado diversos ejercicios externos de intrusión.

Los objetivos de seguridad para el año 2025 desarrollados dentro de plan estratégico y presentados al consejo para su aprobación, se han definido en el encaje en el estándar NIST CSF v2, incluyendo la mejora en el gobierno y marco de supervisión, la identificación de información y su clasificación, la implementación de controles para proteger los activos

digitales, la mejora en la detección proactiva de alertas y vulnerabilidades y los procesos de preparación y contención en caso de incidente.

Para ello se proveerá de una estructura basada en áreas de seguridad ofensiva y defensiva, para mitigar y resolver de una manera adecuada los potenciales incidentes.

En materia de protección de datos.

Para llevar a cabo el seguimiento de la eficacia de las políticas, la Oficina de Protección de datos, ha participado de forma activa en los siguientes proyectos de la compañía.

Protocolo de Auditorías de cumplimiento de Ítems Legales de protección de datos: canal telefónico.

El objetivo de este protocolo es garantizar el cumplimiento de las normativas establecidas por la **Oficina de Protección del Dato** (OPD). Este protocolo evalúa la correcta ejecución de las obligaciones de información comercial, identificación positiva, autorizaciones de terceros, recogida de consentimientos y consultas a ficheros externos, con el fin de asegurar una calificación de cumplimiento de nivel A (100%) o B (90%-100%), en caso de obtener calificaciones C (70%-90%) o D (0%-70%) se establecen planes de acción con plazos de implementación que no excedan los 12 meses. Las partes interesadas clave en esta iniciativa incluyen la Oficina de Protección del Dato, el Secretario General, las direcciones de las áreas implicadas, el proveedor externo de auditoría, el Comité de Cumplimiento y el Comité Permanente de Riesgos.

El alcance de esta auditoría incluye las actividades principales de contacto con clientes en el canal telefónico y se trata de un protocolo que se aplica de forma anual, con revisiones y auditorias planificadas durante el primer trimestre del año. La metodología incluye la autorización anual por parte del Secretario General, la adjudicación de auditorías a un proveedor externo para la realización de escuchas y verificación del cumplimiento, la presentación de conclusiones y la elaboración de informes finales, los cuales se reportan internamente a los directivos y al **Comité Permanente de Riesgos** si fuera necesario. Los resultados obtenidos se evalúan con una tabla de valoración que permite establecer planes de acción correctivos si el rendimiento no alcanza los niveles esperados.

Además del mencionado protocolo, Línea Directa cuenta con otras **metas** en materia de **protección de datos** dentro del marco de diversos proyectos que lleva a cabo la Compañía.

Entre ellos destacan:

- En primer lugar, se ha continuado con el proyecto RGPD, que tiene como meta implantar una política de conservación y uso de datos, adaptando los sistemas informáticos y archivando información clave para reducir el riesgo sancionador y cumplir con el Procedimiento de Conservación de datos. Durante 2025, se ha procedido a llevar a cabo el proceso de automatización correspondiente al bloqueo y borrado de los datos personales en ara a dar cumplimiento al principio de conservación de datos personales. El proyecto se lleva a cabo a través de grupos de trabajo interdisciplinares con reuniones de seguimiento periódicas según necesidades lideradas por el manager del proyecto y trata de revisar todos los sistemas informacionales, documentación física y modelos predictivos de la Compañía.

- En segundo lugar, el Proyecto Consentimientos busca optimizar la gestión de consentimientos para fines comerciales, adaptarse a la normativa vigente sobre cookies y crear un ecosistema más eficiente para la inversión en publicidad online. El proyecto se inició en 2023, y durante 2025, se han puesto en producción nuevas marcas y canales de oposición, así como un centro de preferencias. Asimismo, en 2025, la Oficina de Protección de Datos, ha contribuido de forma activa en la puesta en producción del proyecto destinado a obtener la huella digital de los clientes, en aras a obtener el consentimiento de los mismos, con la finalidad de enriquecer los datos. **Para ellos se ha actualizado la Política de cookies** . Al igual que el

proyecto RGPD, este proyecto se desarrolla a través de grupos de trabajo interdisciplinares con reuniones de seguimiento periódicas según necesidades lideradas por el manager del proyecto.

- Por último, el Proyecto Personas tiene como finalidad mejorar la calidad de los datos de clientes y robustecer el proceso de suscripción mediante la revisión y depuración de datos personales y la adaptación de modelos asociados a los clientes. Durante 2025 se han llevado a cabo análisis y mejoras en los procesos afectados, en aras a cumplir con el principio de exactitud y calidad de los datos personales. Se han mantenido las reuniones periódicas de seguimiento, con el grupo de trabajo creado al efecto.

El compromiso de la Oficina de Protección de Datos, para el año 2026, es continuar protegiendo la privacidad y velar por el cumplimiento de la normativa aplicable.

Para ello se mantendrá la formación continua a todos los empleados de la Compañía, tanto a nuevas incorporaciones como al resto de la plantilla. Estas formaciones serán adaptadas a las necesidades de cada área y cada momento de la Compañía.

Se dará continuidad a la realización de acciones en aras a la difusión y concienciación sobre la privacidad y la protección de datos, en especial las derivadas del compromiso con el **Pacto Digital de la Agencia Española de Protección de Datos**. Se informará y divulgará a los empleados del Grupo, todas aquellas publicaciones, noticias y contenidos relacionados con la protección de datos, que puedan ser de interés para la Organización.

Desde la **Oficina de Protección de Datos**, se revisarán de forma periódica las Políticas de Privacidad y los procedimientos internos relacionados con protección de datos, a fin de dar cumplimiento a la normativa aplicable y a las directrices de la AEPD y del Comité Europeo de Protección de Datos.

Asimismo, dentro del marco de gobierno para la Inteligencia Artificial, durante 2026, la Oficina de Protección de Datos, seguirá participando de forma activa en todos los proyectos de la compañía que conlleven sistemas de inteligencia artificial, como garante del cumplimiento de los principios de protección de datos desde el diseño y por defecto en toda la actividad que venga relacionada con esta nueva tecnología innovadora y disruptiva. Desde la Oficina de Protección del Dato se velará porque los nuevos tratamientos que se basen en sistemas de inteligencia artificial se desarrollen y utilicen de manera responsable, que cumplan con la ética y sean fiables, no produciendo sesgos, ni discriminaciones en los interesados.

Durante 2026, la Oficina de Protección del Dato seguirá contribuyendo y acompañando a las áreas de negocio y desarrollo en el cumplimiento de las planificaciones de ejecución de los proyectos estratégicos de el Grupo, haciendo que en todos ellos se cumpla con la normativa referente a la privacidad y la protección de datos.

Anexo I. Ley 11/2018

Empleo

1. Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.

	2024			2025		
Grupo Profesional	**Mujer**	**Hombre**	**Total**	**Mujer**	**Hombre**	**Total**
1. DIRECTIVOS	41	38	79	39	35	74
2. PROF EXPERTOS	169	179	348	166	195	361
3. PROFESIONALES	388	258	646	384	253	637
4. STAFF	811	539	1.350	795	520	1.315
Total	**1.409**	**1.014**	**2.423**	**1.384**	**1.003**	**2.387**

	2024			2025		
Edad	**Mujer**	**Hombre**	**Total**	**Mujer**	**Hombre**	**Total**
1. < 30	144	130	274	153	121	274
2. >=30 Y <50	866	651	1.517	789	621	1.410
3. >=50	399	233	632	442	261	703
Total	**1.409**	**1.014**	**2.423**	**1.384**	**1.003**	**2.387**

2. Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.

	2024			2025		
Tipo contrato	**Mujer**	**Hombre**	**Total**	**Mujer**	**Hombre**	**Total**
Indefinido	1.407	1.013	2.420	1.379	995	2.374
Temporal	2	1	3	5	8	13
Total	**1.409**	**1.014**	**2.423**	**1.384**	**1.003**	**2.387**

	2024			2025		
Tipo jornada	**Mujer**	**Hombre**	**Total**	**Mujer**	**Hombre**	**Total**
Completa	627	659	1.286	638	675	1.313
Parcial	782	355	1.137	746	328	1.074
Total	**1.409**	**1.014**	**2.423**	**1.384**	**1.003**	**2.387**

	2024			2025		
Grupo Profesional	**Indefinido**	**Temporal**	**Total**	**Indefinido**	**Temporal**	**Total**
1. DIRECTIVOS	79	-	79	74	0	74
2. PROF EXPERTOS	347	1	348	361	0	361
3. PROFESIONALES	644	2	646	631	6	637
4. STAFF	1.350	-	1.350	1.308	7	1.315
Total	**2.420**	**3**	**2.423**	**2.374**	**13**	**2.387**

	2024			2025		
Edad	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. < 30	271	3	274	264	10	274
2. >=30 Y <50	1.517	-	1.517	1.407	3	1.410
3. >=50	632	-	632	703	0	703
Total	**2.420**	**3**	**2.423**	**2.374**	**13**	**2.387**

	2024			2025		
Grupo Profesional	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. DIRECTIVOS	79	-	79	74	0	74
2. PROF EXPERTOS	323	25	348	338	23	361
3. PROFESIONALES	545	101	646	537	100	637
4. STAFF	339	1.011	1.350	364	951	1.315
Total	**1.286**	**1.137**	**2.423**	**1.313**	**1.074**	**2.387**

	2024			2025		
Edad	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. < 30	66	208	274	86	188	274
2. >=30 Y <50	763	754	1.517	709	701	1.410
3. >=50	457	175	632	518	185	703
Total	**1.286**	**1.137**	**2.423**	**1.313**	**1.074**	**2.387**

3. Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.

	2024			2025		
Grupo Profesional	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
1. DIRECTIVOS	39,6	36,0	75,6	38,7	36,2	74,8
2. PROF EXPERTOS	166,2	179,3	345,4	168,2	193,4	361,6
3. PROFESIONALES	389,3	259,8	649,1	380,9	255,5	636,4
4. STAFF	816,3	546,8	1.363,1	810,1	528,8	1.338,9
Total	**1.411,3**	**1.021,8**	**2.433,2**	**1.397,8**	**1.013,9**	**2.411,8**

	2024			2025		
Edad	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
1. < 30	154,6	131,0	285,6	149,8	124,0	273,8
2. >=30 Y <50	787,5	671,8	1.550,3	826,6	640,5	1.467,1
3. >=50	378,3	219,1	597,3	421,5	249,4	670,9
Total	**1.411,3**	**1.021,8**	**2.433,2**	**1.397,8**	**1.013,9**	**2.411,8**

	2024			2025		
Grupo Profesional	**Indefinido**	**Temporal**	**Total**	**Indefinido**	**Temporal**	**Total**
1. DIRECTIVOS	75,6	-	75,6	74,8	0,0	74,8
2. PROF EXPERTOS	345,3	0,1	345,4	361,6	0,0	361,6
3. PROFESIONALES	647,6	1,5	649,1	631,4	5,0	636,4
4. STAFF	1.362,6	0,5	1.363,1	1.332,9	6,0	1.338,9
Total	**2.431,1**	**2,1**	**2.433,2**	**2.400,8**	**11,0**	**2.411,8**

	2024			2025		
Edad	**Indefinido**	**Temporal**	**Total**	**Indefinido**	**Temporal**	**Total**
1. < 30	284,4	1,2	285,6	265,3	8,4	273,8
2. >=30 Y <50	1.549,3	0,9	1.550,3	1.464,5	2,6	1.467,1
3. >=50	597,3	-	597,3	670,9	0,0	670,9
Total	**2.431,1**	**2,1**	**2.433,2**	**2.400,8**	**11,0**	**2.411,8**

	2024			2025		
Grupo Profesional	**Completa**	**Parcial**	**Total**	**Completa**	**Parcial**	**Total**
1. DIRECTIVOS	75,6	-	75,6	74,8	0,0	74,8
2. PROF EXPERTOS	322,8	22,7	345,4	336,6	25,0	361,6
3. PROFESIONALES	550,1	99,0	649,1	535,2	101,3	636,4
4. STAFF	374,4	988,7	1.363,1	374,1	964,8	1.338,9
Total	**1.322,8**	**1.110,3**	**2.433,2**	**1.320,7**	**1.091,1**	**2.411,8**

	2024			2025		
Edad	**Completa**	**Parcial**	**Total**	**Completa**	**Parcial**	**Total**
1. < 30	69,4	216,2	285,6	88,7	185,1	273,8
2. >=30 Y <50	817,8	732,4	1.550,3	741,4	725,7	1.467,1
3. >=50	435,6	161,8	597,3	490,6	180,3	670,9
Total	**1.322,8**	**1.110,3**	**2.433,2**	**1.320,7**	**1.091,1**	**2.411,8**

4. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.

	2024		2025	
	Despidos	**Plantilla a cierre**	**Despidos**	**Plantilla a cierre**
Hombre	94	1.014	106	1.003
Mujer	107	1.409	105	1.384

	Despidos	**Plantilla a cierre**	**Despidos**	**Plantilla a cierre**
1. DIRECTIVOS	2	79	3	74
2. PROF EXPERTOS	7	348	10	361
3. PROFESIONALES	34	646	23	637
4. STAFF	158	1.350	175	1.315

	Despidos	**Plantilla a cierre**	**Despidos**	**Plantilla a cierre**
1. < 30	41	274	54	274
2. >=30 Y <50	131	1.517	128	1.410
3. >=50	29	632	29	703

5. Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.

	2024			2025		
	Hombre	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**	**Total**
Total	43.767	39.086	41.059	46.376	40.977	43.255
	Retribución media por edad					
1. < 30	29.603	27.898	28.687	30.191	29.347	29.730
2. >=30 Y <50	42.401	37.305	39.520	44.326	38.193	40.884
3. >=50	56.285	47.640	50.819	59.592	50.478	53.873
	Retribución total media por grupo profesional					
Directivos	166.615	143.283	154.396	174.510	148.290	160.962
Profesionales expertos	62.740	61.841	62.309	67.483	64.857	66.265
Profesionales	42.901	39.150	40.643	44.386	41.245	42.503
Staff	29.835	29.252	29.488	30.815	30.672	30.729

6. Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad (siguiendo la metodología definida por la Ley 11/2018, para 2024 y 2023).

	2024	2025
Brecha salarial calculada por puestos tipo	3,50 %	2,95 %

7. **La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.**

Retribución consejeros:

	2024			2025		
Retribución Media	**Hombre**	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**	**Total**
Alta Dirección *Comité Dirección sin CEO	434.895,4	289.117,1	362.006,2	406.051,0	230.928,3	320.525,8

	2024			2025		
	Hombre	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**	**Total**
Retribución Media Anual						
Consejero No Ejecutivo	113.000,0	95.750,0	103.142,9	104.797,3	96.602,7	100.552,7
Consejero Ejecutivo		506.423,0	506.423,0		687.336,2	687.336,2
Promedio	113.000,0	177.884,6	153.552,9	104.797,3	214.683,8	167.784,4

8. **Número de empleados con discapacidad.**

A cierre del ejercicio 2024, el Grupo Línea Directa contaba con 37 empleados con algún tipo de discapacidad, lo que supuso el 1,6% de la plantilla. El ejercicio de 2025 se ha cerrado con una contabilización de 43 empleados con discapacidad, lo que supone un aumento del 16% respecto al año anterior.

Organización del trabajo

9. Número de horas de absentismo

	2024		2025	
	Nº días de ausencia	Nº Horas de ausencia	Nº días de ausencia	Nº Horas de ausencia
Total	50.533	292.432	47.959	278.067
Enfermedad Común	49.630	288.442	47.402	274.597
Hombre	15.485	91.776	14.653	89.117
Mujer	34.145	196.666	32.749	185.480
Total accidentes de trabajo con baja	903	3.990	557	3.470
Hombre	613	2.852	414	2.694
Mujer	290	1.138	143	776

Salud y seguridad

10. Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.

	2024			2025		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Nº accidentes	13	0	13	9	2	11

	2024			2025		
Accidentes de trabajo	**Hombre**	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**	**Total**
Tasa de frecuencia	7,00	0,00	2,94	4,88	0,79	2,51
Tasa de gravedad	0,12	0,00	0,05	0,13	0,01	0,06
Tipo de enfermedades profesionales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Relaciones sociales

11. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.

	2024	2025
Personas cubiertas por convenio de negociación colectiva	100 %	100 %

Formación

12. La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales (número medio de horas de formación)

	2024			2025		
Grupo Profesional	**Mujer**	**Hombre**	**Total**	**Mujer**	**Hombre**	**Total**
1. DIRECTIVOS	1.091,41	1.277,93	2.369,34	1.818,20	1.915,20	3.733,40
2. PROF EXPERTOS	5.065,58	5.917,22	10.982,80	6.560,00	7.798,10	14.358,10
3. PROFESIONALES	8.699,85	5.679,11	14.378,96	8.881,80	5.536,60	14.418,40
4. STAFF	26.178,91	15.931,63	42.110,54	23.467,80	14.748,80	38.216,60
Total	**41.035,74**	**28.805,90**	**69.841,64**	**40.727,80**	**29.998,60**	**70.726,40**

Sociedad

13. El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.

La Fundación Línea Directa nació en 2014 con la finalidad de luchar contra la mortalidad en carretera, recogiendo así la gran experiencia y conocimiento del Grupo en materia de accidentalidad. La Fundación, que actúa bajo el lema “Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora”, cuenta con cuatro líneas de actuación: Investigación, Divulgación, Acción Social y Formación, bajo las que impulsa y desarrolla potentes iniciativas en la lucha contra la mortalidad en carretera.

Investigación.

En 2025, la Fundación Línea Directa elaboró y publicó tres Estudios de Seguridad Vial según lo establecido en el Plan de Actuación 2025:

– **Accidentabilidad, lesividad y percepción en los motoristas españoles..** Realizado en colaboración con Centro Zaragoza, analizó los accidentes a 30 días contenidos en la base de datos ARENA sucedidos entre los años 2014 y 2023, datos de denuncias de la DGT motocicletas y ciclomotores entre 2014 y 2023, además del Parque de motos y ciclomotores y número de carnés de la DGT, y el porcentaje de positivos en sustancias prohibidas del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Además, se realizó

una encuesta a 1.700 motoristas mayores de 18 años para conocer su opinión y hábitos sobre este tema.

- **Caminar seguros. Accidentabilidad y riesgos de los peatones en España (2014-2023).** Realizado en colaboración con FESVIAL, analizó los accidentes a 30 días contenidos en la base de datos ARENA sucedidos entre los años 2014 y 2023, el porcentaje de positivos en drogas, alcohol y psicofármacos del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses y la contabilización de atropellos mortales a peatones en ciudades y en vías interurbanas en tramos de 30 kilómetros. Además, se realizó una encuesta a 1.700 peatones mayores de 18 años para conocer su opinión y hábitos sobre este tema.

- **Cuidado, mal tiempo. Influencia de la meteorología adversa en los accidentes de tráfico (2014-2023).** Este estudio se centró en la accidentabilidad y los riesgos que conlleva la conducción con meteorología adversa, presente en más de 148.000 accidentes en los últimos 10 años en los que se registraron casi 20.000 víctimas, más de 1.800 muertos y casi 190.000 heridos. El informe se completó con una encuesta en la que se analizó el comportamiento y la percepción de los conductores ante este tipo de eventos.

Divulgación.

A través de la línea de actuación de Divulgación, la Fundación Línea Directa organizó una nueva edición el Premio Periodístico de Seguridad Vial, que reconoce los mejores reportajes y artículos sobre seguridad en carretera publicados en los medios de comunicación españoles. En 2025 se celebró su XXII edición, que contó con el siguiente jurado:

- **Pere Navarro,** Director General de Tráfico. Presidente del Jurado.
- **Mirenchu del Valle,** Presidenta de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).
- **Pere Macias**, Presidente de la Comisión para la Seguridad Vial del Congreso de los Diputados durante la legislatura 2011-2015.
- **Pedro Guerrero,** Ex Presidente de Bankinter y Patrono de la Fundación Innovación Bankinter.
- **María Dolores Dancausa**, Presidenta de Bankinter
- **Alicia Calvo,** periodista del diario EL MUNDO CASTILLA y LEÓN y ganadora en la XXI edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial en la categoría de presa escrita y medios online
- **Lourdes Maldonado**, periodista y presentadora de RNE.
- **Ángel Carreira,** Periodista y Corresponsal Político de ANTENA 3 Noticias.
- **Leticia Iglesias**, Periodista y presentadora de informativos TELECINCO.

Los ganadores de la XXII edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial fueron el equipo de la revista Tráfico y Seguridad Vial de la DGT en la categoría de Prensa Escrita y Medios Online; Isabel Salvador, de Cadena SER, en la categoría de Radio; y Beatriz Correal de La Sexta, en la categoría de Televisión.

El Premio Solidario se otorgó a la Plataforma Motera para la Seguridad Vial en reconocimiento a sus dos décadas de compromiso con la protección y seguridad de los motoristas. Por su parte, la Unidad Militar de Emergencias (UME) fue distinguida con el Premio Honorífico de Seguridad Vial por su destacada labor operativa y su constante compromiso con la seguridad vial y la protección de la ciudadanía en contextos de emergencia, con un recuerdo especial a su labor en la recuperación y limpieza de las vías de circulación en la pasada DANA que asoló la Comunidad Valenciana.

Formación y Acción Social.

La Fundación Línea Directa desarrolla diferentes iniciativas a través de sus líneas de actuación de Formación y Acción Social con los objetivos de impulsar el conocimiento sobre seguridad vial y colaborar activamente con la creación de una sociedad más justa y cohesionada. Por eso, en 2025, celebró su edición XI del Premio Emprendedores y Seguridad Vial , y puso en marcha una serie de ponencias de asociaciones de víctimas de tráfico dirigidos a empleados del Grupo. El Premio Emprendedores tiene por objeto impulsar el emprendimiento en el ámbito de la seguridad vial y la movilidad, siempre con el objetivo de reducir las muertes en carretera. Para ello, premia con 20.000 euros al ganador del certamen, sin arrastres ni coinversiones. En una fase posterior, los responsables del proyecto elegido podrán acceder a rondas de financiación de la Fundación Innovación Bankinter y de IESE Business School.

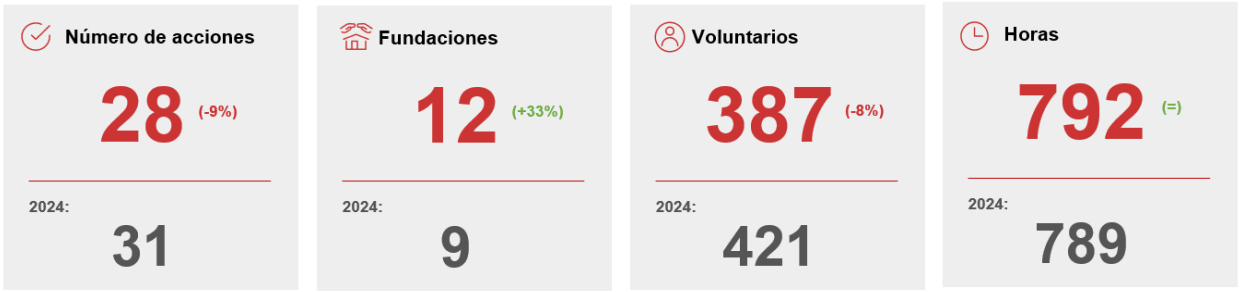
En la edición de 2025, la empresa *LiveLink Ventures* resultó ganadora, de entre 63 candidatos, gracias a KOMOBI, un dispositivo eCall para motos que detecta cualquier accidente en cuestión de segundos, avisando automáticamente a los servicios de emergencia y enviando la localización exacta del accidentado, para poder reducir el tiempo de respuesta de los servicios sanitarios y aumentar la calidad de la atención que reciben los accidentados.

Además, la Fundación ha realizado en 2025 diversas iniciativas de acción social en torno a la concienciación sobre el riesgo del binomio alcohol-conducción, como dos mesas redondas en las que participaron diversos actores clave en la lucha contra la accidentalidad, como la Guardia Civil, la Fundación Española para la Seguridad Vial, la asociación de víctimas de accidentes de tráfico AESLEME o personalidades del periodismo de primer nivel. Estas acciones se completaron con diversos juegos y concursos en Redes Sociales y la elaboración y difusión de una nota de prensa con los principales datos sobre accidentalidad con presencia del alcohol.

14. El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.

15. Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.

Con respecto a los puntos 14 y 15, desde 2022, la acción social de Grupo se encuentra integrada de manera efectiva en la estrategia de sostenibilidad bajo la denominación **‘Movimiento Línea Directa’**. Esta nomenclatura tiene como objetivo visibilizar y englobar la acción social, así como enmarcar el voluntariado corporativo. Asimismo, se busca hacer una llamada a la acción con el objetivo de implicar a más personas en la comunidad. La **red de voluntarios** pretende incluir programas de acción social y sostenibilidad que den cabida a todas las inquietudes solidarias de los empleados del Grupo.



De acuerdo con el plan de Acción Social 2025, el Grupo ha reducido el número total de acciones, para favorecer aquellas de alto impacto (las acciones de alto impacto realizadas en 2025 han sido Bingo con abuelos, Carrera AECC, Carrera In run, Intratech Línea directa, escuela de fortalecimiento y *mentoring* en Línea directa y campamento científico infantil, Ciencia divertida).

Los tipos de voluntariado propuesto, así como su celebración en ocasiones en las instalaciones del Grupo han provocado un incremento notable de los voluntarios, especialmente los voluntarios por un día (no inscritos en la red).

La diversidad de colectivos con los que se ha trabajado (discapacidad, tercera edad, exclusión social) ha favorecido el incremento de voluntarios, especialmente en acciones que han permitido un trabajo mano a mano con ellos.

Otro aspecto clave ha sido la canalización de acciones de motivación hacia espacios solidarios: *Off sites*, reuniones de área, etc.

Se presenta el desglose de las principales acciones por colectivos:

Jóvenes

- CARRERA DE LA INFANCIA CRUZ ROJA
- JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS NORTE JOVEN
- CAMPAMENTO CIENTIFICO
- JUNIOR ACHIEVEMENT

Tercera edad

- BINGO CON ABUELOS

Discapacidad

- INRUN
- MERCADILLO SOLIDARIO A LA PAR
- TALLER SEGURIDAD EN EL HOGAR
- TEAMBUILDING JORNADA LÍNEA DIRECTA AL TALENTO
- TEAMBUILDING JORNADA LÍNEA DIRECTA AL TALENTO
- DONACIÓN MATERIAL DE COCINA A APROCOR
- RECICLIBROS
- REGALOS DE CUMPLEAÑOS JUAN XXIII
- CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN SIN LÍMITES

Exclusión Social

- 8M JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS
- INTEGRA TE (INSTALACIONES LÍNEA DIRECTA)
- ESCUELA DE FORTALECIMIENTO (INSTALACIONES LÍNEA DIRECTA)
- MENTORING ESCUELA DE FORTALECIMIENTO
- CESTAS SOLIDARIAS
- INTEGRATECH: Applicando a Ofertas de Trabajo
- APLICANDO A OFERTAS DE TRABAJO (ESCUELA DE FORTALECIMIENTO)
- LEADERSHIP FOR A JOB
- APPLICANDO A OFERTAS DE TRABAJO (INTEGRATECH)
- DOSSIER BUENAS PRÁCTICAS EN DINÁMICAS GRUPALES

A continuación, se publica el desglose de acciones por cada una de las entidades con las que desarrolla estas acciones sociales:

Acción	Fecha	Voluntarios	Horas totales
BINGO CON ABUELOS	21/05/2025	40	140

Acción	Fecha	Voluntarios	Horas totales
INRUN	01/06/2025	31	47
MERCADILLO SOLIDARIO A LA PAR	05/02/2025	6	18
TALLER SEGURIDAD EN EL HOGAR	02/04/2025	4	8

Acción	Fecha	Voluntarios	Horas totales
JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN 25N	27/12/2025	85	170
8M JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS	05/03/2025	13	32,5
INTEGRA TE (INSTALACIONES LÍNEA DIRECTA)	06/10/2025	13	32,5
ESCUELA DE FORTALECIMIENTO (INSTALACIONES LÍNEA DIRECTA)	23/06/2025	12	36
MENTORING ESCUELA DE FORTALECIMIENTO	23/06/2025	8	16
INTEGRATECH: Applicando a Ofertas de Trabajo	11/02/2025	2	4
APLICANDO A OFERTAS DE TRABAJO (ESCUELA DE FORTALECIMIENTO)	11/02/2025	2	5
LEADERSHIP FOR A JOB	09/10/2025	2	4
APPLICANDO A OFERTAS DE TRABAJO (INTEGRATECH)	25/03/2025	1	1
DOSSIER BUENAS PRÁCTICAS EN DINÁMICAS GRUPALES	18/08/2025	1	3

Acción	Fecha	Voluntarios	Horas totales
JUNIOR ACHIEVEMENT	30/05/2025	2	6

Acción	Fecha	Voluntarios	Horas totales
JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS NORTE JOVEN	23/04/2025	4	12

Acción	Fecha	Voluntarios	Horas totales
TEAMBUILDING JORNADA LÍNEA DIRECTA AL TALENTO	25/02/2025	3	6
TEAMBUILDING JORNADA LÍNEA DIRECTA AL TALENTO	25/09/2025	3	4,5

16. Las acciones de asociación o patrocinio.

El Grupo Línea Directa participa activamente con entidades sectoriales del sector seguros como son **ICEA**, que se dedica a la investigación, estudios estadísticos, formación y asesoría aplicada a la actividad aseguradora, y **UNESPA**, que es la asociación que representa al sector asegurador ante la sociedad. A nivel internacional, a comienzos de 2023, Línea Directa se adhirió a la iniciativa de las Naciones Unidas ***Principles for Sustainable Insurance*** (PSI), que proporciona un plan de acción mundial para desarrollar y ampliar las innovadoras soluciones de seguros y de gestión de riesgos que se necesitan para promover las energías renovables, el agua potable, la seguridad alimentaria, las ciudades sostenibles y las comunidades resilientes a los desastres.

El importe destinado por el Grupo al apoyo de estas iniciativas sectoriales ha ascendido a 150.146,35 € en 2025, mientras que en 2024 ascendió a 134.433,88 €.

Consumidores

17. Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.

El apartado se desarrolla en el capítulo del S4-4 de este Informe de Sostenibilidad, sobre la adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones.

Corrupción y soborno

18. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.

El Grupo Línea Directa no es un sujeto obligado en materia de Prevención y Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, como establece el artículo 2 de la Ley 10/2010 de 29 de abril, puesto que opera en el ramo de No Vida, por lo que no procede detallar los aspectos reseñados en este Anexo no financiero.

19. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

Como muestra de su compromiso con la sociedad, el Grupo Línea Directa ha aportado a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 545.354 €, principalmente dirigidas a inversiones en la comunidad y en menor medida a donaciones caritativas e iniciativas comerciales. Esa cuantía ascendió en 2024 a 621.796 €.

Además, Línea Directa promueve el compromiso social de sus empleados con el apoyo de actividades que se realizan a través del voluntariado corporativo en colaboración con distintas fundaciones, asociaciones y ONGs descritas en los apartados 14 y 15 del presente anexo.

Información fiscal

20. Beneficios obtenidos país por país.

País	Compañía	Actividad primaria	Número de empleados		Importe neto de la cifra de negocio por país		Resultado antes de impuestos		Impuesto sociedades devengado		Impuesto sociedades pagado	
			2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
España	Linea Directa Aseguradora S.A	Actividades de agentes y corredores de seguros	2.423	2.387	991.255	1.076.636	83.311	114.140	-19.094	-28.425	11.792	24.902
	Línea Directa Asistencia S.L.U	Actividades anexas al transporte terrestre										
	Centro Avanzado de Reparaciones (CAR) S.L.U	Mantenimiento y reparación de vehículos de motor										
	Moto Club LDA, S.L.U.	Otras actividades asociativas no comprendidas en otras partes										
	Ambar Medline, S.L.U	Actividades de agentes y corredores de seguros										
	LDA Activos S.L.U	Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia										
Portugal	Linea Directa Aseguradora S.A	Actividades de agentes y corredores de seguros			74	69	39	30				
Total			2.423	2.387	991.329	1.076.705	83.350	114.170	-19.094	-28.425	11.792	24.902

En el mes de noviembre de 2024, la Sociedad Dependiente Moto Club LDA, S.L.U. cesó su actividad, no teniendo efecto en este informe.

21. Subvenciones públicas recibidas.

El Grupo Línea Directa no ha recibido subvenciones o ayudas públicas durante el año 2025. Durante el ejercicio de 2024 tampoco se recibió ninguna subvención o ayuda pública.

Contaminación

22. Medidas para prevenir, reducir o reparar cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.

Como resultado del proceso de doble materialidad llevado a cabo en 2024 y actualizado mediante consulta al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad en 2025, se ha determinado que, por la naturaleza de su actividad, los contenidos de la Ley 11/2018 relativos a la **contaminación**

acústica y lumínica no se consideran **materiales** dada las particularidades de la industria y la actividad del Grupo.

Economía circular y prevención y gestión de residuos

En el ejercicio de doble materialidad realizado para la elaboración de este informe **no se ha identificado como material** la generación de residuos.

23. **Economía circular.**

24. **Residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.**

Para la **gestión de residuos** producidos en las instalaciones, se dispone de centros de recogida de residuos en cada planta, oficina y sociedad, correctamente señalizados para que todo el personal pueda segregar residuos orgánicos, residuos de papel y envases.

Todos los residuos fruto de la actividad empresarial son gestionados por **gestores autorizados,** con el objetivo de realizar tratamientos de residuos finales de **valorización** para que los recursos utilizados tengan una segunda vida.

Economía circular.

El Grupo Línea Directa ha desarrollado en los últimos años acciones que favorecen la Economía circular, que es uno de los principales retos globales. Este plan se sustenta en dos pilares fundamentales:

- El proyecto, iniciado en 2016, para la reducción del consumo de papel mediante la implantación de procedimientos digitales. Los clientes pueden disponer de toda la documentación digitalmente con la **"Póliza Digital"**, que se remite al asegurado en la contratación. Otras medidas que han ayudado a la concienciación de los empleados para el ahorro de papel es la extensión del uso de la firma electrónica, presente tanto en la relación documental con los clientes como en los contratos con proveedores y con empleados, permitiendo que cada contrato tenga un archivo digital único que reduce las necesidades de papel.

- Reducción de la generación de residuos e incremento de la reutilización, reciclaje u otro tipo de valorización de los residuos producidos. En particular, CAR Madrid ha obtenido el certificado "**Residuos Cero**", que confirma que en el último ejercicio, un 95,44% de los residuos generados por el taller se tratan para su valorización (en torno a 5 p.p. más que en 2024); y CAR Barcelona el certificado **"Hacia Residuos Cero"** que indica que un 74,44% de los residuos producidos en el último ejercicio fruto de la actividad productiva han sido sometidos a tratamientos de valorización (en torno 14 p.p. más que en 2024).

Estos dos frentes de actuación, unidos a los cambios tecnológicos implementado, han ayudado a que se esté desarrollando de forma gradual un cambio cultural dentro del Grupo, que impacta

directamente en el desempeño medioambiental, en general, y en la gestión de residuos, en particular.

En el caso de los talleres CAR Madrid y CAR Barcelona, las filiales siguen una rigurosa gestión de residuos, debido a la actividad que desempeñan y el tipo de materiales con los que trabaja.

25. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.

Debido a las particularidades de la industria y la actividad del grupo Linea Directa, el desperdicio de alimentos no se considera un tema material.

Uso sostenible de los recursos

26. El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.

En el ejercicio de doble materialidad realizado para la elaboración de este informe **no** se ha identificado como **material** el **consumo de agua**.

27. Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.

Línea Directa Aseguradora tiene implementados un sistema de gestión ambiental, certificado en base a la norma UNE-EN ISO 14.001:2015, para monitorizar y gestionar de forma centralizada los consumos energéticos, el consumo de agua, la producción de residuos y otros aspectos del desempeño ambiental en los centros de trabajo ocupados por el 100% de sus empleados; así como un sistema de gestión de la energía certificado según la norma internacional UNE-EN ISO 50.001:2018, que garantiza un menor impacto medioambiental mediante la reducción del consumo de energía. Ambas certificaciones se renuevan anualmente, lo que permite la identificación anual de nuevos requisitos legales y de riesgos relacionados con dichos sistemas de gestión. Además, estos sistemas de gestión permiten planificar e implementar medidas y estrategias para el control y gestión más efectiva de todos los recursos, con el objetivo final de minimizar los impactos medioambientales y reducir los costes derivados de la actividad de el Grupo.

En el Plan de Sostenibilidad para 2025 se incluyó inicialmente como acción la preparación de las **filiales Linea Directa Asistencia, CAR Madrid y CAR Barcelona** para una futura inclusión en las certificaciones **ISO 14001:2015 e ISO 50001:2018.** Tras la realización de un estudio de viabilidad de la implantación de ambas certificaciones en las filiales, valorar su impacto, los recursos y los costes y beneficios, la Dirección decidió no avanzar en estas certificaciones para estas sociedades en los próximos ejercicios, dado al bajo consumo realizado por Línea Directa Asistencia en sus oficinas y a la buena gestión ambiental y de residuos ya certificada por otros sellos en lo que respecta al Centro Avanzado de Reparaciones (CAR).

En el ejercicio de doble materialidad realizado para la elaboración de este informe **no** se ha identificado como **material** el **consumo de materias primas**.(papel y tóner)

28. Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.

El Grupo Línea Directa ha mejorado su desempeño energético, reduciendo el consumo total de energía en el ejercicio 2025. A continuación se reporta la tabla de Consumo Energético comparada con el año 2024.

Consumo Energético	2024	2025
Gasóleo (l)	7.706,9	17.861,8
Gasóleo (MWh)	76,9	178,3
Gas Natural (MWh)	2.316,0	2.338,5
Electricidad (MWh)	4.683,2	4.138,6
Electricidad Autogenerada (MWh)	751,8	606,3
% Electricidad de origen renovable	72,2 %	70,7 %
Electricidad de fuentes renovables (MWh)	3.433,8	2.927,5
Electricidad de fuentes no renovables (MWh)	1.249,4	1.211,1
Energía Total Consumida	**7.076,1**	**6.655,3**

Para más información se puede consultar el capítulo del Informe **Cambio climático (NEIS E1)** en el apartado **E1-5 Consumo y Mezcla energética** de acuerdo a la directiva europea CSRD.

Protección de la biodiversidad

29. Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.

La biodiversidad no es un aspecto material para el Grupo Línea Directa, pues al tener sus sedes en terrenos urbanos no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.

30. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.

Línea Directa ha procedido a realizar el análisis de las recomendaciones para la divulgación de riesgos y oportunidades relacionadas con la naturaleza, y en este sentido no ha identificado actualmente aspectos que puedan tener impacto, ni positivo ni negativo, y que sean relevantes a corto o medio plazo para el Grupo.

Línea Directa tampoco es una aseguradora entre cuyos ramos aparezca el aseguramiento de actividades que pudieran generar un impacto negativo sobre la biodiversidad o ninguna especie animal. No obstante, en próximos ejercicios el Grupo evaluará la idoneidad de hacer dicha evaluación, sobre todo desde su rol como inversor institucional; sin embargo, para poder hacer un diagnóstico completo, se espera que las empresas en las que el Grupo tiene una

participación accionarial hagan público su correspondiente análisis de riesgos y oportunidades relacionadas con la biodiversidad en los próximos ejercicios de reporte.

Adicionalmente, la heterogeneidad de su actual cadena de valor dificulta la obtención completa de información relacionada con los impactos sobre la naturaleza y, como consecuencia, la realización de un diagnóstico exhaustivo de los riesgos y oportunidades relacionadas con la misma. Su actividad combina la gestión responsable de sus consumos y el lanzamiento de nuevos productos para las nuevas formas de movilidad menos contaminantes.

Además, el Grupo continúa progresando en la gestión responsable de su cadena de valor y en la inclusión de criterios ASG en la cartera de inversiones. Por otro lado, como muestra de su compromiso con la naturaleza y el medioambiente, el Grupo Línea Directa apoya a la iniciativa impulsada por WWF “La Hora del Planeta”, cuyo fin es movilizar a individuos, empresas y gobiernos para revertir la pérdida de biodiversidad en la naturaleza. En concreto, el Grupo colabora activamente con las acciones impulsadas por esta iniciativa y realiza una aportación anual a la misma.

Emisiones

31. Emisiones de alcance 1 y 2.

	2024	2025	Dif %
Emisiones de GEI de Alcance 1			
Emisiones de GEI brutas de Alcance 1 (tCO2eq)	527,1	474,5	(10,0) %
Emisiones de GEI de Alcance 2			
Emisiones de GEI brutas de Alcance 2 basadas en la ubicación (tCO2eq)	1.007,5	384,6	(61,8) %
Emisiones de GEI brutas de Alcance 2 basadas en el mercado (tCO2eq)	310,2	359,5	15,9 %

Las emisiones de Alcance 1 del Grupo disminuyeron en 2025 un 10% debido a la contención del consumo de gas natural, la optimización en la compra de gasoil y del buen mantenimiento de los equipos de climatización, que no han registrado fugas de gases fluorados..

En el Alcance 2, el Grupo ha aumentado un 15,9% sus emisiones respecto a 2024 debido al consumo producido, a partir del mes de julio, en uno de sus inmuebles de inversión, con objeto de realizar un reforma para optimizar su eficiencia energética.

Anexo II. Lista de puntos de datos incluidos en normas transversales y en normas temáticas derivados de otra legislación de la UE

Reglamento de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros 23	Referencia del pilar 324	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia 25	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima 26	Página del informe
NEIS 2 GOV-1 Diversidad de género del consejo de administración apartado 21, letra d)	Indicador n.º 13 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816 de la Comisión 27, anexo II		160
NEIS 2 GOV-1 Porcentaje de miembros del consejo que son independientes, párrafo 21 e)			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		160
NEIS 2 GOV-4 Declaración de diligencia debida apartado 30	Indicador n.º 10 del cuadro 3 del anexo 1				169
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relativas a combustibles fósiles apartado 40, letra d), inciso i)	Indicador n.º 4 del cuadro 1 del anexo 1	Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.º 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión 28, cuadro 1: Información cualitativa sobre el riesgo ambiental y cuadro 2: Información cualitativa sobre el riesgo social	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No aplicable
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con la producción de sustancias químicas apartado 40, letra d), inciso ii)	Indicador n.º 9 del cuadro 2 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No aplicable
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con armas controvertidas apartado 40, letra d), inciso iii)	Indicador n.º 14 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/181829, artículo 12, apartado 1 Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No aplicable

NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con el cultivo y la producción de tabaco apartado 40, letra d), inciso iv)			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1 Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No aplicable
NEIS E1-1 Plan de transición para alcanzar la neutralidad climática para 2050 apartado 14				Reglamento (UE) 2021/1119, artículo 2, apartado 1	254
NEIS E1-1 Empresas excluidas de los índices de referencia armonizados con el Acuerdo de París apartado 16, letra g)		Artículo 449, letra a), del Reglamento (UE) n.º 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 1: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: calidad crediticia de las exposiciones por sector, emisiones y vencimiento residual	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1, letras d) a g), y artículo 12, apartado 2		No aplicable
NEIS E1-4 Metas de reducción de las emisiones de GEI apartado 34	Indicador n.º 4 del cuadro 2 del anexo 1	Artículo 449, letra a), del Reglamento (UE) n.º 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 3: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: parámetros de armonización	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 6		245
NEIS E1-5 Consumo de energía a partir de fósiles, no renovables, desagregado por fuentes (solo sectores con alto impacto climático) apartado 38	Indicador n.º 5 del cuadro 1 e indicador n.º 5 del cuadro 2 del anexo 1				No aplicable
NEIS E1-5 Consumo y combinación energéticos apartado 37	Indicador n.º 5 del cuadro 1 del anexo 1				249
NEIS E1-5 Intensidad energética relacionada con actividades en sectores con alto impacto climático apartados 40 a 43	Indicador n.º 6 del cuadro 1 del anexo 1				No aplicable

NEIS E1-6 Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales apartado 44	Indicadores n.os 1 y 2 del cuadro 1 del anexo 1	Artículo 449 bis; Reglamento (UE) n.º 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 1: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: calidad crediticia de las exposiciones por sector, emisiones y vencimiento residual	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 5, apartado 1, y artículos 6 y 8, apartado 1		250
NEIS E1-6 Intensidad de emisiones brutas de GEI apartados 53 a 55	Indicador n.º 3 del cuadro 1 del anexo 1	Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.º 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 3: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: parámetros de armonización	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 8, apartado 1		255
NEIS E1-7 Absorciones de GEI y créditos de carbono apartado 56				Reglamento (UE) 2021/1119, artículo 2, apartado 1	255
NEIS E1-9 Exposición de la cartera de índices de referencia a riesgos físicos relacionados con el clima apartado 66			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		257
NEIS E1-9 Desagregación de los importes monetarios por riesgos físicos agudos y crónicos apartado 66, letra a) NEIS E1-9 Ubicación de los activos importantes expuestos a riesgos físicos significativos apartado 66, letra c).		Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.º 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, apartados 46 y 47; Plantilla 5. Cartera bancaria. Riesgo físico ligado al cambio climático: exposiciones sujetas al riesgo físico.			No aplicable
NEIS E1-9 Desglose del valor contable de sus activos inmobiliarios por eficiencia energética apartado 67, letra c).		Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.º 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, apartado 34; plantilla 2:Cartera bancaria - Riesgo de transición ligado al cambio climático: préstamos garantizados por garantías reales consistentes en bienes inmuebles — Eficiencia energética de las garantías reales			No aplicable

NEIS E1-9 Grado de exposición de la cartera a oportunidades relacionadas con el clima apartado 69		Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, anexo II	No aplicable
NEIS E2-4 Cantidad de cada contaminante enumerado en el anexo II del Reglamento PRTR europeo (Registro europeo de emisiones y transferencias de contaminantes) emitido al aire, al agua y al suelo, apartado 28	Indicador n.º 8 del cuadro 1 del anexo 1, indicador n.º 2 del cuadro 2 del anexo 1, indicador n.º 1 del cuadro 2 del anexo 1, indicador n.º 3 del cuadro 2 del anexo 1		No aplicable
NEIS E3-1 Recursos hídricos y marinos apartado 9	Indicador n.º 7 del cuadro 2 del anexo 1		No aplicable
NEIS E3-1 Políticas específicas apartado 13	Indicador n.º 8 del cuadro 2 del anexo 1		No aplicable
NEIS E3-1 Gestión sostenible de los océanos y mares apartado 14	Indicador n.º 12 del cuadro 2 del anexo 1		No aplicable
NEIS E3-4 Total de agua reciclada y reutilizada, apartado 28, letra c)	Indicador n.º 6.2 del cuadro 2 del anexo 1		No aplicable
NEIS E3-4 Consumo total de agua en m3 por ingresos netos de las operaciones propias apartado 29	Indicador n.º 6.1 del cuadro 2 del anexo 1		No aplicable
NEIS 2 - IRO 1 - E4 apartado 16, letra a), inciso i)	Indicador n.º 7 del cuadro 1 del anexo 1		No aplicable
NEIS 2 - IRO 1 - E4 apartado 16, letra b)	Indicador n.º 10 del cuadro 2 del anexo 1		No aplicable
NEIS 2 - IRO 1 - E4 apartado 16, letra c)	Indicador n.º 14 del cuadro 2 del anexo 1		No aplicable

NEIS E4-2 Prácticas o políticas agrarias o de uso de la tierra sostenibles apartado 24, letra b)	Indicador n.º 11 del cuadro 2 del anexo 1		No aplicable
NEIS E4-2 Prácticas o políticas marinas u oceánicas sostenibles apartado 24, letra c)	Indicador n.º 12 del cuadro 2 del anexo 1		No aplicable
NEIS E4-2 Políticas para hacer frente a la deforestación apartado 24, letra d)	Indicador n.º 15 del cuadro 2 del anexo 1		No aplicable
NEIS E5-5 Residuos no reciclados apartado 37, letra d)	Indicador n.º 13 del cuadro 2 del anexo 1		No aplicable
NEIS E5-5 Residuos peligrosos y residuos radioactivos apartado 39	Indicador n.º 9 del cuadro 1 del anexo 1		No aplicable
NEIS 2 - SBM3 - S1 Riesgo de casos de trabajo forzoso apartado 14, letra f)	Indicador n.º 13 del cuadro 3 del anexo I		No aplicable
NEIS 2 - SBM3 - S1 Riesgo de casos de trabajo infantil apartado 14, letra g)	Indicador n.º 12 del cuadro 3 del anexo I		No aplicable
NEIS S1-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos apartado 20	Indicador n.º 9 del cuadro 3 e indicador n.º 11 del cuadro 1 del anexo I		273
NEIS S1-1 Políticas de diligencia debida respecto de las cuestiones a que se refieren los convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional del Trabajo apartado 21		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	273
NEIS S1-1 Procesos y medidas de prevención de trata de seres humanos apartado 22	Indicador n.º 11 del cuadro 3 del anexo I		No aplicable

NEIS S1-1 Políticas de prevención o sistema de gestión de accidentes en el lugar de trabajo apartado 23	Indicador n.º 1 del cuadro 3 del anexo I		273
NEIS S1-3 Mecanismos de gestión de reclamaciones o quejas apartado 32, letra c)	Indicador n.º 5 del cuadro 3 del anexo I		287
NEIS S1-14 Número de víctimas mortales y número y tasa de accidentes laborales apartado 88, letras b) y c)	Indicador n.º 2 del cuadro 3 del anexo I	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	No aplicable
NEIS S1-14 Número de días perdidos por lesiones, accidentes, muertes o enfermedad apartado 88, letra e)	Indicador n.º 3 del cuadro 3 del anexo I		No aplicable
NEIS S1-16 Brecha salarial entre hombres y mujeres, sin ajustar apartado 97, letra a)	Indicador n.º 12 del cuadro 1 del anexo I	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	310
NEIS S1-16 Brecha salarial excesiva entre el director ejecutivo y los trabajadores apartado 97, letra b)	Indicador n.º 8 del cuadro 3 del anexo I		310
NEIS S1-17 Casos de discriminación apartado 103, letra a)	Indicador n.º 7 del cuadro 3 del anexo I		311
NEIS S1-17. Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 104, letra a)	Indicador n.º 10 del cuadro 1 e indicador n.º 14 del cuadro 3 del anexo I	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1	311
NEIS 2 - SBM3 - S2 Riesgo importante de trabajo infantil o trabajo forzoso en la cadena de valor apartado 11, letra b)	Indicadores n.os 12 y 13 del cuadro 3 del anexo I		No aplicable

NEIS S2-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos apartado 17	Indicador n.º 9 del cuadro 3 e indicador n.º 11 del cuadro 1 del anexo 1		No aplicable
NEIS S2-1 Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de calor apartado 18	Indicadores n.os 11 y 4 del cuadro 3 del anexo 1		No aplicable
NEIS S1-1. Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 19	Indicador n.º 10 del cuadro 1 del anexo 1	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1	No aplicable
NEIS S2-1 Políticas de diligencia debida respecto de las cuestiones a que se refieren los convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional del Trabajo apartado 19		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	No aplicable
NEIS S2-4 Problemas e incidentes de derechos humanos relacionados con las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor apartado 36	Indicador n.º 14 del cuadro 3 del anexo 1		No aplicable
NEIS S3-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos apartado 16	Indicador n.º 9 del cuadro 3 e indicador n.º 11 del cuadro 1 del anexo 1		No aplicable
NEIS S3-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, los principios de la OIT y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 17	Indicador n.º 10 del cuadro 1 del anexo 1	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1	No aplicable

NEIS S3-4 Problemas e incidentes de derechos humanos apartado 36	Indicador n.º 14 del cuadro 3 del anexo 1		No aplicable
NEIS S3-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos apartado 16	Indicador n.º 10 del cuadro 1 del anexo 1	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1	No aplicable
NEIS S3-4 Problemas e incidentes de derechos humanos apartado 36	Indicador n.º 14 del cuadro 3 del anexo 1		No aplicable
NEIS S4-1 Políticas relacionadas con los consumidores y los usuarios finales apartado 16	Indicador n.º 9 del cuadro 3 e indicador n.º 11 del cuadro 1 del anexo 1		314
NEIS S4-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 17	Indicador n.º 10 del cuadro 1 del anexo 1	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1	314
NEIS S4-4 Problemas e incidentes de derechos humanos apartado 35	Indicador n.º 14 del cuadro 3 del anexo 1		325
NEIS G1-1 Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción apartado 10, letra b)	Indicador n.º 15 del cuadro 3 del anexo 1		330
NEIS G1-1 Protección de los denunciantes apartado 10, letra d)	Indicador n.º 6 del cuadro 3 del anexo 1		330
NEIS G1-4 Multas por infringir las leyes de lucha contra la corrupción y el soborno, apartado 24, letra a)	Indicador n.º 17 del cuadro 3 del anexo 1	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	330

NEIS G1-4 Normas de lucha contra la corrupción y el soborno apartado 24, letra b)	Indicador n.º 16 del cuadro 3 del anexo 1	330

Anexo III: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera

Ámbitos	Requerimientos	Marco de Reporting*	Capítulo del Informe	Página del Informe
Taxonomía		Metodología propia basada en el cumplimiento del Reglamento EU 2020/852	Taxonomía	Págs. 215-234
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	NEIS 2 BP y SBM, MDR-P NEIS E1 GOV-1, E1-2, E1-4 E2-1, E2-3 E3-1, E3-3 E4-2, E4-4 E5-1, E5-3 S1-1, S1-5 S2-1, S2-5 S3-3, S3-5 S4-1, S4-5 G1-1	Base para la preparación Estrategia Cambio climático (NEIS E1) Contaminación (NEIS E2) Recursos hídricos y marinos (NEIS E3) Biodiversidad y ecosistemas (NEIS E4) Usos de los recursos y economía circular (NEIS E5) Personal propio (NEIS S1) Consumidores y usuarios finales (NEIS S4) Conducta empresarial (NEIS G1) *Asuntos no materiales para el Grupo (E2,E3,E4,E5,S2,S3)	Págs. 154-159 Págs. 175-206 Págs. 235-236; 241-242; 245-249 Pág. 259 Pág. 260 Pág. 261 Pág. 262 Págs. 273-283, 299-302 Págs. 314-320, 328-329 Págs. 330-334

Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	NEIS 2 BP y SMB, Políticas MDR-P; NEIS G1-1	Base para la preparación Estrategia Conducta empresarial (NEIS G1)	Págs. 154-159 Págs. 175-206 Págs. 330-334 *MDR-P incluido a lo largo del informe en el descriptivo de las políticas
Riesgos a CP, MP y LP	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse 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.	NEIS 2 GOV 5; NEIS 2 IRO-1, SBM-3	Gobernanza Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades Estrategia	Págs. 171-174 Págs. 207-213 Págs. 198-206
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. * Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. * Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. * Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. * En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.		Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412

Cuestiones medioambientales	Global Medio Ambiente			
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad. 2) Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 3.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 4.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	1) NEIS SBM-3; E1-9; E2-6; E3-5; E4-6; E5-6. 2) GRI 3-3 3) E1-3; E2-2; E3-2; E4-3; E5-2; NEIS 2 GOV-1. 4) E1-1; E1-3; E2-2; E3-2; E4-3; E5-2	Cambio climático (NEIS E1) Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades Gobernanza	Págs. 236-237; 258-259 Págs. 207-214 Págs. 244-246; 160-167 Págs. 240-241; 244-246
	Contaminación			
	1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; 2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	1) NEIS E1-1, E1-3 2) NEIS E2-2	Cambio climático (NEIS E1) Contaminación (NEIS E2)	Págs. 240-241; 244-246 Pág. 259
	Economía circular y prevención y gestión de residuos			
	Economía circular	NEIS E5-2	Usos de los recursos y economía circular (NEIS E5) Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 262 Págs. 395-412
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 207-214
		GRI 306-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		NEIS E5-2	Usos de los recursos y economía circular (NEIS E5)	Pág. 263
		GRI 306-2	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		GRI 306-3	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 207-214
	Uso sostenible de los recursos			
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	GRI 303-5	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		NEIS E3-4	Recursos hídricos y marinos (NEIS E-3)	Pág. 260

	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	GRI 3-3	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		NEIS E5-4	Usos de los recursos y economía circular (NEIS E5)	Pág. 262
		GRI 301-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	GRI 3-3	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		GRI 302-1 NEIS E1-5	Cambio climático (NEIS E1)	Págs. 249-250
		GRI 302-3 NEIS E1-5	Cambio climático (NEIS E1)	Págs. 249-250
		GRI 302-4	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412

Cuestiones medioambientales	Cambio climático			
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 207-214
		GRI 305-1 NEIS E1-6	Cambio climático (NEIS E1)	Págs. 251-255
		GRI 305-2 NEIS E1-6	Cambio climático (NEIS E1)	Págs. 251-255
		GRI 305-5	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	NEIS E1-1 y E1-3	Cambio climático (NEIS E1)	Págs. 240-242; 243-245
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	NEIS E1-4	Cambio climático (NEIS E1)	Págs. 246-250
	Protección de la biodiversidad			
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	NEIS E-4-3 NEIS 2 SBM-3	Biodiversidad y ecosistemas (NEIS E4) Estrategia	Pág. 261 Págs. 206-207

Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo			
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 207-214
		GRI 2-7	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		GRI 405-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		NEIS S1-6	Personal propio (NEIS S1)	Pág. 302 - 304
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	GRI 2-7	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		NEIS S1-6	Personal propio (NEIS S1)	Pág. 302 - 304
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	GRI 2-7	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		GRI 405-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	GRI 401-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 207-214
		GRI 405-2	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 207-214
		GRI 405-2	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		NEIS S1-16	Personal propio (NEIS S1)	Pág. 310-311
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 207-214
		GRI 2-19	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 207-214
		NEIS S1-1	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 273-283
	Empleados con discapacidad.	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 207-214
		GRI 405-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		NEIS S1-12	Personal propio (NEIS S1)	Pág. 306
	Organización del trabajo			

	Organización del tiempo de trabajo	NEIS S1-1, S1-6 y S1-15	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 273-283 Págs. 302-304 Págs. 309-310
	Número de horas de absentismo	GRI 403-9	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		GRI 403-10	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	NEIS S1-4	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 290-298

Cuestiones sociales y relativas al personal	Salud y seguridad			
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo; Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	NEIS S1-14	*Asunto no material para el Grupo	-
		GRI 403-9	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		GRI 403-10	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
	Relaciones sociales			
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	NEIS S1-2 y S1-8	Personal propio (NEIS S1) *S1-8 no material para el Grupo	Págs. 283-287
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	NEIS S1-8	*Asunto no material para el Grupo Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 394-411
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	NEIS S1-8 y S1-14	*Asuntos no materiales para el Grupo Personal propio (NEIS S1)	-
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la Compañía, en términos de información, consulta y participación.	NEIS S1-2 y S1-8	Personal propio (NEIS S1) *S1-8 no material para el Grupo	Págs. 283-287
	Formación			
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	NEIS S1-1 NEIS S1-13	Personal propio (NEIS S1) Personal propio (NEIS S1)	Págs. 273-283 Págs. 306-309

	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 395-412
		NEIS S1-13	Personal propio (NEIS S1)	Pág. 306-309
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	NEIS S1-12	Personal propio (NEIS S1) Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 306 Págs. 395-412
	Igualdad			
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	NEIS S1-3, S1-4 y S1-9	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 286-288 Págs. 288 - 298 Págs. 304
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;	NEIS S1-1, S1-4 y S1-9	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 273-283 Págs. 305
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	NEIS S1-1 y S1-9	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 272-282; 304

Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos. Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	NEIS 2 GOV-4, NEIS 2 SBM-2; S1-1; S1-4; S2-4; S3-4; S4-4	Gobernanza Estrategia Personal propio (NEIS S1) Consumidores y usuarios finales (NEIS S4) *Las NEIS S2 y S3 no son materiales para el Grupo	Págs. 168-169 Págs. 192-197 Págs. 288-297 Págs. 324-327
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 206-213
		NEIS S1-17 GRI 3-3 GRI 406-1	Personal propio (NEIS S1) Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	Págs. 310-311 Pág. 311
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	NEIS S1-1 NEIS S2-1	Personal propio (NEIS S1) *La NEIS S2 no es material para el Grupo	Págs. 272-282; 284-285
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	NEIS S-1 y S2-1	Personal propio (NEIS S1) *Las NEIS S2 no es material para el Grupo	Págs. 272-282
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	NEIS S-1 y S2-1	Personal propio (NEIS S1) *La NEIS S2 no es material para el Grupo	Págs. 272-282
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	NEIS S-1 y S2-1	Personal propio (NEIS S1) *La NEIS S2 no es material para el Grupo	Págs. 272-282

Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	G1-3	*Asunto no material para el Grupo Conducta empresarial (NEIS G1)	- Págs. 328-333
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	G1-3	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 394
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 413-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 394

Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	GRI 3-3	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 401
		GRI 203-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 401
		GRI 203-2	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 401
		GRI 413-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 401
		NEIS 2- SBM3	Información General (NEIS 2)	Pág 197
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	GRI 203-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 403
		GRI 203-2	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 403
		GRI 413-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 403
		NEIS 2- SBM3	Información General (NEIS 2)	Pág 197
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	GRI 2-29	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 403
		GRI 413-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 403
	Las acciones de asociación o patrocinio.	GRI 2-28	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 405
	Subcontratación y proveedores			
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	NEIS S2-1	*Asunto no material para el Grupo Conducta empresarial (NEIS G1)	Págs. 332-333
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	NEIS S2-2, S2-3, S2-4, G1-2	material para el Grupo Conducta empresarial	Págs. 332-333
	Consumidores			
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	NEIS S4-4	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	Págs. 324-327
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 206-213
		GRI 416-2	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	Págs. 317-320
	Información fiscal			
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 206-213 Pág. 407
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 407

Anexo IV. Listado de Requisitos de Divulgación.

NEIS	Requisito de Divulgación (DR)	Sección del Informe
2- Información general	BP-1	Base para la preparación
	BP-2	Base para la preparación
	GOV-1	Gobernanza
	GOV-2	Gobernanza
	GOV-3	Gobernanza
	GOV-4	Gobernanza
	GOV-5	Gobernanza
	SBM-1	Estrategia
	SBM-2	Estrategia
	SBM-3	Estrategia
	IRO-1	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades
	IRO-2	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

E1- Cambio Climático	GOV-3	Cambio Climático (NEIS E1)
	SBM-3	Cambio Climático (NEIS E1)
	IRO-1	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-1	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-2	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-3	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-4	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-5	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-6	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-7	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-8	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-9*	Cambio Climático (NEIS E1)
E2 – Contaminación*	IRO-1	Contaminación (NEIS E2)
E3 – Recursos hídricos y marinos*	IRO-1	Recursos hídricos y marinos (NEIS E3)
E4 – Biodiversidad y ecosistemas*	IRO-1	Biodiversidad y ecosistemas (NEIS E4)
E5 – Uso de los recursos y Economía circular*	IRO-1	Uso de los recursos y Economía circular (NEIS E5)
ES - Inversión con criterios ASG	GOV-1	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)
	SBM-3	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)
	IRO-1	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)
	MDR-P	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)
	MDR-A	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)
	MDR-M	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)
	MDR-T	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)

S1 – Personal propio	SBM-2	Estrategia
	SBM-3	Personal propio (NEIS S1)
	S1-1	Personal propio (NEIS S1)
	S1-2	Personal propio (NEIS S1)
	S1-3	Personal propio (NEIS S1)
	S1-4	Personal propio (NEIS S1)
	S1-5	Personal propio (NEIS S1)
	S1-6	Personal propio (NEIS S1)
	S1-7	Personal propio (NEIS S1)
	S1-8*	-
	S1-9	Personal propio (NEIS S1)
	S1-10	Personal propio (NEIS S1)
	S1-11	Personal propio (NEIS S1)
	S1-12	Personal propio (NEIS S1)
	S1-13	Personal propio (NEIS S1)
	S1-14*	-
	S1-15	Personal propio (NEIS S1)
	S1-16	Personal propio (NEIS S1)
	S1-17	Personal propio (NEIS S1)

S2 – Trabajadores de la cadena de valor*	-	-
S3 – Colectivos afectados*	-	-
S4 – Consumidores y usuarios finales	SBM-2	Estrategia
	SBM-3	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)
	S4-1	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)
	S4-2	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)
	S4-3	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)
	S4-4	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)
	S4-5	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)
G1- Conducta empresarial	GOV-1	Conducta empresarial (NEIS G1)
	IRO-1	Conducta empresarial (NEIS G1)
	G1-1	Conducta empresarial (NEIS G1)
ES – Cumplimiento regulatorio	GOV-1	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)
	SBM-3	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)
	IRO-1	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)
	MDR-P	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)
	MDR-A	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)
	MDR-M	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)
	MDR-T	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)

ES – Gestión de riesgos	GOV-1	Gestión de riesgos (Entity Specific)
	SBM-3	Gestión de riesgos (Entity Specific)
	IRO-1	Gestión de riesgos (Entity Specific)
	MDR-P	Gestión de riesgos (Entity Specific)
	MDR-A	Gestión de riesgos (Entity Specific)
	MDR-M	Gestión de riesgos (Entity Specific)
	MDR-T	Gestión de riesgos (Entity Specific)
ES – Digitalización e innovación	GOV-1	Digitalización e innovación (Entity Specific)
	SBM-3	Digitalización e innovación (Entity Specific)
	IRO-1	Digitalización e innovación (Entity Specific)
	MDR-P	Digitalización e innovación (Entity Specific)
	MDR-A	Digitalización e innovación (Entity Specific)
	MDR-M	Digitalización e innovación (Entity Specific)
	MDR-T	Digitalización e innovación (Entity Specific)

ES – Diseño de productos ASG	GOV-1	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
	SBM-3	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
	IRO-1	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
	MDR-P	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
	MDR-A	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
	MDR-M	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
	MDR-T	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
ES – Ciberseguridad y protección de datos	GOV-1	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)
	SBM-3	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)
	IRO-1	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)
	MDR-P	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)
	MDR-A	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)
	MDR-M	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)
	MDR-T	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)

El informe Integrado de Línea Directa Aseguradora correspondiente al ejercicio finalizado a 31 de diciembre de 2025 y que incluye la información del Estado de Información No Financiera Consolidado e Informe de Sostenibilidad que forma parte del Informe de Gestión Consolidado, ha sido formulado por el Consejo de Administración de la Sociedad, en su reunión del día 19 de febrero de 2026.

D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda Presidente	Dña. Patricia Ayuela de Rueda Consejera
Dña. Rita Estévez Luaña Consejera	Dña. Ana María Plaza Arregui Consejera
D. Fernando Masaveu Herrero Consejero	Dña. Marina Specht Blum Consejera
D. Iñaki Berenguer Mediavilla Consejero	

DILIGENCIA para hacer constar que las cuentas anuales no incluyen las firmas de manera manuscrita o mediante firma electrónica reconocida por ninguno de los administradores por imposibilidad material a consecuencia de las restricciones técnicas para ello derivadas de los requerimientos de formato (y etiquetado) establecidos en el Reglamento Delegado UE 2018/815 de la Comisión Europea.

Pablo González-Schwitters Grimaldo – Secretario del Consejo