Informe Anual Integrado 2022

Línea Directa Aseguradora S.A

Índice

1. INFORME DEL AUDITOR EXTERNO

2.CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS 2022

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 2022

Situación de la entidad	144
Evolución del negocio	154
Principales riesgos e incertidumbres	166
Perspectivas 2023	171
Hechos posteriores al cierre	173
Cuestiones relativas al medio ambiente, seguridad y personal	174
Actividades de investigación, desarrollo e innovación	182
Otra información relevante	186
Reclamaciones, Defensor del Cliente y otra información no financiera	190
Informe Anual de Gobierno Corporativo y SCIIF	192
Estado de Información No Financiera	193

4.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 2022
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 2022, 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 2022, 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.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Valoración de la provisión para prestaciones del ramo de automóviles	
El Grupo centra su operativa en el negocio de no vida, principalmente en los ramos de automóviles, hogar y salud, reconociendo pasivos asociados con los contratos de seguros que reflejan los importes no devengados de las primas emitidas y las provisiones para prestaciones. Este último concepto incluye, entre otros, el coste estimado de los siniestros pendientes de liquidación, pago y declaración, fundamentalmente del ramo de automóviles, por importe de 317.819 miles de euros a 31 de diciembre de 2022. El Grupo utiliza métodos estadísticos autorizados por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el cálculo de la provisión para siniestros pendientes de liquidación o pago y de siniestros pendientes de declaración para el ramo de automóviles, que reflejan el coste estimado de los siniestros ocurridos hasta la fecha de cierre del ejercicio. Dichos cálculos actuariales, basados fundamentalmente tanto en técnicas deterministas como estocásticas generalmente aceptadas, son complejas e incorporan juicio sobre hipótesis y asunciones realizadas por la dirección. El cálculo de las provisiones técnicas para prestaciones, dada la naturaleza de estos pasivos, es una estimación compleja que, en el caso del ramo de automóviles, está influida de manera significativa por los métodos de proyección, los periodos de liquidación y las hipótesis utilizadas por la dirección, así como por el impacto de la valoración de siniestros personales conforme a la normativa aplicable, motivo por el cual la valoración de estos pasivos se ha considerado una cuestión clave de auditoría. Ver notas 2.e, 3.l y 12 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas correspondientes al ejercicio 2022.	Hemos obtenido un entendimiento del proceso de estimación y registro de las provisiones técnicas para prestaciones del ramo de automóviles, 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 las provisiones técnicas para prestaciones. • Comprobación de la integridad, exactitud y conciliación de los datos base de cálculo para el cálculo de la provisión para prestaciones. • Comprobación de la suficiencia de las provisiones técnicas para prestaciones constituida al cierre del ejercicio anterior. • Realización de pruebas selectivas sobre una muestra de expedientes, comprobando la razonabilidad de la valoración con la información disponible. • Comprobación mediante pruebas de contraste actuarial sobre la razonabilidad de la provisión para prestaciones constituida al cierre del periodo por métodos estadísticos. • Comprobación de la aplicación de la metodología actuarial conforme al método autorizado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. • 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 2022, 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 2022 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.

- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización 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 aplicables, incluidos los de 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 correspondientes salvaguardas.

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 prohiban 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 2022 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 2022 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 24 de febrero de 2023.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de marzo de 2022 nos nombró como auditores del Grupo por un periodo de un año para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022.

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 23.e) de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Enrique Anaya Rico (23060)

24 de febrero de 2023

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2023 Núm. 01/23/00993
96,00 EUR
SELLO CORPORATIVO:
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:

Estado de Información No Financiera Consolidado
correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022

Informe de verificación independiente

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Línea Directa o el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado adjunto de Línea Directa.

El contenido del informe de gestión consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado "Anexo: Requerimientos de la Ley" incluida en el informe de gestión consolidado adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado de Línea Directa, 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 los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Anexo: Requerimientos de la Ley" del informe de gestión consolidado.

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.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código 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 las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de Línea Directa que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros 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 2022 en función del análisis de materialidad realizado por Línea Directa y descrito en el apartado "Análisis de materialidad e indicadores", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2022.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2022.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Anexo: Requerimientos de la Ley" del informe de gestión consolidado.

Párrafo de énfasis

El 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 establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía. A tales efectos, los administradores de Línea Directa han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a tal obligación y que están definidos en la nota en el apartado "Adaptación al cambio climático" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2023 Núm. 01/23/01220

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Sello distintivo de otras actuaciones

Ramon Abella Rubio

24 de febrero de 2023

2

linea directa

Memoria de las cuentas anuales consolidadas

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 2022

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

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

Estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2022
(Expresados en miles de euros)

ACTIVO	Notas	2022	2021
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	**6**	**51.661**	**115.788**
Activos financieros disponibles para la venta	**7 a)**	**739.664**	**864.978**
I. Instrumentos de patrimonio		120.886	153.963
II. Valores representativos de deuda		618.778	711.015
Préstamos y partidas a cobrar	**7 a)**	**123.448**	**120.615**
I. Valores representativos de deuda		-	10.990
II. Depósitos en entidades de crédito		4.515	-
III. Créditos por operaciones de seguro directo		58.524	53.538
1. Tomadores de seguro		58.524	53.538
IV. Créditos por operaciones de reaseguro		12.290	7.969
V. Otros créditos		48.119	48.118
1. Créditos con las Administraciones Públicas	14	1.265	1.040
2. Resto de créditos		46.854	47.078
Derivados de cobertura	**7 a)**	**7.808**	**-**
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	**12**	**19.263**	**20.153**
I. Provisión para primas no consumidas		4.554	4.280
II. Provisión para prestaciones		14.709	15.873
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	**8**	**110.044**	**110.721**
I. Inmovilizado material		45.368	45.264
II. Inversiones inmobiliarias		64.676	65.457
Activo por derecho de uso	**9 a)**	**3.739**	**4.496**
Inmovilizado intangible	**10**	**14.482**	**14.121**
I. Otro activo intangible		14.482	14.121
Activos fiscales	**14**	**26.861**	**28.467**
I. Activos por impuesto corriente		3.397	19.916
II. Activos por impuesto diferido		23.464	8.551
Otros activos	**11**	**98.445**	**89.139**
I. Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición		94.608	87.219
II. Periodificaciones		3.326	1.528
III. Resto de activos		511	392
TOTAL ACTIVO		**1.195.415**	**1.368.478**

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2022.

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

Estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2022
(Expresados en miles de euros)

PASIVO	Notas	2022	2021
Débitos y partidas a pagar	**7 b)**	**59.288**	**175.406**
I. Deudas por operaciones de seguro		2.490	2.526
1.Deudas con asegurados		2.009	1.939
2.Deudas con mediadores		481	587
II. Deudas por operaciones de reaseguro		1.363	1.244
III. Pasivos por arrendamiento	9 b)	3.768	4.534
IV. Otras deudas:		51.667	167.102
1.-Deudas con las Administraciones públicas	14	15.520	17.454
2.-Otras deudas con entidades del grupo y asociadas		-	56
3.-Resto de otras deudas		36.147	149.592
Derivados de cobertura	**7 b)**	**-**	**9.447**
Provisiones técnicas	**12**	**791.040**	**738.158**
I.- Provisión para primas no consumidas		470.783	449.740
II.- Provisión para riesgos en curso		2.378	3.280
III.- Provisión para prestaciones		317.879	285.138
Provisiones no técnicas	**13**	**26.118**	**22.133**
I. Provisiones para impuestos y otras contingencias legales		-	-
II. Provisión para pagos por convenios de liquidación		25.338	21.915
III. Otras provisiones no técnicas		780	218
Pasivos fiscales	**14**	**28.182**	**44.456**
I. Pasivos por impuesto diferido		28.182	44.456
Resto de pasivos		**287**	**603**
I. Periodificaciones		-	-
IV. Otros pasivos		287	603
TOTAL PASIVO		**904.915**	**990.203**
PATRIMONIO NETO			
Fondos propios	**15**	**320.356**	**334.909**
I. Capital o fondo mutual		43.537	43.537
1. Capital escriturado o fondo mutual		43.537	43.537
III. Reservas		270.795	260.146
1. Legal y estatutarias		9.046	9.046
2. Otras reservas		261.749	251.100
IV. (Acciones propias)		(1.018)	(1.247)
VII. Resultado del ejercicio		59.523	110.137
VIII. (Dividendo a cuenta)		(52.481)	(77.664)
Ajustes por cambios de valor:	**15 f)**	**(29.856)**	**43.366**
I. Activos financieros disponibles para la venta		(29.856)	43.366
TOTAL PATRIMONIO NETO		**290.500**	**378.275**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		**1.195.415**	**1.368.478**

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2022.

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

Estado de resultado consolidado al 31 de diciembre de 2022
(Expresados en miles de euros)

CUENTA DE RESULTADOS DEL NEGOCIO ASEGURADOR NO VIDA	Notas	2022	2021
Primas imputadas al ejercicio, netas de reaseguro		**900.647**	**882.728**
Primas devengadas		946.653	907.520
Seguro Directo		946.679	907.189
Variación de la corrección por deterioro para primas pendientes de cobro		(26)	331
Primas del reaseguro cedido		(26.139)	(23.392)
Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso	12	(20.141)	(1.975)
Seguro Directo		(20.141)	(1.975)
Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido	18	274	575
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones		**72.406**	**57.904**
Ingresos procedentes de inversiones inmobiliarias		4.391	4.278
Ingresos procedentes de inversiones financieras	17	34.525	31.473
Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		-	-
Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		-	-
Beneficios en realización de inmovilizado material y de las inversiones		33.490	22.153
Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		-	21
De inversiones financieras	17	33.490	22.132
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro		**(681.500)**	**(597.820)**
Prestaciones y gastos pagados		(520.476)	(468.836)
Seguro Directo		(534.914)	(478.796)
Reaseguro Cedido		14.438	9.960
Variación de la provisión para prestaciones	12	(33.481)	(12.591)
Seguro Directo		(32.317)	(19.692)
Reaseguro Cedido		(1.164)	7.101
Gastos imputables a prestaciones	19	(127.543)	(116.393)
Variación de Otras Provisiones Técnicas, netas de reaseguro			
Participación en Beneficios y Extornos		**(637)**	**(594)**
Variación de la provisión para participación en beneficios y extornos		(637)	(594)
Gastos de explotación netos		**(202.182)**	**(203.458)**
Gastos de adquisición	19	(180.371)	(181.972)
Gastos de administración	19	(26.043)	(26.510)
Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido	18	4.232	5.024
Otros gastos técnicos		**17.022**	**22.779**
Variación de prestaciones por convenios de liquidación de siniestros		22.750	24.490
Otros	19	(5.728)	(1.711)
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones		**(32.633)**	**(23.243)**
Gastos de gestión del inmovilizado material y de las inversiones	19	(6.298)	(7.791)
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		(3.243)	(3.245)
Gastos de inversiones y cuentas financieras	17 y 9 b)	(3.055)	(4.546)
Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		(28)	(28)
Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		(28)	(28)
Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		-	-
Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		(26.307)	(15.424)
Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		-	(7)
De las inversiones financieras	17	(26.307)	(15.417)
Resultado del negocio asegurador no vida positivo / (negativo)		**73.123**	**138.296**

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2022.

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

Estado de resultado consolidado al 31 de diciembre de 2022

(Expresados en miles de euros)

CUENTA DE RESULTADOS DE OTRAS ACTIVIDADES	Notas	2022	2021
Resultado del negocio asegurador no vida		**73.123**	**138.296**
Otros ingresos	20	**7.536**	**10.345**
Resto de ingresos		7.536	10.345
Otros gastos	19	**(1.901)**	**(3.461)**
Resto de gastos		(1.901)	(3.461)
Subtotal (Resultado de otras actividades)		**5.635**	**6.884**
Resultado antes de impuestos		**78.758**	**145.180**
Impuesto sobre beneficios	14	(19.235)	(35.043)
Resultado del ejercicio (beneficio/ (pérdida))		**59.523**	**110.137**
Resultado atribuido a la Sociedad Dominante		59.523	110.137
Resultado atribuido a participaciones no dominantes		-	-
Ganancias básicas por acción (en euros)	16	0,05	0,10
Ganancias diluidas por acción (en euros)	16	0,05	0,10

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2022.

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

Estado de otro resultado global consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2022

(Expresados en miles de euros)

	Notas	2022	2021
Resultado del ejercicio (beneficio/ (pérdida))		**59.523**	**110.137**
Partidas que pueden reclasificarse posteriormente a resultados		**(73.222)**	**(1.266)**
Activos financieros disponibles para la venta		**(97.622)**	**(1.610)**
Ganancias y pérdidas por valoración		(86.672)	4.956
Importes transferidos a la cuenta de resultados		(10.950)	(6.566)
Impuesto sobre beneficios		**24.400**	**344**
Total Otro resultado global	7	**(73.222)**	**(1.266)**
Total Resultado global del ejercicio, neto de impuestos		**(13.699)**	**108.871**

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2022.

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 2022

(Expresados en miles de euros)

	Notas	Capital Escriturado (Nota 15)	Reserva Legal (Nota 15 a)	Otras reservas (Nota 15 b)	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 ajustado al inicio del ejercicio 2021		**37.512**	**9.046**	**241.323**	**-**	**134.846**	**-**	**44.632**	**467.359**
Total ingresos y gastos reconocidos		**-**	**-**	**-**	**-**	**110.137**	**-**	**(1.266)**	**108.871**
Operaciones con socios o mutualistas	15	**6.025**	**-**	**(126.025)**	**(1.247)**	**-**	**(77.664)**	**-**	**(198.911)**
Aumentos de capital o fondo mutual		6.025	-	(6.025)	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos o derramas activas	15	-	-	(120.000)	-	-	(77.644)	-	(197.664)
Operaciones con acciones o participaciones propias (netas)		-	-	-	(1.247)	-	-	-	(1.247)
Otras variaciones del patrimonio neto		**-**	**-**	**135.802**	**-**	**(134.846)**	**-**	**-**	**956**
Pagos basados en instrumentos de patrimonio		-	-	956	-	-	-	-	956
Traspasos entre partidas de patrimonio neto		-	-	134.846	-	(134.846)	-	-	-
Saldo al final del ejercicio 2021	15	**43.537**	**9.046**	**251.100**	**(1.247)**	**110.137**	**(77.664)**	**43.366**	**378.275**
Saldo ajustado al inicio del ejercicio 2022		**43.537**	**9.046**	**251.100**	**(1.247)**	**110.137**	**(77.664)**	**43.366**	**378.275**
Total ingresos y gastos reconocidos		**-**	**-**	**-**	**-**	**59.523**	**-**	**(73.222)**	**(13.699)**
Operaciones con socios o mutualistas	15	**-**	**-**	**-**	**229**	**(21.459)**	**(52.481)**	**-**	**(73.711)**
Aumentos de capital o fondo mutual		-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos o derramas activas	15	-	-	-	-	(21.459)	(52.481)	-	(73.940)
Operaciones con acciones o participaciones propias (netas)		-	-	-	229	-	-	-	229
Otras variaciones del patrimonio neto		**-**	**-**	**10.649**	**-**	**(88.678)**	**77.664**	**-**	**(365)**
Pagos basados en instrumentos de patrimonio		-	-	(365)	-	-	-	-	(365)
Traspasos entre partidas de patrimonio neto		-	-	11.014	-	(88.678)	77.664	-	-
Saldo al final del ejercicio 2022	15	**43.537**	**9.046**	**261.749**	**(1.018)**	**59.523**	**(52.481)**	**(29.856)**	**290.500**

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2022.

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 2022

(Expresados en miles de euros)

	Notas	2022	2021
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN			
Actividad aseguradora			
Cobros por primas seguro directo, coaseguro y reaseguro aceptado		941.666	908.396
Cobros reaseguro cedido		5.301	769
Recobro de prestaciones		31.078	31.816
Otros cobros de explotación		(4.653)	764
Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora		**973.392**	**941.745**
Pagos de prestaciones seguro directo, coaseguro y reaseguro aceptado		(634.169)	(573.740)
Pagos de reaseguro cedido		(16.973)	(11.797)
Pagos de retribuciones a mediadores		(16.846)	(19.993)
Otros pagos de explotación		(249.655)	(235.591)
Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora		**(917.643)**	**(841.121)**
Otras actividades de explotación			
Cobros de otras actividades		9.507	14.813
Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación		**9.507**	**14.813**
Pagos de otras actividades		(627)	(1.742)
Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación		**(627)**	**(1.742)**
Impuesto sobre beneficios			
Cobros y pagos por impuesto sobre beneficios		6.255	(25.036)
Total cobros y pagos por impuesto sobre beneficios		**6.255**	**(25.036)**
Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación		**70.884**	**88.659**
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Cobros de actividades de inversión			
Inmovilizado material		-	-
Inversiones inmobiliarias		4.223	4.440
Activos intangibles		-	-
Instrumentos financieros		287.666	192.412
Intereses cobrados		24.704	26.758
Dividendos cobrados		2.871	2.224
Total cobros de efectivo de actividades de inversión		**319.464**	**225.834**
Pagos de actividades de inversión			
Inmovilizado material		(1.978)	(3.468)
Inversiones inmobiliarias		(833)	(1.377)
Activos intangibles		(4.838)	(6.205)
Instrumentos financieros		(254.898)	(144.389)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión		(4.068)	(4.343)
Total pagos de efectivo de las actividades de inversión		**(266.615)**	**(159.782)**
Total flujos de efectivo de actividades de inversión		**52.849**	**66.052**
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
Cobros de actividades de financiación			
Enajenación de valores propios		257	-
Otros cobros relacionados con actividades de financiación		30.651	4.047
Total cobros de efectivo de las actividades de financiación		**30.908**	**4.047**
Pagos de actividades de financiación			
Dividendos a los accionistas	15 d)	(73.940)	(197.664)
Adquisición de valores propios y de la controladora	15 c)	(384)	(1.247)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación		(148.212)	(6.411)
Total pagos de efectivo de las actividades de financiación		**(222.536)**	**(205.322)**
Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación		**(191.628)**	**(201.275)**
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio		3.768	(148)
Total aumento / disminuciones de efectivo y equivalentes		**(64.127)**	**(46.712)**
Efectivo y equivalentes al inicio del periodo	**6**	**115.788**	**162.500**
Efectivo y equivalentes al final del periodo	**6**	**51.661**	**115.788**
Componentes del efectivo y equivalentes al final del periodo			
Caja y bancos		35.683	110.292
Otros activos financieros		15.978	5.496
Total efectivo y equivalentes al final del periodo	**6**	**51.661**	**115.788**

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2022.

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 2021 y 2020, 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 15).

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., Motoclub LDA, S.L.U., Centro Avanzado de Reparaciones, S.L.U., Ambar Medline, S.L.U. LDActivos, S.L.U. y LDA Reparaciones, 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, éste 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 2022 han sido formuladas por el Consejo de Administración el 23 de febrero de 2022 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, entre ellas, el Documento Marco en relación con el régimen contable de las entidades aseguradoras relativas a la NIIF 4 Contratos de Seguro, publicado el 22 de diciembre de 2004.

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 2022.

c) Bases de presentación

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

> Los instrumentos financieros derivados y los activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global.
>
> 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 2022.

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 y en el epígrafe "Ajustes por cambios de valor" del Patrimonio Neto del Grupo.

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

Las provisiones para 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 las provisiones técnicas. Para la determinación de estas provisiones se usan métodos estadísticos en el ramo de seguros de automóviles. Para el resto de los ramos en que opera la Sociedad Dominante se realiza una estimación individualizada de las provisiones técnicas de seguros de no vida.

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. El cambio metodológico comenzó a aplicarse en el cierre de 2021 y no tuvo un impacto significativo. De acuerdo con la NIIF 4, el nuevo método de cálculo no lleva incorporado el efecto de la inflación y teniendo en cuenta el incremento sustancial producido en la inflación del baremo, en 2022 el Grupo ha decidido aplicar juicio experto en el método para recoger dicho efecto.

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

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.

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.

Prueba de adecuación de pasivos:

Las hipótesis empleadas para la prueba de adecuación de pasivos se describen en la nota 3 l).

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

Las cuentas anuales consolidadas presentan a efectos comparativos, con cada una de las partidas del Estado de Situación Financiera Consolidado, del Estado del Resultado Global Consolidado, del Estado de Flujos de Efectivo Consolidado, del Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado y de la Memoria Consolidada, además de las cifras consolidadas del ejercicio 2022, las correspondientes al ejercicio anterior.

g) Cambios en criterios contables

No se ha producido ningún cambio de criterio contable en el ejercicio 2022, respecto a los estados financieros consolidados de 2021.

h) Normas de interpretación emitidas no aplicadas

El Grupo aplicará la NIIF 17 y la NIIF 9 por primera vez el día 1 de enero de 2023. Esta nueva normativa traerá consigo cambios en el registro y valoración los contratos de seguro y reaseguros y los instrumentos financieros. No obstante, teniendo en cuenta los segmentos de negocio en los que opera el grupo y la naturaleza y duración de los contratos de seguro que comercializa, no se espera que estos cambios tengan un impacto material en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo ni en la gestión del negocio y política de dividendos.

NIIF 9 "Instrumentos financieros"

La fecha de entrada en vigor de la NIIF 9 fue 1 de enero de 2018. No obstante, el Grupo ha optado por acogerse la exención temporal sobre la fecha de aplicación de la NIIF 9 "Instrumentos financieros", descrita en los párrafos 20A – 20N de la NIIF 4 "Contratos de seguros", al cumplir los criterios establecidos en dicha norma para su aplicación.

Al acogerse a dicha exención, la fecha de aplicación de la NIIF 9 es la correspondiente a la entrada en vigor de la NIIF 17 "Contratos de seguros", que según la decisión del International Accounting Standards Board (en adelante, "IASB") es el 1 de enero de 2023.

El Grupo ha realizado los análisis requeridos para poder aplicar dicho diferimiento y ha determinado su cumplimiento, validando que el porcentaje del importe total de sus pasivos conectados con seguros respecto al importe total de todos sus pasivos es superior al 90%, y que el Grupo no está implicado en una actividad significativa no conectada con seguros como se indica en el párrafo 20D de la NIIF 4. El análisis se ha realizado a partir de los cierres anuales terminados a 31 de diciembre de 2021 y 2022.

Los requerimientos de información sobre los activos financieros que exige la NIIF 4 al aplicar la exención temporal, se encuentran recogidos en la nota 8 a)iii.

La NIIF 9 es la norma que sustituye a la NIC 39, conservando un alcance similar. El objetivo de esta norma consiste en establecer principios para la información financiera sobre los activos financieros y los pasivos financieros, de forma que se presente información pertinente y útil para los usuarios de los estados financieros

a efectos de la evaluación de los importes, del calendario y de la incertidumbre de los flujos de efectivo futuros.

Adicionalmente y, dado que ya lo requería la NIIF 4, con objeto de analizar potenciales impactos de la aplicación efectiva de la NIIF 9 "Instrumentos Financieros" y mejorar la comparabilidad de la información entre las entidades que están aplicando dicha norma, se ha venido realizando el test SPPI para los títulos registrados en las partidas "Activos financieros disponibles para la venta" y "Préstamos y partidas a cobrar". En la Nota 7.a.2) "Inversiones financieras" se desglosa la información requerida por la norma.

Clasificación

La NIIF 9 establece un sistema de modelos de negocio basado en cómo se utilizan los activos financieros y las características de sus flujos de caja.

Dentro de la NIIF 9 existen tres categorías de valoración según las características de los instrumentos:

- Activos financieros a coste amortizado: para aquellos activos financieros cuyo objetivo es mantenidos por la compañía para obtener flujos de efectivo contractuales; 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.

  Los intereses, deterioro y diferencias de cambio que generen los activos financieros clasificados en esta cartera se registran en la cuenta de resultados.

- Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global: para 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.

  Los intereses, deterioro y diferencias de cambio que generen los activos financieros clasificados en esta cartera se registran en la cuenta de resultados.

  Las plusvalías y minusvalías que se generan por actualización de la valoración de estos activos se registran en el patrimonio, existiendo la posibilidad de su reciclaje a pérdidas y ganancias en el momento de la venta.

  Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados: 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.

Teniendo en cuenta la definición de dichas categorías, al 31 de diciembre de 2022 se ha realizado un análisis del impacto de la NIIF 9 y se ha concluido que dicho impacto no es significativo, debido a las características de la cartera de inversiones del Grupo.

Los activos financieros del Grupo son principalmente valores representativos de deuda, que actualmente ya pasan el test SPPI.

En cuanto al resto de activos financieros, el cambio más significativo se produce en el registro de las variaciones en la valoración de los fondos de inversión bajo NIIF 9, que se realizará a través del estado de resultados consolidado debido a las características de este tipo de activos, mientras que bajo NIC 39 dicha valoración se realizaba a través de los ajustes por cambios de valor del patrimonio neto.

Sin embargo, para las acciones, la NIIF 9 prevé la posibilidad de que las mismas se valoren a valor razonable con cambios en otro resultado global sin reciclaje a resultados (opción irrevocable) o bien a valor razonable con cambios en resultados, en función del modelo de negocio que se elija. El Grupo ha evaluado el impacto de esta posibilidad y ha decidido optar por la aplicación de la opción irrevocable en el caso de las acciones.

Por último, no se producirán cambios en la valoración de los derivados que seguirán registrando los cambios contra el estado de ingresos y gastos consolidado.

Valoración de los instrumentos financieros

La NIIF 9 no introduce impactos relevantes en cuanto a los métodos de valoración frente a los utilizados bajo la NIC 39, a excepción del deterioro.

En la valoración inicial el Grupo valorará el activo o el pasivo financiero por su valor razonable incluyendo los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición o emisión del instrumento.

Posteriormente el Grupo valorará el activo financiero de acuerdo con las tres opciones propuestas por la NIIF 9:

- Coste amortizado.
- Valor razonable con cambios en otro resultado integral.
- Valor razonable con cambios en resultados.

Además, se aplicarán las directrices para el cálculo del deterioro de los activos financieros que se valoren a coste amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado integral.

Deterioro

El único impacto relevante en la transición hacia la NIIF 9 para el Grupo es el producido por la pérdida por deterioro, consecuencia de la nueva metodología establecida en la norma, que se registrará en otro resultado global a la fecha de transición. El Grupo ha realizado un análisis de este impacto al cierre del 31.12.2022 y no es significativo teniendo en cuenta las inversiones financieras mantenidas actualmente.

Transición

El Reglamento de la UE 2022/1491 de la Comisión 08/09/2022 que modifica el Reglamento (CE) nº 1126/2008 en lo que respecta a la NIIF 17 permite a aquellas compañías que apliquen por primera vez la NIIF 9 y la NIIF17 aplicar la superposición de la clasificación de los párrafos C28B a C28E de la NIIF 9. Esto implica que las compañías podrán presentar información comparativa como si los requerimientos de clasificación y medición de la NIIF9 se hubieran aplicado a ese activo financiero. Sin embargo, no será necesario aplicar los requerimientos de deterioro de valor de la Sección 5.5 de la NIIF 9 y cualquier diferencia entre el importe en libros del activo financiero anterior y el importe en libros en la fecha de transición que resulte de aplicar la superposición de la clasificación se reconocerá en el patrimonio en la fecha de transición.

El Grupo ha optado por no aplicar la superposición de la clasificación para los instrumentos financieros bajo NIIF 9 y acogerse a la opción de no reexpresar los activos financieros conforme a lo establecido en el párrafo 7.2.15. de la NIIF 9.

NIIF 17 "Contratos de seguro"

Esta norma reemplazará a la NIIF 4 "Contratos de Seguros", norma que permite continuar usando las prácticas contables locales y que ha dado lugar a que los contratos de seguro sean contabilizados de forma diferente entre jurisdicciones. Esta norma, aprobada por el Consejo de Normas internacionales de Contabilidad (IASB), fue publicada el 23 de noviembre de 2021 por el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE). La NIIF 17 establece los principios de registro, presentación y desglose de los contratos de seguro con el objetivo de que las entidades proporcionen información relevante y fiable que permita a los usuarios de la información financiera determinar el efecto que estos contratos tienen en los estados financieros de la entidad.

La adopción de la NIIF 17 implica modificaciones de las siguientes normas o interpretaciones de normas: NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF 3 Combinaciones de negocios, NIIF 5 Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones interrumpidas, NIIF 7 Instrumentos financieros: Información a revelar, NIIF 9 Instrumentos financieros, NIIF 15 Ingresos ordinarios procedentes de contratos con clientes, Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 1 Presentación de estados financieros, NIC 7 Estado de flujos de efectivo, NIC 16 Inmovilizado material, NIC 19 Retribuciones a los empleados, NIC 28 Inversiones en entidades asociadas y en negocios conjuntos, NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación, NIC 36 Deterioro del valor de los activos, NIC 37 Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes, NIC 38 Activos intangibles, NIC 40 Inversiones inmobiliarias, e Interpretación del Comité de Interpretación de las Normas SIC 27 Evaluación de la esencia de las transacciones que adoptan la forma legal de un arrendamiento

La NIIF 17 proporciona un enfoque global para la contabilización de los contratos de seguro. Su objetivo es garantizar que las empresas proporcionen en sus estados financieros información relevante que represente fielmente los contratos de seguro. Esta información ofrece a los usuarios de los estados financieros una base sólida para evaluar el efecto que los contratos de seguro tienen sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la empresa.

La NIIF 17 se aplica a los contratos de seguro, los contratos de reaseguro y los contratos de inversión con características de participación discrecional y será de aplicación a los ejercicios que comiencen el 1 de enero de 2023, que es la fecha de primera aplicación, aunque es obligatoria presentar información comparativa con la fecha de transición de 1 de enero de 2022.

Durante el ejercicio 2022 el Grupo ha finalizado la definición de las políticas contables a aplicar bajo NIIF 17 y se ha procedido a instalar y adaptar las herramientas necesarias para poder aplicarlas correctamente. Actualmente el Grupo ya realiza cierres mensuales bajo normativa NIIF 17 de forma paralela a NIIF 4 y se encuentra en disposición de cumplir la nueva normativa.

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 contractos 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. Dicha segmentación coincide con la que venía informando hasta ahora según los criterios establecidos bajo NIIF 8 tanto para el seguro directo como para el reaseguro.

El Grupo sólo ha decidido considerar como onerosa la cartera de contratos de Salud teniendo en cuenta los hechos y circunstancias a la fecha de transición.

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 implementación de la NIIF 17 supondrá 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; o

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.

a) 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, es decir primas emitidas menos el efecto de los recibos de prima pendientes de cobro, correspondientes a recibos emitidos como recibos fraccionados 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 sea 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 a los grupos de contratos de seguro utilizando un método sistemático durante el período de cobertura de los contratos.

Este criterio no tiene impacto respecto al que aplicaba según la NIIF4 en el resultado del Grupo, aunque su clasificación en el Estado de situación financiera consolidado, será minorando el pasivo por cobertura restante en lugar de figurar en el activo por la parte de los gastos de adquisición diferidos.

Si en cualquier momento durante el período de cobertura, los hechos y circunstancias indican que un grupo de contratos de seguro 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.

La aplicación del modelo de Asignación de la Prima supone que la valoración y el registro del pasivo por cobertura restante se realizará de manera similar a lo contemplado en marco anterior de NIIF 4 y por tanto no tendrá un impacto material en los resultados del Grupo.

b) Pasivo 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. El cálculo de pasivo por siniestros incurridos según el criterio de Asignación de la Prima es equivalente al realizado a través del método general.

En el caso del Grupo el cálculo del pasivo por siniestros incurridos más el margen de riesgo no difiere significativamente del cálculo de la provisión para prestaciones bajo IFRS 4 actual.

Contratos de reaseguro mantenidos

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 un grupo de contratos de reaseguro mantenidos a partir de la primera de las siguientes fechas:

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

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 el grupo de contratos de reaseguro mantenidos 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 del grupo de 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 incluirá en las estimaciones del valor actual de los flujos de efectivo futuros del grupo de 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

Como se ha comentado con anterioridad, 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.

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 ha decidido registrar los gastos o ingresos financieros derivados por contratos de seguros de la aplicación de tasa de descuento desagregando su efecto en el otro resultado integral y en el resultado.

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.

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.

En el caso del ajuste de riesgo para el pasivo por siniestralidad incurrida se utiliza la metodología del Valor en Riesgo con un determinado intervalo de confianza. El Grupo ha decidido situarse en el percentil del 85%.

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; o

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.

Comparación de la información financiera bajo NIIF 4 y NIIF 17

La presentación de la información correspondiente al balance presenta cambios entre una y otra normativa, aunque en menor medida que en la cuenta de resultados, si bien, como se ha comentado con anterioridad, al aplicar el Grupo, el modelo de Asignación de la Prima (PAA) a todos los contratos de seguro y reaseguro, los cambios son menores de tener que haber aplicado el modelo General o el de la Comisión Variable. Hay que señalar:

Respecto de los pasivos de seguros del balance:

a) Respecto de los servicios futuros, dado que el Grupo ha optado por aplicar el método simplificado PAA el tratamiento es similar al marco normativo anterior, consistente en la periodificación de la prima a través de la provisión de prima no consumida.

b) Respecto de los servicios pasados, para medir los pasivos por siniestros incurridos, se descuentan los flujos de efectivo futuros y se incluye un ajuste de riesgo no financiero. En el marco anterior, esta metodología es similar a la que el Grupo venía utilizando para el segmento de automóviles, ya que aplica una metodología estadística aprobada por el regulador, basada en la proyección de flujos futuros situándose en un percentil siempre por encima de la mejor estimación, si bien, no se descontaban los flujos en el tiempo ni existía un ajuste por riesgo explícito. Respecto de los segmentos de hogar y salud en los que el Grupo venía aplicando una metodología de valoración caso a caso por siniestro, el nuevo modelo de valoración sí cambiará la operativa de valoración aunque no se esperan efectos materiales. La metodología de cálculo de los pasivos por siniestros incurridos es igual, tanto en el modelo general (BBA) como en el modelo de Asignación de la Prima (PAA).

c) Respecto a los contratos de reaseguro mantenidos tanto para el pasivo por cobertura restante como para el pasivo por siniestros incurridos se utilizan los mismos criterios que en el seguro directo.

d) Por tanto, en el balance, los cambios de los apartados anteriores suponen en términos de presentación, tanto en el activo como en el pasivo, los epígrafes de "Participación del reaseguro en las provisiones técnicas" y "Provisiones técnicas" pasan a denominarse "Activos/pasivos por contratos de reaseguro mantenidos" y "Activos/pasivos por contratos de seguro emitidos", respectivamente.

2. Respecto a la cuenta de resultados

La cuenta de resultados consolidada bajo NIIF 17 presenta, de forma resumida, los siguientes apartados que aplican al Grupo en base a la naturaleza de su negocio y los modelos de valoración que le son aplicables:

Ingresos del servicio del seguro

Este epígrafe mostrará la prestación de servicios derivados del grupo de contratos de seguro el importe de la contraprestación a la que el Grupo espera tener derecho a cambio de dichos servicios, es decir el importe de las primas recibidas.

Los importes relacionados con los cambios en el pasivo por la cobertura restante y la asignación de la parte de la prima que se relaciona con la recuperación de los flujos de efectivo por la adquisición del seguro.

El Grupo aplica el criterio PPA, con lo que el ingreso del servicio de seguro medido bajo PAA es similar al concepto de prima imputada bajo IFRS 4.

Gastos del servicio del seguro

Por otro lado, los gastos del servicio de seguros incluyen los siniestros y otros gastos atribuibles del servicio de seguros incurridos, la amortización de los flujos de efectivo por la adquisición de los seguros, los cambios que se relacionan con servicios pasados (es decir, cambios en los flujos de efectivos relacionados con el pasivo por siniestros incurridos); y las pérdidas en grupos de contratos y reversiones de estas pérdidas.

Bajo IFRS 4, este epígrafe recogería la siniestralidad y los gastos de explotación.

Hay que destacar que los epígrafes anteriores de Ingresos y Gastos del servicio del seguro:

No se incluye los componentes de inversión
No se tiene en cuenta los ingresos y gastos relacionados con el reaseguro, que tienen su epígrafe específico.

Resultado asociado a los contratos de reaseguro mantenidos

Este epígrafe recoge el resultado aportado por los contratos de reaseguro cedido, teniendo en cuenta las primas de seguro cedidas, la siniestralidad cedida y la comisión del reaseguro, que bajo IFRS 4 aparecían neteando el resultado del seguro directo en los epígrafes de prima imputada neta, siniestralidad neta y gastos de explotación netos, respectivamente.

Resultado del servicio de seguros

El resultado del ingreso del servicio de seguro menos el gasto del servicio del seguro y el resultado asociado a los contratos de reaseguro mantenidos configura el resultado del servicio de seguros. Debido a la decisión del Grupo de aplicar el método de valoración PPA se espera que este resultado del servicio de seguro sea similar al resultado técnico sin la parte financiera actual bajo IFRS 4.

El Resultado neto de las inversiones

Este subepígrafe engloba los ingresos derivados de la cartera de instrumentos financieros del Grupo por Intereses, dividendos, cambios en el valor razonable de los activos financieros medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global y ganancias/pérdidas realizadas en activos medidos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, medidos según la NIIF 9.

Ingresos y gastos financieros de seguros

Este subepígrafe recoge el efecto del valor temporal del dinero en el cálculo de los pasivos de seguro. En concreto, respecto del efecto de la actualización de la tasa de descuento para el cálculo del pasivo por siniestros incurridos que incluye el valor presente de los flujos futuros asociados y del ajuste por riesgo no financiero pertenecientes a las carteras de contratos valorados por PAA, el Grupo ha optado preliminarmente por desagregar este efecto entre otro resultado global y cuenta de resultados.

Otros ingresos y Otros gastos

En este epígrafe se recogen los ingresos y gastos no atribuibles a los contratos de seguro.

Beneficio antes de impuestos

Este epígrafe será la adición del resultado del servicio de seguros, el resultado neto de las inversiones, ingresos y gastos financiero de seguros y otros ingresos y otros gastos.

El beneficio antes de impuestos menos el gasto por impuesto sobre sociedades será el beneficio después de impuestos.

Transición

La NIIF 17 será de aplicación en los ejercicios anuales que comiencen el 1 de enero de 2023, aunque será obligatoria la presentación de información comparativa. Este hecho implica que:

- Se deben identificar, reconocer y valorar cada grupo de contratos como si la NIIF 17 se hubiera aplicado siempre.
- Deben darse de baja de los estados financieros aquellos conceptos registrados que no existirían si la NIIF 17 se hubiera aplicado siempre.

- Se registrará en patrimonio cualquier diferencia neta que pudiera surgir en aplicación de los puntos anteriores.

A este respecto, el Grupo va a utilizar una aplicación retrospectiva total tanto para los contratos de seguro del negocio directo como para los contratos de reaseguro cedido.

Impactos en la transición

El Grupo ha realizado un análisis de impactos en la aplicación de la NIIF 17. Los impactos identificados para la transición se pueden agrupar en:

Impactos como consecuencia del reconocimiento de contratos onerosos, cuyo importe no difiere significativamente del cálculo actual bajo NIIF 4 de la provisión para riesgos en curso. El impacto neto de reaseguro del nuevo cálculo es de 912 miles de euros.

Impactos debido al cálculo de provisión para reclamaciones incurridas, cuyos análisis arrojan resultados que se sitúan en un intervalo de confianza similar a la provisión prestaciones calculada bajo NIIF 4 actual. El impacto del nuevo cálculo de la provisión para el seguro directo y reaseguro cedido es de 2.318 miles de euros debido principalmente a los cálculos de los ramos de hogar y salud al nivel de confianza del ramo de autos.

Impactos debido a la exclusión de la periodificación del recargo de seguridad como consecuencia de la dotación de la reserva de estabilización que se realiza bajo NIIF 4 actualmente y que no se tendrá en cuenta bajo NIIF 17. El impacto neto del diferimiento por el aumento de la dotación es de -2.851 miles de euros.

El impacto estimado en el momento de transición es:

Miles de euros	**1 de enero 2022**
Ajustes correspondientes a la adopción de NIIF 17	379
Pasivos por impuestos diferido	(95)
Impacto estimado en transición después de impuestos	(285)

El análisis realizado es preliminar ya que el Grupo aún se encuentra en proceso de terminar el trabajo de transición.

Principales paralelismos y diferencias con el marco de Solvencia II

La implantación del marco de Solvencia II en el Grupo, que entró en vigor el 1 de enero de 2016 y ha permitido facilitar la implantación de la NIIF 17 a través de sinergias en la organización de las bases de datos de información y de la filosofía común de proyecciones de flujos a valor actual en la que se basa ambos marcos para la obtención de un balance a valor de mercado, tanto en

el activo como en el pasivo para evitar asimetrías contables. No hay que olvidar que las NIIF son norma supletoria de valoración de activos y pasivos en el marco de Solvencia II.

Dado los segmentos donde opera el Grupo y la naturaleza de los grupos de contratos de seguro y reaseguro que componen su cartera, la granularidad, nivel de agregación, límites de los contratos según la NIIF 17 son muy similares a los utilizados bajo Solvencia II.

Hay que destacar que el balance de Solvencia II, se calcula para LDA individual ya que el Grupo no tiene obligación de presentar información de solvencia a nivel consolidado, mientras que en NIIF 17 solo se presenta la información a nivel consolidado.

En cuanto al balance bajo ambas normas de valoración son similares, aunque hay que precisar en cuanto a los pasivos de seguro;

a) El pasivo por siniestralidad incurrida de NIIF 17 es similar a la provisión para siniestros de Solvencia II, aunque la primera contempla un ajuste por riesgo explícito que equivaldría al margen de riesgo de Solvencia II, aunque son diferentes tanto en su significado como en la metodología de cálculo.

b) El pasivo por cobertura restante según PAA, equivale a la provisión para primas, aunque aquella es similar a la provisión para prima no consumida y en Solvencia II, se estima a través de los flujos esperados proyectados descontados a valor presente de la exposición futura teniendo en cuenta los límites de los contratos.

Medidas alternativas de rendimiento ("APM")

Dado que el Grupo valorará todos sus contratos de seguro y reaseguro bajo PAA, las principales medidas alternativas de rendimiento seguirán siendo las mismas que en NIIF 4.

El ratio combinado, adaptado a NIIF 17 no se espera que cambia significativamente respecto de la NIIF 4.

Modificación de la NIC 1 "Desglose de políticas contables"

Se ha modificado la NIC 1 para mejorar los desgloses sobre las políticas contables para que proporcionen información más útil a los inversores y otros usuarios principales de los estados financieros. La fecha efectiva de estas modificaciones es el 1 de enero de 2023.

Modificación de la NIC 8 "Definición de estimaciones contables"

Se ha modificado la NIC 8 para ayudar a distinguir entre los cambios de estimación contable y los cambios de política contable. La fecha efectiva de estas modificaciones es el 1 de enero de 2023.

Modificación de la NIC 12 "Impuesto diferido relacionado con activos y pasivos derivados de una única transacción"

En determinadas circunstancias bajo la NIC 12, las empresas están exentas de reconocer impuestos diferidos cuando reconocen activos o pasivos por primera vez ("exención de reconocimiento inicial"). Anteriormente, existía cierta incertidumbre sobre si la exención se aplicaba a transacciones tales como arrendamientos y obligaciones de desmantelamiento, transacciones para las cuales se reconocen tanto un activo como un pasivo en el momento de su reconocimiento incial. La modificación aclara que la exención no aplica y que por tanto, existe la obligación de reconocer impuestos diferidos sobre dichas transacciones.

La modificación entra en vigor para ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2023, si bien se permite su aplicación anticipada.

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

Modificación de la NIIF 16 "Pasivo por arrendamiento en una venta con arrendamiento posterior".

La NIIF 16 incluye requisitos sobre cómo contabilizar una venta con arrendamiento posterior en la fecha en que se lleva a cabo la transacción. Sin embargo, no especificaba cómo registrar la transacción después de esa fecha. Esta modificación explica cómo una empresa debe contabilizar una venta con arrendamiento posterior después de la fecha de la transacción.

La fecha efectiva de esta modificación es el 1 de enero de 2024, si bien se permite su adopción anticipada. Dicha modificación está pendiente de aprobación por parte de la Unión Europea.

Modificaciones a la NIC 1 "Pasivos no corrientes con condiciones ("covenants")".

El IASB ha emitido una modificación de la NIC 1 "Presentación de estados financieros", en respuesta a las inquietudes planteadas sobre la aplicación de modificaciones anteriores a la misma (en enero y julio de 2020) en relación con la clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes, que habrían entrado en vigor para los ejercicios comenzados a partir del 1 de enero de 2023.

La nueva modificación tiene como objetivo mejorar la información proporcionada cuando el derecho a diferir el pago de un pasivo está sujeto al cumplimiento de condiciones ("covenants") dentro de los doce meses posteriores al ejercicio sobre el que se informa.

La nueva modificación es efectiva para los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2024 y anulan las modificaciones anteriores. Se permite la aplicación anticipada de la modificación, si bien está pendiente de aprobación por parte de la Unión Europea.

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 al Consejero Delegado, 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 2022, 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

Las transacciones realizadas entre los segmentos se realizan a valor razonable y son eliminadas en el proceso de consolidación.

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 multiriesgos de hogar con diversos productos que incluyen coberturas como daños por robo, responsabilidad civil, daños por fuego, daños estéticos etc.
- El segmento de salud incluye, bajo la marca Vivaz, productos de seguro del ramo de enfermedad, en la modalidad de asistencia sanitaria.
- 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 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.

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.

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 entre los ejercicios precedentes. En la nota 17 se detalla la información cuantitativa referida a los segmentos del Grupo.

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: préstamos y cuentas a cobrar y activos financieros disponibles para la venta. 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.

Préstamos y partidas a cobrar

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, así como con mediadores y asegurados, dotándose en su caso, las oportunas provisiones por deterioro.

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.

En particular, el deterioro para primas pendientes de cobro 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.

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.

Los créditos por recobros de siniestros se activan cuando su realización está suficientemente garantizada, una vez que la compañía contraria reconoce la culpabilidad de su asegurado, con lo que la compañía contraria reconoce la deuda que tiene con el Grupo. El importe se registra por el valor nominal.

Activos financieros disponibles para la venta

En esta categoría el Grupo incluyen los valores representativos de deuda, las permutas de flujos ciertos o predeterminados y los instrumentos de patrimonio que no se clasifican ni como activo mantenido para negociar, ni como otros activos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, ni como préstamos ni cuentas a cobrar.

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 o deteriore, momento en que 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. Las pérdidas y ganancias que resulten por diferencias de cambio en activos financieros monetarios en moneda extranjera se registran en el estado de resultados consolidado.

El Grupo evalúa en cada fecha del estado de situación financiera sí existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de activos financieros esté deteriorado, considerando aquellas situaciones que, de forma individual o conjunta con otras, manifiestan dicha evidencia. El Grupo considera como evidencia de un posible deterioro de valor el descenso prolongado o significativo del valor de mercado de los títulos de renta variable o renta fija, individualmente considerado, por debajo de su coste o coste amortizado.

Cuando se produce un descenso significativo o prolongado en el valor razonable de un activo financiero disponible para la venta, la pérdida acumulada que haya sido reconocida previamente en el patrimonio neto se elimina del mismo y se reconoce en la cuenta de resultados del ejercicio, aunque el activo financiero no haya sido dado de baja en cuentas. Las pérdidas por deterioro del valor reconocidas en el resultado del ejercicio, que correspondan a la inversión en un instrumento de patrimonio clasificado como disponible para la venta, no se revierten a través del resultado del ejercicio. Sin embargo, las reversiones asociadas a los instrumentos de deuda sí que se

reconocen en la cuenta de resultados. La reversión del deterioro tendrá como límite el valor en libros de la inversión que estaría reconocido en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro de valor.

En el caso de los valores representativos de deuda, se efectúan correcciones valorativas si existe evidencia objetiva de que su valor se ha deteriorado como resultado de una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros, que pueden venir motivados por la insolvencia del emisor.

En el caso de inversiones en instrumentos de patrimonio, los criterios seguidos por el Grupo a efectos de concluir si existe deterioro se basan, en primer lugar, en la determinación de rangos temporales o porcentuales de comparación del coste medio con la cotización bursátil del instrumento para determinar la existencia de un descenso prolongado o significativo de su valor de mercado. En particular, de acuerdo con los rangos temporales o porcentuales establecidos por el Grupo, se considerará que hay evidencia objetiva de deterioro ante una disminución del 40% de la cotización bursátil respecto al coste medio de adquisición o ante una situación de pérdida continuada durante un período igual o superior a 18 meses.

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 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 (en el caso de un activo financiero que no se contabilicen al valor razonable con cambios en resultados) 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 éste.

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 2022 y 2021.

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 b)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 - 12%
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. Si este es el caso, el importe recuperable se determina para la Unidad Generadora de Efectivo (UGE) a la que pertenece.

Las pérdidas relacionadas con el deterioro de valor de la UGE, reducen inicialmente, en su caso, el valor del fondo de comercio asignado a la misma y a continuación a los demás activos de la UGE, prorrateando en función del valor contable de cada uno de los activos, con el límite para cada uno de ellos del mayor de su valor razonable menos los costes de enajenación o disposición por otra vía, su valor en uso y cero.

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 sólo 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.

El importe de la reversión de la pérdida de valor de una UGE, se distribuye entre los activos de la misma, prorrateando en función del valor contable de los activos, con el límite por activo del menor de su valor recuperable y el valor contable que hubiera tenido, neto de amortizaciones, si no se hubiera registrado la pérdida.

g) Activos por derecho de uso y pasivos por arrendamientos

Identificación de un arrendamiento

El Grupo evalúa al inicio de un contrato, si éste 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 sólo 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.

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 2021 y 2022, 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 cuatro.

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.

i) Comisiones anticipadas y otros gastos de adquisición activados

Los gastos de adquisición de las primas, incluidos en el activo 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 (nota 11).

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) Provisiones técnicas

La NIIF 4 "Contratos de Seguros", permite, en términos generales, usar las prácticas contables locales para la contabilización de los pasivos derivados de los contratos de seguro.

Provisión para primas no consumidas

Representa la fracción de las primas devengadas en el ejercicio que se imputa al periodo comprendido entre la fecha del cierre y el término del periodo de cobertura de la póliza, mediante el procedimiento póliza a póliza, y tomando como base de cálculo las primas de tarifa devengadas en el ejercicio, deducido el recargo de seguridad. La periodificación de la prima anual para el cálculo de la provisión para primas no consumidas se realiza de forma lineal.

Provisión para riesgos en curso

Complementa a la provisión para primas no consumidas en la medida que su importe no sea suficiente para reflejar la valoración de todos los riesgos y gastos a cubrir durante el periodo de cobertura no transcurrido desde la fecha de cierre del ejercicio. Para su cálculo se agrupan las garantías por producto y se consideran los periodos de referencia de 2 y 4 establecidos en el artículo 31 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (en adelante "ROSSP"), aplicables a los respectivos ramos o productos comerciales.

Provisiones para prestaciones

La provisión para prestaciones representa el importe total de las obligaciones pendientes del asegurador derivadas de los siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha del cierre del ejercicio.

El Grupo constituye esta provisión por un importe que permita cubrir el coste de los siniestros, entendiéndose como tal aquel que incluya todos los gastos tanto externos como internos de gestión y tramitación de los expedientes, cualquiera que sea su origen, producidos y por producir hasta la total liquidación y pago de los siniestros, minorado este coste por las cantidades ya pagadas.

La provisión para prestaciones a su vez está integrada por las provisiones que se enumeran a continuación: la provisión para prestaciones pendientes de liquidación o pago, la provisión de siniestros pendientes de declaración, y la provisión para gastos internos de liquidación de siniestros.

Con fecha 18 de enero 2008 el Grupo fue autorizado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para aplicar la metodología estadística en el cálculo de la provisión técnica para prestaciones en el ramo de motor, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición adicional decimoctava de la Ley 20/2015, de 14 de julio.

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 motor, 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. El cambio metodológico empezó a aplicarse en el cierre de 2021 y no ha tenido un impacto significativo.

En la provisión para prestaciones de los ramos de hogar, asistencia y salud, para la provisión de siniestros pendientes de liquidación o pago, las estimaciones se han efectuado en base al análisis individualizado de cada expediente (en función de la mejor información disponible al cierre del ejercicio), siendo su cálculo conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. Para la provisión de siniestros pendientes de declaración el cálculo se ha realizado según la fórmula que establece el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

En cuanto a la provisión para gastos internos de liquidación de siniestros, se dota por el importe suficiente para afrontar los gastos necesarios para la total finalización de los siniestros pendientes al cierre del ejercicio, siendo su cálculo conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

Prueba de adecuación de pasivos

Las provisiones técnicas registradas son regularmente sujetas a una prueba de razonabilidad al objeto de determinar su suficiencia, que se realiza utilizando las estimaciones más actuales de los flujos futuros procedentes de los contratos de seguros en vigor, teniendo en cuenta el valor temporal del dinero y utilizando hipótesis en función de la experiencia. Si como consecuencia de esta prueba se pone de manifiesto que las provisiones son insuficientes, son ajustadas con cargo a resultados del ejercicio.

El Grupo realiza este análisis para cada uno de los ramos en los que opera, automóviles, hogar, salud y otros negocios aseguradores (nota 12 y 17).

Para analizar la suficiencia de la provisión de prestaciones de las líneas de negocio de automóviles y del seguro hogar, el Grupo utiliza la metodología estadística denominada "Chain Ladder", actuarialmente aceptada y extendida para la proyección de la siniestralidad. Ésta se engloba dentro del conjunto de métodos basados en el "run-off" de triángulos, que toma el valor del best estimate para todas las líneas de negocio.

Para la línea de negocio de otros negocios aseguradores, la metodología de valoración utilizada para el cálculo de la provisión de siniestros pendientes de liquidación es individual siniestro a siniestro, ya que los siniestros del período están liquidados pendientes de pago y no hay incertidumbre sobre la evolución futura de su coste o sobre siniestros incurridos pero no declarados a la fecha, por lo que se considera que está es suficiente de acuerdo con los requerimientos de la NIIF 4.

El Grupo, para calcular la suficiencia de provisión respecto de la provisión de prima de automóviles, calcula la mejor estimación de la provisión de prima de los contratos en curso a la fecha de referencia que tiene en cuenta el valor actual esperado de los flujos de caja futuros.

Las proyecciones de flujos de caja utilizadas tienen en cuenta todos los gastos, relativos a las obligaciones reconocidas de seguro y reaseguro de las empresas de seguros y reaseguros y a los que se refiere el artículo 78, apartado 1, de la Directiva 2009/138/CE.

Para realizar la proyección de los flujos de caja resultantes de siniestros futuros en su mejor estimación, se parte de las muestras históricas de siniestralidad del Grupo, para obtener una predicción de coste para cada una de las líneas de negocio de automóviles. Mediante un procedimiento de simulación se obtiene una distribución final de coste siniestral agregado anual, cuyo valor medio será la mejor estimación de flujos de caja de coste siniestral futuro.

Los gastos de gestión de siniestros y los gastos de gestión corrientes proyectados se estiman a partir del ejercicio de planificación.

Los flujos de caja se descuentan a valor actual aplicando la curva de tipos de interés libre de riesgo que publica EIOPA trimestralmente. En la estimación de las provisiones técnicas se tienen en cuenta las futuras decisiones de gestión, que, en su mayor parte, provienen del ejercicio de planificación anual donde se contemplan diversos escenarios y acciones de la dirección para conseguir los objetivos estratégicos, financieros y de solvencia.

Para el cálculo de la mejor estimación de la provisión para primas de las líneas de negocio del seguro de hogar, del seguro de salud y de otros negocios aseguradores, el Grupo utiliza la simplificación descrita en el anexo técnico III de las directrices sobre valoración de provisiones técnicas publicadas por EIOPA, que se basa en aplicar el ratio combinado planificado a la prima no consumida a la fecha de cálculo.

En la línea de negocio de Salud, que el Grupo comenzó a operar a finales de 2017, no hay un histórico suficiente para realizar estimaciones estadísticas, de la suficiencia de prima en dicha línea de negocio. Basado en la experiencia del Grupo, se ha dotado una provisión de riesgos en curso en diciembre de 2022 por importe de 2.378 miles de euros (3.280 miles de euros en 2021).

Hipótesis más significativas y otras fuentes de estimación de incertidumbres

Para los activos, pasivos e ingresos y gastos derivados de contratos de seguro, como norma general, se utilizan las hipótesis que sirvieron de base para la emisión de dichos contratos, y que se encuentran especificadas en las bases técnicas.

Las estimaciones e hipótesis utilizadas son generalmente revisadas de forma periódica y están basadas en la experiencia histórica y otros factores que hayan podido considerarse más razonables. Si se produjese un cambio de estimación en un periodo determinado, su efecto se aplicaría en ese periodo y en su caso en los sucesivos.

La principal hipótesis está basada en el comportamiento y desarrollo de los siniestros, utilizándose la frecuencia y costes de los mismos de los últimos ejercicios. Asimismo, se tienen en cuenta en las estimaciones hipótesis sobre los retrasos en el pago de siniestros y cualquier otro factor externo que pudiera afectar a las estimaciones.

Para los pasivos, las hipótesis están basadas en la mejor estimación posible en el momento de la emisión de los contratos, constituyendo, en caso de que hubiera insuficiencia demostrada, las provisiones necesarias para cubrirla.

m) Participación del reaseguro en las provisiones técnicas

Las provisiones técnicas aplicables al reaseguro cedido se calculan de la forma descrita para el seguro directo, teniendo en cuenta, en su caso, las condiciones específicas de los contratos de reaseguro suscritos.

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.

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) Provisión y crédito para pagos y recobros por convenios de liquidación

Registra el importe estimado de las cantidades pendientes de pago a los asegurados por cuenta del asegurador del perjudicado y los recobros realizados por éste, en la ejecución de los convenios de liquidación de siniestros.

p) 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 188% en 2022 y de 186% en 2021 teniendo en cuenta la distribución del dividendo extraordinario con cargo a reservas de 120 millones de euros.

q) Ingresos y gastos no técnicos

Ingresos no técnicos

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 técnicos se registran a medida que se devengan y teniendo en cuenta la correlación existente entre los ingresos generados y sus correspondientes gastos.

r) 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 ramos 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 prestaciones.

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 primas no consumidas.

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

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 imputables a las inversiones
- Gastos de adquisición
- Gastos de administración
- Otros gastos técnicos
- Otros gastos no técnicos

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

s) 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.

t) 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 diez 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 sólo se reconocen los correspondientes activos en la medida en la que éstos 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 éstas 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 participan en un plan del 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, aprobado por la Junta General

de Accionistas el 18 de marzo de 2021, es ofrecer a sus integrantes la posibilidad de recibir un determinado número de acciones en los próximos tres años de la fecha de salida a bolsa de la Sociedad Dominante (nota 23 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.

u) 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.

v) 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.

w) 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 éstas no vayan a revertir en un futuro previsible.

x) 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	PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.
Moto Club LDA, S.L.U.	100%	Sociedad Dependiente	Integración Global	Servicios a usuarios de motocicletas	Tres Cantos (Madrid)	PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.(*)
Centro Avanzado de Reparaciones, S.L.U.	100%	Sociedad Dependiente	Integración Global	Reparación de vehículos	Torrejón de Ardoz (Madrid)	PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.
Ambar Medline, S.L.U.	100%	Sociedad Dependiente	Integración Global	Mediación de seguros	Tres Cantos (Madrid)	PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.(*).
LDActivos, S.L.U.	100%	Sociedad Dependiente	Integración Global	Gestión de activos por cuenta de entidades aseguradoras	Tres Cantos (Madrid)	PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.(*)
LDA Reparaciones, S.L.U.	100%	Sociedad Dependiente	Integración Global	Gestión y reparación de siniestros especializadas en el hogar.	Tres Cantos (Madrid)	PricewaterhouseCoopers 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.

Durante los ejercicios 2022 y 2021 no se han producido modificaciones dentro del perímetro de consolidación.

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. En lo que se refiere a la gestión de riesgos, La Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene atribuidas, entre otras funciones, la 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 Dominante y, en su caso, al Grupo, —incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción— revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

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.

Fruto de los cambios organizativos realizados en 2022, 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) y de Calidad del Dato. 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.
- 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 Linea 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.

El Comité Permanente de Riesgos, a través de la Directora de Riesgos, mantendrá una comunicación fluida y constante con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. En este contexto, se realizará trimestralmente un reporting de cada una de las funciones clave, así como de los Planes de Acción a la Comisión y recabará su consentimiento previo cuando se trate de riesgos cuyas consecuencias puedan ser importantes para el Grupo, en términos económicos, de imagen o reputación o impliquen responsabilidad penal para la entidad.

Comité de Reservas y Siniestralidad, responsable de la gestión del riesgo de reservas y del riesgo de crédito del reaseguro, del seguimiento de la siniestralidad y de la preparación del cuadro de reaseguro. Reporta periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, a través del Director Financiero.

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.

	2022	2021
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	51.661	115.788
Valores representativos de deuda disponibles para la venta	618.778	711.015
Préstamos y partidas a cobrar	123.448	120.615
Total	**793.887**	**947.418**

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 2022 y 2021:

	2022	2021
AAA	13.304	6.342
AA	11.264	10.092
A	271.885	296.736
BBB	301.197	363.125
BB	10.359	27.989
B	-	-
S/R	10.769	17.721
Total Valores representativos de deuda	**618.778**	**722.005**

En la tabla anterior, se incluyen, por importe de 10.990 miles de euros (4.998 miles de euros con rating A y el resto sin rating) en 2021, los valores representativos de deuda incluidos en el epígrafe "préstamos y partidas a cobrar".

Las posiciones sin rating se componen principalmente de valores representativos cuyo emisor no posee un rating, pero que sin embargo poseen un rating de emisión adecuado a las políticas de inversión del Grupo. En 2021 la mayoría del importe se correspondía con un pagaré de 6.891 miles de euros.

	2022	2021
A	40.671	39.512
BBB	10.990	70.780
BB	-	2.998
S/R	-	2.498
Total Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	**51.661**	**115.788**

Las correcciones valorativas por deterioro registradas a cierre de los ejercicios 2022 y 2021 se han incluido en la nota 7 a)i.

A cierre de los ejercicios 2022 y 2021 no existen saldos en mora que no se encuentren deteriorados.

Por otra parte, el Grupo contaba a 31 de diciembre de 2021 y hasta noviembre de 2022 con una garantía monetaria recibida por una operación de "repo" de Deuda Pública (cesión con pacto de recompra de Bonos del Estado). La información relativa a la misma ha sido incluida en la nota 7 b)i.

El Grupo estima una provisión para posibles impagos sobre los recibos emitidos pendientes de cobro y los recibos pendientes de emitir que figuran en el activo del Estado de Situación financiera consolidado por los siguientes importes:

	2022	2021
Recibos pendientes	59.485	54.472
Provisión primas pendientes de cobro	(961)	(934)
Tomadores de seguros	**58.524**	**53.538**

El deterioro para primas pendientes de cobro 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 2021 y 2022 ha repartido diversos dividendos a cuenta (nota 15 d) lo que ha tenido un impacto en la liquidez de la compañía.

Las deudas que figuran en el epígrafe de "Débitos y partidas a pagar" tienen su vencimiento en un periodo inferior al año tanto para 2022 como para 2021.

El detalle del vencimiento de los pasivos por arrendamiento 31 de diciembre de 2022 y 2021 se incluye en la nota 9 b).

A continuación, se detalla el calendario estimado de los desembolsos correspondientes a los pasivos de seguros registrados a 31 de diciembre de 2022 y 2021, importes sin descuento financiero:

Ejercicio 2022

	Salidas de efectivo estimadas en los años							Saldo final
	2023	2024	2025	2026	2027	2028 a 2032	Posteriores	
Provisión para prestaciones	**153.116**	**108.197**	**26.785**	**14.004**	**7.772**	**7.794**	**211**	**317.879**
Deudas por operaciones de seguro directo y coaseguro	**2.490**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2.490**
Deudas por operaciones de reaseguro	**1.363**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1.363**
Total	**156.969**	**108.197**	**26.785**	**14.004**	**7.772**	**7.794**	**211**	**321.732**

Ejercicio 2021

	Salidas de efectivo estimadas en los años							Saldo final
	2022	2023	2024	2025	2026	2027 a 2031	Posteriores	
Provisión para prestaciones	140.443	86.653	30.796	14.492	4.571	7.781	402	**285.138**
Deudas por operaciones de seguro directo y coaseguro	2.526	-	-	-	-	-	-	**2.526**
Deudas por operaciones de reaseguro	1.244	-	-	-	-	-	-	**1.244**
Total	**144.213**	**86.653**	**30.796**	**14.492**	**4.571**	**7.781**	**402**	**288.908**

El Grupo determina las proyecciones de los pagos de prestaciones de siniestros utilizando, para el ramo de negocio más significativo, como es el seguro de automóviles, la metodología denominada 'Chain Ladder', 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 2022 y 2021:

Ejercicio 2022

	2023	2024	2025	2026	2027	Posteriores	Total
Derivados de cobertura	372	872	765	767	772	4.260	7.808
Total	**372**	**872**	**765**	**767**	**772**	**4.260**	**7.808**

Ejercicio 2021

	2022	2023	2024	2025	2026	Posteriores	Total
Derivados de cobertura	(1.320)	(1.234)	(984)	(879)	(838)	(4.192)	(9.447)
Total	**(1.320)**	**(1.234)**	**(984)**	**(879)**	**(838)**	**(4.192)**	**(9.447)**

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

Ejercicio 2022

	2023	2024	2025	2026	2027	Posteriores	Total
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	125.062	47.394	59.165	103.692	35.826	247.639	618.778
Valores representativos de deuda	125.062	47.394	59.165	103.692	35.826	247.639	618.778
Activos financieros a coste amortizado	123.448	-	-	-	-	-	123.448
Total	**248.510**	**47.394**	**59.165**	**103.692**	**35.826**	**247.639**	**742.225**

Ejercicio 2021

	2022	2023	2024	2025	2026	Posteriores	Total
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	43.503	113.787	51.394	59.065	105.700	337.566	711.015
Valores representativos de deuda	43.503	113.787	51.394	59.065	105.700	337.566	711.015
Activos financieros a coste amortizado	120.615	-	-	-	-	-	120.615
Total	**164.118**	**113.787**	**51.394**	**59.065**	**105.700**	**337.566**	**831.630**

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 b)i).

Durante 2021, las plusvalías tácitas fueron recuperadas tras el impacto del COVID-19, resultando esto en un impacto positivo en las inversiones mantenidas por el Grupo Línea Directa. Sin embargo, en 2022 el impacto de la guerra en Ucrania, la subida de tipos y el alza de la inflación ha provocado que las inversiones mantenidas por el grupo registren minusvalías.

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	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Disponibles para la venta:								
Valores representativos de deuda	575.017	615.766	2.878	8.619	40.884	86.630	618.778	711.015
Total	**575.017**	**615.766**	**2.878**	**8.619**	**40.884**	**86.630**	**618.778**	**711.015**

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

Si los tipos de interés al 31 de diciembre de 2022 hubieran sido 100 puntos básicos superiores manteniendo el resto de variables constantes, el otro resultado global hubiera sido 19.653 miles de euros brutos de impuestos (29.835 miles de euros en 2021) 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 2022 hubieran sido 100 puntos básicos inferiores manteniendo el resto de variables constantes, el otro resultado global hubiera sido 21.230 miles de euros brutos de impuestos (32.751 miles de euros en 2021) 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 éstas.

	2022	2021
Instrumentos de patrimonio	120.886	153.963

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.

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 disponibles para la venta" al 31 de diciembre de 2022 y 2021, manteniendo el resto de las variables constantes, tendría un impacto en el patrimonio neto del Grupo de 5.785 miles de euros en 2022, 9.430 miles de euros en 2021.

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 188% en 2022 y 186% en 2021.

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 -3% en 2022 y 2021.
- Una caída de un 30% de renta variable tendría un impacto en el ratio de solvencia de -9 % en 2022 y 2021.
- Una caída de un 10% del valor de los inmuebles tendría un impacto en el ratio de solvencia de -4 % en 2022 y -3% en 2021.
- 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 -7% en 2022 y -6% en 2021.

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 sub-riesgo de prima (riesgo de suficiencia de la prima) y el sub-riesgo de reserva (riesgo de suficiencia de las provisiones técnicas) para los ramos de Motor, 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 provisiones técnicas. 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. En ambos ramos la evolución del run-offs de la provisión de prestaciones a lo largo de la vida del siniestro es positiva como se puede ver en la nota 12, debido a una gestión eficiente de sus siniestros. 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 sub-riesgos de prima, reserva y catastrófico. El reaseguro forma parte a su vez del riesgo de contraparte por la posibilidad de default 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 a excepción de salud, 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 para el ramo de Salud firmado en 2017.

Con fecha 1 de septiembre de 2017, la Sociedad Dominante suscribió un contrato de reaseguro cuota parte para el negocio de salud, con vencimiento 31 de diciembre de 2029 y una opción de renovación de 2 años. 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.

El contrato comprende, además, un cuadro de comisiones de reaseguro fijas y variables a favor del Grupo. La comisión fija se calcula como un % de la prima cedida y como un importe fijo de hasta 2022 la comisión variable se calcula 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 comprenden un límite máximo.

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

Los reaseguradores deberán estar registrados ante la CNSF (Comisión Nacional de Servicios Financieros) y cumplir con unos requerimientos de seguridad estrictos, así como poseer calificaciones crediticias suficientemente sólidas que demuestren su solvencia financiera. Si se trata de una entidad extranjera, es necesario que presente un certificado de residencia en España.

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 Standard & Poors, 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 Motor, 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 ramo 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

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 a Línea Directa Aseguradora 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. El cambio metodológico comenzó a aplicarse en el cierre de 2021 y no ha tenido un impacto significativo frente a la anterior metodología.

Para la estimación de la provisión de siniestros en los ramos de hogar, 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 provisiones 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 2022 y 2021:

	2022	**2021**
Andalucía	23,2%	23,2%
Cataluña	20,8%	20,9%
Madrid	12,7%	12,3%
Comunidad Valenciana	12,2%	12,3%
Murcia	4,8%	4,8%
Resto	26,3%	26,6%
Total	**100%**	**100%**

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

	2022				
	Total	Riesgos Automóviles	Multiriesgos Hogar	Otros negocios aseguradores	Riesgos Salud
Primas devengadas (Seguro Directo)	946.679	772.787	143.713	1.097	29.082
Primas cedidas	(26.139)	(4.746)	(8.234)	(35)	(13.124)

	2021				
	Total	Riesgos Automóviles	Multiriesgos Hogar	Otros negocios aseguradores	Riesgos Salud
Primas devengadas (Seguro Directo)	907.189	748.100	131.243	1.397	26.449
Primas cedidas	(23.392)	(4.723)	(6.707)	(41)	(11.921)

Sensibilidad al riesgo de seguro

A 31 de diciembre de 2022 y 2021 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:

	2022	2021
Automóviles	(5.853)	(5.189)
Hogar	(818)	(660)
Salud	(143)	(130)
Otros negocios aseguradores	-	-
Total	**(6.815)**	**(5.979)**

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 5.151 miles de euros para el 2022, 4.535 miles de euros para 2021.

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

	2022	2021
Automóviles	(7.533)	(7.473)
Hogar	(1.298)	(1.191)
Salud	(165)	(150)
Otros negocios aseguradores	(11)	(14)
Total	**(9.006)**	**(8.828)**

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 6.807 miles de euros para el 2022 y 6.697 miles de euros para el 2021.

Ratio combinado = (Siniestralidad del ejercicio neta de reaseguro + variación de otras provisiones técnicas + gastos de explotación netos de reaseguro – otros ingresos técnicos + otros gastos técnicos + participación en beneficios y extornos) / Primas imputadas netas de reaseguro.

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.

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.

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).

Con anterioridad al inicio de la declaración de la pandemia el Grupo ya contaba con medidas de teletrabajo para su *back* y *front office*, permitiendo a la totalidad de la plantilla del Grupo trabajar de forma remota y continuar con su actividad normal sin impacto relevante alguno. Durante el periodo de la pandemia, la revisión y monitorización operativa del Grupo se mantuvieron dentro de los umbrales acordados por el Consejo.

h) Riesgos de divisa

Al 31 de diciembre de 2022 el Grupo mantiene una posición en divisa por importe de 23.121 miles de euros y 47.890 miles de euros a 31 de diciembre de 2021. 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 2022 y 2021. La tabla adjunta refleja el valor contable de los instrumentos financieros o clases de instrumentos financieros del Grupo denominados en moneda extranjera:

	2022		2021	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
Dólar USA	9.501	-	31.412	-
Libra esterlina	8.292	-	10.093	-
Franco suizo	2.260	-	2.699	-
Corona danesa	569	-	955	-
Otras	2.498	-	2.731	-
Total	**23.121**	**-**	**47.890**	**-**

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 equipo 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 de riesgos ESG 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 de los riesgos 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 nuestro impacto en el medio ambiente.

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

Como resultado de las iniciativas ESG, se han ido obteniendo altos grados de cumplimiento durante el periodo del Plan de Sostenibilidad 2020-2022. En 2020 el Plan se cumplió en un 92% en 2021 los indicadores se cumplieron en un 91%. 2022, los objetivos del Plan de Sostenibilidad en su retribución variable, así como parte de los empleados (back office). Para los próximos ejercicios se perseguirán

objetivos de descarbonización, de divulgación sobre la gestión de los riesgos y oportunidades relacionadas con el Cambio Climático, se continuarán impulsando las acciones de contribución social y de atención a la Igualdad, Diversidad, Discapacidad, Bienestar y Seguridad de los empleados; se revisará la cartera de inversión y la cadena de suministro bajo criterios ESG y se potenciará la innovación de negocio sostenible. Todo ello acompañado de un ambicioso plan de formación de los empleados en materia ESG.

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 2022 y 2021 en miles de euros, es la siguiente:

	2022	2021
Efectivo en entidades de crédito	35.677	110.287
Efectivo en caja	6	5
Instrumentos financieros con vencimiento inferior a 3 meses	15.978	5.496
Total	**51.661**	**115.788**

Del saldo de efectivo en entidades de crédito a 31 de diciembre de 2022 y 2021, 26.362 y 70.373 miles de euros respectivamente corresponden a saldos con Bankinter, S.A. (véase nota 22).

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 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 2022 la cuenta corriente en dólares ha devengado para 2022 un rendimiento del 1,98% de media (0,18% en 2021) y la cuenta corriente con Bankinter empezó a devengar unos intereses del 0,30% desde el mes de noviembre de 2022.

El Grupo a cierre de 2022 y 2021 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 2022 y 2021 es la siguiente:

	2022	2021
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		
Activos financieros disponibles para la venta		
Instrumentos de patrimonio		
Cotizados	64.898	97.457
No Cotizados	55.988	56.506
Valores representativos de deuda		
Cotizados	618.778	711.015
Total activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**739.664**	**864.978**
Activos financieros a coste amortizado		
Préstamos y partidas a cobrar		
Valores representativos de deuda	-	10.990
Depósitos en entidades de crédito	4.515	-
Créditos por operaciones de seguro directo-tomadores de seguro	58.524	53.538
Créditos por operaciones de reaseguro	12.290	7.969
Resto de créditos	46.854	47.078
Total activos financieros a coste amortizado	**122.183**	**119.575**
Derivados	7.808	-
Total activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	**7.808**	**-**
Total Activos financieros	**869.655**	**984.553**

El detalle de los activos financieros es el siguiente:

Instrumentos de patrimonio

El sub-epígrafe de "Instrumentos de patrimonio" al cierre del ejercicio 2022 está compuesto por 72.074 miles de euros en acciones y 75.237 miles de euros en el ejercicio 2021 y también participaciones en fondos de inversión y de capital riesgo por valor de 48.812 miles de euros en 2022 y 78.726 miles de euros en el ejercicio 2021. Del total de la inversión en acciones, para el ejercicio 2022 se incluye un total de 16.183 miles de euros en dos Sociedades Anónimas Cotizadas de Inversión Inmobiliaria en las que participa una entidad financiera del Grupo Bankinter y 9.950 miles de euros en el ejercicio 2021.

Desde el 29 de abril de 2021, fecha de la salida a bolsa, se le adjudicaron 239.678 acciones propias a la Sociedad Dominante en el canje de estas acciones de Bankinter (nota 15 c).

Valores representativos de deuda

Este sub-epígrafe incluye 618.778 miles de euros en el ejercicio 2022 y 711.015 miles de euros en el ejercicio 2021, correspondientes a títulos de renta fija y sus intereses devengados no vencidos, de los que a 31 de diciembre de 2022, 3.475 miles de euros corresponden a accionistas significativos y 4.181 miles de euros a 31 de diciembre de 2021.

En el ejercicio 2022 los intereses devengados y no vencidos correspondientes a estas inversiones ascienden a 6.105 miles de euros y 7.059 miles de euros en 2021. La rentabilidad media de la cartera de renta fija en el ejercicio 2022 ha sido de 2,46% (1,90% en 2021) y de 12,59% en renta variable (10,72% en 2021).

Al cierre de los ejercicios 2022 y 2021 no existen correcciones valorativas por deterioro de crédito sobre estos valores representativos de deuda.

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

Préstamos y partidas a cobrar

Valores representativos de deuda

En 2022 no hay valores representativos de deuda dentro de este epígrafe, en 2021 este saldo incluía inversiones en pagarés emitidos por entidades de crédito locales con vencimientos durante 2022.

En el ejercicio 2021 los intereses devengados y no vencidos correspondientes a estas inversiones ascendieron a 12 miles de euros.

Al cierre de los ejercicios 2021 no existían correcciones valorativas por deterioro de crédito sobre estos valores representativos de deuda.

Depósitos en entidades de crédito

Al cierre de 2022 el Grupo mantiene depósitos a largo plazo por valor de 4.515 miles de euros en el Banco Santander.

Créditos por operaciones de seguro directo

EL detalle de los saldos que componen el sub-epígrafe "Créditos por operaciones de seguro directo" contiene los créditos frente a los tomadores de seguro por recibos de prima tanto vencidos, como aquellas fracciones de prima pendientes de emitir. El detalle de los saldos que componen este sub-epígrafe del estado de situación financiera consolidado adjunto al cierre de los ejercicios 2022 y 2021 y su corrección por deterioro, es el siguiente:

	2022	2021
Créditos con asegurados	59.484	54.472
Corrección por deterioro	(961)	(934)
Total	**58.524**	**53.538**

El movimiento de la corrección valorativa por deterioro al cierre de los ejercicios 2022 y 2021 es el siguiente:

	2022	2021
Saldo al inicio del ejercicio	(934)	(1.265)
Dotaciones	(961)	(934)
Aplicaciones	934	1.265
Saldo al cierre del ejercicio	**(961)**	**(934)**

Los créditos por operaciones de seguro directo de diciembre de 2022 y 2021 tienen su vencimiento en los ejercicios 2023 y 2022, respectivamente.

La corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro se calcula atendiendo a la antigüedad de los recibos pendientes y a la experiencia para el tramo entre cero y tres meses; los recibos pendientes con una antigüedad entre tres y seis meses se provisionan por deterioro al 50% de su valor, mientras que aquellos de más de seis meses se provisionan al 100%. El importe de los recibos con una antigüedad de más de tres meses no es significativo.

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 2022 y 2021 los saldos que componen este sub-epígrafe del estado de situación financiera consolidado adjunto son 12.290 y

7.969 miles de euros respectivamente principalmente por reaseguro de cuota parte de salud.

Derivados de cobertura

El epígrafe de "Derivados de cobertura" incluye 1 contrato swap asociado a permutas financieras en 2022 y 2 en 2021. Debido a su valoración, en 2022 el swap se encuentra registrado en activo mientras que en 2021 se encontraban registrados en el pasivo.

El saldo al cierre de los ejercicios 2022 y 2021, junto con su movimiento durante el ejercicio, es el siguiente:

2022				
	Valor final 31/12/2021	**Corrección valorativa**	**Compras/ Ventas**	**Valor final 31/12/2022**
SWAP	(6.292)	14.100	-	7.808
SWAP	(3.155)	3.805	(650)	-
Total	**(9.447)**	**17.905**	**(650)**	**7.808**

2021			
	Valor final 31/12/2020	**Corrección valorativa**	**Valor final 31/12/2021**
SWAPS	(15.167)	5.720	(9.447)
Total	**(15.167)**	**5.720**	**(9.447)**

El detalle por tipo de contrato, al cierre de los ejercicios 2022 y 2021, es el siguiente:

2022							
Tipo de Activo	**Contrapartida**	**Número contratos**	**Valor contable**	**Valor mercado**	**Valor Nominal**	**Tipo**	**Moneda**
Cuenta corriente	BBVA S.A.	1	(4.077)	(4.077)	(4.077)	Eonia	EUR
Subtotal Cuenta Corriente			**(4.077)**	**(4.077)**	**(4.077)**	**Eonia**	**EUR**
Swap	BBVA S.A.	1	7.808	7.808	7.808		EUR
Subtotal Swap			7.808	7.808	7.808		EUR
Total			**3.731**	**3.731**	**3.731**		**EUR**

					2021		
Tipo de Activo	**Contrapartida**	**Número contratos**	**Valor contable**	**Valor mercado**	**Valor Nominal**	**Tipo**	**Moneda**
Cuenta corriente	BBVA S.A.	1	15.565	15.565	15.565	Eonia	EUR
Subtotal Cuenta Corriente			**15.565**	**15.565**	**15.565**	**Eonia**	**EUR**
Swaps	BBVA S.A.	1	(6.291)	(6.291)	(6.291)		EUR
	BBVA S.A.	1	(3.156)	(3.156)	(3.156)		EUR
Subtotal Swaps			(9.447)	(9.447)	(9.447)		EUR
Total			**6.118**	**6.118**	**6.118**		**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. A 31 de diciembre de 2021 el Grupo tenía adicionalmente otro elemento cubierto consistente en el pago de cupones del 2,35% de un bono SPGB de 25.000 miles de euros anuales hasta su vencimiento el 30 de julio de 2033 que se ha cancelado.

Resto de créditos

El detalle de los saldos que componen el sub-epígrafe de "Resto de créditos", al cierre de los ejercicios 2022 y 2021, y su corrección por deterioro, es el siguiente:

	2022	**2021**
Fianzas y depósitos	300	297
Deudores por recobros y siniestros	42.551	42.920
Deudores por Convenios de Liquidación de Siniestros	2.690	1.743
Deudores diversos	976	2.638
Créditos con Empresas del Grupo y Asociadas	447	(419)
Provisión por deterioro de otros créditos	(110)	(101)
Total	**46.854**	**47.078**

El sub-epígrafe "Deudores por recobros y siniestros" corresponde al saldo de los siniestros pendientes que se van a recobrar por los módulos de convenio y siniestros sin convenio. El importe registrado en el ejercicio 2022 asciende a 42.551 miles de euros y 42.920 miles de euros en el ejercicio 2021.

En el ejercicio 2022, el importe correspondiente a los siniestros pendientes que se van a recobrar por los módulos de convenio asciende a 24.808 miles de euros y 22.372 miles de euros en 2021. El importe correspondiente a los siniestros con alta probabilidad de recobro, basados en la aceptación de culpabilidad del contrario, asciende a 17.743 miles de euros en el ejercicio 2022, 20.548 miles de euros en 2021. La realización de los recobros por módulos de convenio está suficientemente garantizada porque se clasifican así cuando se dispone del reconocimiento de culpa por parte de la aseguradora contraria. Para el resto de los recobros, el Grupo se basa en la aceptabilidad por parte del contrario en función de la información disponible. Los recobros solo se activan en los estados de situación financieros consolidados cuando se consideran ciertos, y esto ocurre cuando la compañía contraria acepta la reclamación y se tiene evidencia de ello. La marca del recobro como cierto se realiza siniestro a siniestro atendiendo a la situación del mismo a una fecha.

Los "Deudores por convenios de liquidación de siniestros" se corresponden 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 (requerido por la aplicación de la exención temporal de la NIIF 9, ver nota 2 h)) a 31 de diciembre de 2022 y 2021 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	2022	2021	Variación del VR 2021-2020
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global			
Activos financieros disponibles para la venta			
Instrumentos de patrimonio			
Otros	120.886	153.963	(33.077)
Valores representativos de deuda			
SPPI	618.778	711.015	(92.237)
Activos financieros a coste amortizado			
Derivados			
Otros	7.808	-	7.808
Préstamos y partidas a cobrar			
Valores representativos de deuda			
SPPI	-	10.990	(10.990)
Depósitos en entidades de crédito			
SPPI	4.515	-	4.515
Créditos por operaciones de seguro			
SPPI	58.524	53.538	4.986
Créditos por operaciones de reaseguro			
SPPI	12.290	7.969	4.321
Resto de créditos			
SPPI	46.854	47.078	(224)
Total activos financieros	**861.847**	**984.553**	**(122.706)**

La calificación crediticia de los emisores de renta fija y depósitos en entidades de crédito, a 31 de diciembre de 2022 y 2021 es la siguiente:

	2022						
Rating	**AAA**	**AA**	**A**	**BBB**	**Por debajo de *investment grade***	**Sin calificación**	**Total**
Renta fija pública							
SPPI	5.082	2.927	171.476	177.011	-	-	**356.496**
Renta fija privada							
SPPI	8.222	8.337	100.409	124.186	10.359	10.769	**262.282**
Total renta fija	**13.304**	**11.264**	**271.885**	**301.197**	**10.359**	**10.769**	**618.778**
% renta fija	2%	2%	44%	49%	2%	2%	100%
Depósito en entidades de crédito							
SPPI	4.515	-	-	-	-	-	**4.515**

	2021						
Rating	**AAA**	**AA**	**A**	**BBB**	**Por debajo de *investment grade***	**Sin calificación**	**Total**
Renta fija pública							
SPPI	6.342	-	191.924	198.080	-	-	**396.346**
Renta fija privada							
SPPI	-	10.092	104.812	165.045	27.989	17.721	**325.659**
Total renta fija	**6.342**	**10.092**	**296.736**	**363.125**	**27.989**	**17.721**	**722.005**
% renta fija	1%	1%	41%	50%	4%	2%	100%

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 2022 y 2021 es el siguiente:

	2022		
	Activos financieros a coste amortizado	**Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global**	**Otros activos financieros**
Intereses de depósitos bancarios	185	-	-
Ingresos por fraccionamiento de primas	4.571	-	-
Pérdidas netas valoración swap	-	-	20.843
Pérdidas por realización de inversiones	-	(5.464)	-
Intereses de renta fija	-	15.343	-
Ingresos de renta variable	-	8.248	-
Beneficios valoración neta renta fija cubierta por swap	-	-	(20.843)
Beneficios por realización de inversiones	-	12.647	-
Diferencias positivas de cambio	-	3.269	-
Diferencias negativas de cambio	-	498	-
Otros gastos	-	-	(645)
Resultado neto en pérdidas y ganancias	**4.756**	**34.541**	**(645)**
Variación de valor razonable	-	(73.221)	-
Resultado neto en otro resultado global	**-**	**(73.221)**	**-**

	2021		
	Activos financieros a coste amortizado	**Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global**	**Otros activos financieros**
Intereses de depósitos bancarios	447	-	-
Ingresos por fraccionamiento de primas	4.503	-	-
Pérdidas netas valoración swap	-	-	13.480
Pérdidas por realización de inversiones	-	(1.937)	-
Intereses de renta fija	-	16.463	-
Ingresos de renta variable	-	7.159	-
Beneficios valoración neta renta fija cubierta por swap	-	-	(13.480)
Beneficios por realización de inversiones	-	8.652	-
Diferencias positivas de cambio	-	42	-
Diferencias negativas de cambio	-	(191)	-
Otros gastos	-	-	(1.433)
Resultado neto en pérdidas y ganancias	**4.950**	**30.188**	**(1.433)**
Variación de valor razonable	-	(1.266)	-
Resultado neto en otro resultado global	**-**	**(1.266)**	**-**

Durante 2022 los derivados financieros debido a su valoración se han clasificado como activos financieros, mientras que en 2021 se clasificaban como pasivos financieros.

No ha sido necesario registrar en el estado de resultado consolidado importe por ineficacia significativa de la cobertura de los derivados en los ejercicios 2022 y 2021.

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

			2022		
31 de diciembre de 2022	**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	7.808	Derivados de cobertura	14.303	-

			2022		
31 de diciembre de 2022	**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	40.884	Valores representativos de deuda	(15.817)	13.813

			2021		
31 de diciembre de 2021	**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	75.000	9.447	Derivados de cobertura	5.720	-

			2021		
31 de diciembre de 2021	**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	75.000	85.971	Valores representativos de deuda	9.447	5.720

a.4) Desgloses sobre el valor razonable

El detalle de los activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global, por nivel de valoración, es el siguiente:

	2022			
	Valor contable	**Valor Razonable**		
		Nivel 1	**Nivel 2**	**Nivel 3**
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global				
Activos financieros disponibles para la venta				
Instrumentos de patrimonio				
Cotizados	64.898	64.898	-	-
No Cotizados	55.988	-	28	55.960
Valores representativos de deuda				
Cotizados	618.778	617.793	985	-
Total	**739.664**	**682.691**	**1.013**	**55.960**

	2021			
	Valor contable	**Valor Razonable**		
		Nivel 1	**Nivel 2**	**Nivel 3**
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global				
Activos financieros disponibles para la venta				
Instrumentos de patrimonio				
Cotizados	97.457	97.457	-	-
No Cotizados	56.506	-	28	56.478
Valores representativos de deuda				
Cotizados	711.015	702.923	8.092	-
Total	**864.978**	**800.380**	**8.120**	**56.478**

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 2022 y 2021, 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 2022 y 2021 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 2022, los rangos de esta tasa de descuento se mueven entre el 3% y el 6%. Los rangos de esta tasa de descuento para el 2021 se movieron entre el 2,9% y el 4,5%. Los flujos esperados se determinan considerando las siguientes hipótesis clave: Ingresos regulados – rentabilidad a la inversión y a la operación conforme a la Orden ETU/130/2017 que sitúa dicha rentabilidad razonable en el 7,398% para el periodo 2020-31. Precio Pool Producción – número de horas Inflación OPEX de cada instalación CAPEX Valor residual y coste de desmantelamiento Los flujos de caja se descuentan a una tasa de descuento que representa la media de las diversas fuentes de financiación de cada activo, ponderada según el valor de mercado de cada una de las fuentes de financiación, reflejando en cada caso el riesgo asumido para la financiación de los activos.	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:

Instrumentos de patrimonio	No cotizados
Saldo a 31 de diciembre de 2020	**39.852**
Compras	17.924
Ventas	(8.839)
Cuenta de resultados	4.378
Otro resultado global	3.163
Saldo a 31 de diciembre de 2021	**56.478**
Compras	6.107
Ventas	(3.202)
Transferencias a nivel 1	(7.000)
Cuenta de resultados	1.125
Otro resultado global	2.452
Saldo a 31 de diciembre de 2022	**55.960**

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 2022 se ha producido un traspaso de activos financieros entre el nivel 3 al nivel 1 de Logística, por un importe de 7.000 miles de euros. Durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021 no hubo traspasos de activos financieros entre los diferentes 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 2022 y 2021 es el siguiente:

	2022	2021
Pasivos financieros a coste amortizado		
Débitos y partidas a pagar		
Deudas por operaciones de seguro con asegurados	2.009	1.939
Deudas por operaciones de seguro con mediadores	481	587
Deudas por operaciones de reaseguro	1.363	1.244
Pasivos por arrendamiento (nota 10 b)	3.768	4.534
Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	-	56
Resto de otras deudas	36.147	149.592
Total pasivos financieros a coste amortizado	**43.768**	**157.952**
Derivados de cobertura	-	9.447
Total Derivados de cobertura	**-**	**9.447**
Total Pasivos financieros	**43.768**	**167.399**

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 2022 y 2021, por tipo de reaseguro es el siguiente:

	2022	2021
Reaseguro Multas y otras garantías	1.363	828
Reaseguro XL	-	416
Total	**1.363**	**1.244**

Resto de otras deudas

El detalle del sub-epígrafe "Resto de Otras deudas", al cierre de los ejercicios 2022 y 2021, es el siguiente:

	2022	2021
Proveedores de bienes y servicios	31.750	30.207
Deudas por préstamo de valores	-	115.306
Remuneraciones pendientes de pago	4.397	4.079
Total Resto de otras deudas	**36.147**	**149.592**

A 31 de diciembre de 2021 el sub-epígrafe "Deudas por préstamo de valores" se refería a la garantía monetaria recibida por una operación de "repo" de Deuda Pública (cesión con pacto de recompra de Bonos del Estado) cuyo valor total en libros era de 115.306 miles de euros incluyendo intereses devengados no cobrados y compuesta por dos repos una de títulos del Gobierno de España y otra del Gobierno de Italia que vencían el 10 de enero de 2022. La contraparte de las operaciones era el banco BBVA. El importe de

las garantías por las operaciones ascendía a 115.306 miles de euros. Con fecha 10 de enero de 2022, se renovaron las dos operaciones de repo con los mismos títulos del Gobierno de España y de Italia, no obstante, finalmente el Grupo decidió en noviembre de 2022 liquidar el repo definitivamente.

En las operaciones "repo" mencionadas en los párrafos anteriores, el Grupo mantenía tanto los riesgos como los derechos inherentes a la propiedad del activo. De este modo, retenía los derechos contractuales a recibir los flujos de efectivo del activo financiero, pero asume la obligación contractual de pagar los flujos de efectivo al BBVA en base al acuerdo firmado con la citada entidad.

El sub-epígrafe "Remuneraciones pendientes de pago", incluye incentivos recurrentes, de carácter anual, trimestral y mensual pendientes de pago por 4.397 miles de euros a 31 de diciembre de 2022 (3.683 miles de euros a diciembre de 2021).

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 2022 y 2021 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 2022 y 2021 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 31/12/2020	**17.905**	**24.827**	**19.626**	**23.174**	**6.865**	**507**	**92.904**
Adiciones	-	-	924	2.359	70	98	3.451
Retiros	-	-	(3)	(9.292)	1	-	(9.294)
Traslados	-	390	117	-	-	(507)	-
Coste al 31/12/2021	**17.905**	**25.217**	**20.664**	**16.241**	**6.936**	**98**	**87.061**
Adiciones	1.725	42	846	775	88	250	3.726
Retiros	-	-	(25)	(3.627)	6	-	(3.646)
Traslados	-	-	88	-	-	(88)	-
Coste al 31/12/2022	**19.630**	**25.259**	**21.572**	**13.389**	**7.030**	**260**	**87.140**
Amortización acumulada al 31/12/2020	**-**	**(6.626)**	**(14.406)**	**(20.244)**	**(4.043)**	**-**	**(45.319)**
Adiciones	-	(494)	(1.238)	(1.461)	(323)	-	(3.516)
Retiros	-	-	3	84	-	-	87
Traslados	-	-	-	9.202	-	-	9.202
Amortización acumulada al 31/12/2021	**-**	**(7.120)**	**(15.641)**	**(12.419)**	**(4.366)**	**-**	**(39.546)**
Adiciones	-	(505)	(1.204)	(1.563)	(327)	-	(3.599)
Retiros	-	-	-	3.624	-	-	3.624
Traslados	-	-	-	-	-	-	-
Amortización acumulada al 31/12/2022	**-**	**(7.625)**	**(16.845)**	**(10.358)**	**(4.689)**	**-**	**(39.521)**
Provisión por deterioro al 31/12/2020	**(2.251)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(2.251)**
Provisión por deterioro al 31/12/2021	**(2.251)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(2.251)**
Provisión por deterioro al 31/12/2022	**(2.251)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(2.251)**
Valor contable al 31/12/2020	**15.654**	**18.201**	**5.220**	**2.930**	**2.822**	**507**	**45.334**
Valor contable al 31/12/2021	**15.654**	**18.097**	**5.023**	**3.822**	**2.570**	**98**	**45.264**
Valor contable al 31/12/2022	**17.379**	**17.634**	**4.727**	**3.031**	**2.337**	**260**	**45.368**

Las principales altas registradas al 31 de diciembre de 2022 y 2021 corresponden a equipos para el proceso de información y a la compra de un aparcamiento.

Durante los ejercicios 2022 y 2021, el Grupo ha dado de baja elementos de inmovilizado totalmente amortizados por 3.624 miles de euros y 12.580 miles de euros, respectivamente.

A 31 de diciembre de 2022 y 2021 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 2022 y 2021 de los inmuebles incluidos en el inmovilizado material, determinado por una sociedad tasadora autorizada para la valoración de inmuebles (ver nota 3 f):

	2022				
Descripción	**Valor de Coste**	**Amortización Acumulada**	**Deterioro**	**Valor Neto Contable**	**Valor de Mercado**
Terrenos y Construcciones en I. Newton, 7 (Tres Cantos)	5.394	(1.920)	-	3.474	11.314
Terrenos y Construcciones en I. Newton, 9 (Tres Cantos)	7.371	(1.423)	(734)	5.214	5.457
Terrenos y Construcciones en Ronda Europa, 7 (Tres Cantos)	21.853	(3.766)	(1.275)	16.812	17.413
Terrenos y Construcciones en Torres Quevedo, 1 (Tres Cantos)	6.199	(201)	(105)	5.893	7.860
Terrenos y Construcciones en Avda. El Sol, 9 (Torrejón de Ardoz)	2.347	(315)	(137)	1.895	1.911
C/Einstein 1 (Tres Cantos)	1.725	-	-	1.725	1.725
Total	**44.889**	**(7.625)**	**(2.251)**	**35.013**	**45.680**

	2021				
Descripción	**Valor de Coste**	**Amortización Acumulada**	**Deterioro**	**Valor Neto Contable**	**Valor de Mercado**
Terrenos y Construcciones en I. Newton, 7 (Tres Cantos)	4.958	(1.823)	-	3.135	11.231
Terrenos y Construcciones en I. Newton, 9 (Tres Cantos)	7.371	(1.345)	(734)	5.292	5.369
Terrenos y Construcciones en Ronda Europa, 7 (Tres Cantos)	21.853	(3.528)	(1.275)	17.050	17.287
Terrenos y Construcciones en Torres Quevedo, 1 (Tres Cantos)	6.593	(137)	(105)	6.351	6.026
Terrenos y Construcciones en Avda. El Sol, 9 (Torrejón de Ardoz)	2.347	(287)	(137)	1.923	1.951
Total	**43.122**	**(7.120)**	**(2.251)**	**33.751**	**41.864**

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 2022 los ingresos derivados de rentas provenientes de las inversiones inmobiliarias propiedad del Grupo han ascendido a 4.358 miles de euros, 4.203 miles de euros en 2021, registrados en el epígrafe "Ingresos del Inmovilizado material y de las inversiones" en el estado de resultado consolidado.

Los movimientos registrados bajo este sub-epígrafe en el ejercicio 2022 y 2021 son los siguientes:

	Terrenos	Construcciones	Instalaciones	Total Inversiones Inmobiliarias
Coste al 31/12/2020	**32.409**	**38.241**	**157**	**70.807**
Adiciones	-	155	132	287
Coste al 31/12/2021	**32.409**	**38.396**	**289**	**71.094**
Adiciones	-	-	3	3
Coste al 31/12/2022	**32.409**	**38.396**	**292**	**71.097**
Amortización acumulada al 31/12/2020	**-**	**(4.749)**	**(110)**	**(4.859)**
Adiciones	-	(768)	(10)	(778)
Amortización acumulada al 31/12/2021	**-**	**(5.517)**	**(120)**	**(5.637)**
Adiciones	-	(767)	(17)	(778)
Amortización acumulada al 31/12/2022	**-**	**(6.284)**	**(137)**	**(6.421)**
Valor contable al 31/12/2020	**32.409**	**33.492**	**47**	**65.948**
Valor contable al 31/12/2021	**32.409**	**32.879**	**169**	**65.457**
Valor contable al 31/12/2022	**32.409**	**32.112**	**155**	**64.676**

Al cierre del ejercicio 2022 y 2021 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.

Durante los ejercicios 2022 y 2021 no se enajenaron ninguna inversión inmobiliaria.

A 31 de diciembre de 2022 y 2021 no se han reconocido correcciones valorativas por deterioro.

Los inmuebles en los ejercicios 2022 y 2021 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 2022 y 2021 es la siguiente:

			2022		
Descripción	**Valor de Coste**	**Amortización Acumulada**	**Deterioro**	**Valor Neto Contable**	**Valor razonable**
C/ José Echegaray, 9 (Madrid)	6.902	(931)	-	5.971	8.023
C/ Chamberí 8 (Madrid)	42.022	(2.968)	-	39.054	52.574
Avda. de Bruselas 22 (Madrid)	21.881	(2.385)	-	19.496	25.345
Total	**70.805**	**(6.284)**	**-**	**64.521**	**85.942**

			2021		
Descripción	**Valor de Coste**	**Amortización Acumulada**	**Deterioro**	**Valor Neto Contable**	**Valor razonable**
C/ José Echegaray, 9 (Madrid)	6.902	(832)	-	6.070	8.077
C/ Chamberí 8 (Madrid)	42.022	(2.614)	-	39.408	45.050
Avda. de Bruselas 22 (Madrid)	21.881	(2.071)	-	19.810	25.564
Total	**70.805**	**(5.517)**	**-**	**65.288**	**78.691**

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 2022 y 2021 son los siguientes:

	2022	**2021**
Menos de un año	3.225	3.225
Entre 1 y 5 años	2.851	2.851
Más de 5 años	-	-
Total cobros futuros	**6.076**	**6.076**

9. Activos por derecho de uso y pasivos por arrendamiento

a) Activos por derecho de uso

El detalle y los movimientos por clases de activos por derechos de uso durante los ejercicios 2022 y 2021 son los siguientes:

	Construcciones	Mobiliario y Otro inmovilizado material	Total Derechos de uso
Coste al 31/12/2020	**3.547**	**4.312**	**7.859**
Adiciones	49	3.454	3.503
Coste al 31/12/2021	**3.596**	**7.766**	**11.362**
Adiciones	-	556	556
Retiros	(159)	-	(159)
Coste al 31/12/2022	**3.437**	**8.322**	**11.759**
Amortización acumulada al 31/12/2020	**(1.514)**	**(3.632)**	**(5.146)**
Adiciones	(485)	(1.235)	(1.720)
Amortización acumulada al 31/12/2021	**(1.999)**	**(4867)**	**(6.866)**
Adiciones	(367)	(905)	(1.272)
Amortización acumulada al 31/12/2022	**(2.366)**	**(5.772)**	**(8.138)**
Valor contable al 31/12/2020	**2.033**	**680**	**2.713**
Valor contable al 31/12/2021	**1.597**	**2.899**	**4.496**
Valor contable al 31/12/2022	**1.071**	**2.550**	**3.621**

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 razonable que va 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 471 miles de euros en 2022, 725 miles de euros en 2021.

Durante el ejercicio 2022 y 2021 el Grupo no ha incurrido en gastos por pagos por arrendamiento variable.

b) Pasivo por arrendamiento

El detalle de los movimientos del pasivo por arrendamientos durante los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2022 y 2022 son los siguientes:

	2022	2020
Saldo al inicio del ejercicio	4.534	2.766
Adiciones	1.495	3.770
Gastos financieros	(63)	(63)
Pagos	(2.198)	(1.939)
Saldo al cierre del ejercicio	**3.768**	**4.534**

Los vencimientos contractuales de los pasivos por arrendamiento sin descontar, es decir, incluyendo los intereses a pagar futuros, para los ejercicios 2022 y 2021 son los siguientes:

	2022	2021
Menos de un año	1.913	2.022
Entre 1 y 5 años	1.762	2.647
Más de 5 años	-	-
Total pagos futuros	**3.675**	**4.669**

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 1,45% y 1,37%, para los ejercicios 2022 y 2021 respectivamente.

10 Inmovilizado intangible

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 el saldo de este epígrafe se corresponde en su totalidad con aplicaciones informáticas. Su evolución durante los ejercicios 2022 y 2022 se presenta en el siguiente detalle:

	Aplicaciones informáticas	Inmovilizado en curso	Total Inmovilizado Intangible
Coste al 31/12/2020	**96.337**	**106**	**96.443**
Adiciones	4.043	2.304	6.347
Retiros	(5.709)	-	(5.709)
Traslados	22	(22)	-
Coste al 31/12/2021	**94.693**	**2.388**	**97.081**
Adiciones	1.320	3.518	4.838
Retiros	-	-	-
Traslados	930	(930)	-
Coste al 31/12/2022	**96.943**	**4.976**	**101.919**
Amortización acumulada al 31/12/2020	**(83.755)**	**-**	**(83.755)**
Adiciones	(4.771)	-	(4.771)
Retiros	5.566	-	5.566
Amortización acumulada al 31/12/2021	**(82.960)**	**-**	**(82.960)**
Adiciones	(4.477)	-	(4.477)
Retiros	-	-	-
Amortización acumulada al 31/12/2022	**(87.437)**	**-**	**(87.437)**
Valor contable al 31/12/2020	**12.582**	**106**	**12.688**
Valor contable al 31/12/2021	**11.733**	**2.388**	**14.121**
Valor contable al 31/12/2022	**9.506**	**4.976**	**14.482**

Las altas registradas en el ejercicio 2022 y 2021 corresponden fundamentalmente a desarrollos tecnológicos y compra de licencias de software.

No se han producido retiros durante 2022. Los retiros de aplicaciones informáticas producidos en el ejercicio 2021 se debieron, en su mayoría, a la baja de los equipos de procesamiento informático.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 no existen elementos del inmovilizado intangible que se encuentren afectos a garantías o reversión.

11. Otros activos

A continuación, mostramos la composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2022 y 2021:

	2022	2021
Gastos de adquisición	94.608	87.219
Periodificaciones	3.326	1.528
Existencias	511	392
Total	**98.445**	**89.139**

Los gastos de adquisición diferidos corresponden a gastos imputables directamente a la obtención de primas que se periodifican anualmente en función de la vigencia de la póliza, estos gastos se corresponden con gastos de comisiones y gastos de marketing principalmente.

Los gastos de adquisición diferidos se registran de acuerdo con los principios contables indicados en la nota 3 i). El movimiento para los ejercicios 2022 y 2021 es el siguiente:

	2022	2021
Saldo al inicio del ejercicio	87.219	83.055
Adiciones	94.608	87.219
Retiros	(87.219)	(83.055)
Saldo al cierre del ejercicio	**94.608**	**87.219**

Las adiciones se corresponden con la periodificación de los gastos de adquisición del ejercicio que se devengarán en el ejercicio siguiente, de forma correlacionada con los ingresos de primas devengadas en cada ejercicio. Los ingresos de primas no devengados se corresponden con la provisión para prima no consumida a esa fecha. Los retiros de cada ejercicio se corresponden con las cancelaciones de los gastos de adquisición periodificados del ejercicio anterior.

A 31 de diciembre de 2022, el sub-epígrafe de "Periodificaciones" incluye el coste de ciertos servicios pagados por anticipado por el Grupo y que devengarán durante el ejercicio 2022 por un importe de 3.326 miles de euros, 1.528 miles de euros en 2021.

12 Provisiones técnicas

El movimiento producido durante los ejercicios 2022 y 2021 de cada una de las provisiones técnicas que figuran en los estados de situación financiera consolidados adjuntos, es el siguiente:

Seguro directo

Miles de euros	Saldo a 1 de enero de 2022	Variación en cuenta de resultados	Variación Ajustes y liquidaciones en cuenta de resultados	Saldo a 31 de diciembre de 2022
Provisiones técnicas:				
Primas no consumidas	449.740	21.043	-	470.783
Provisión riesgo en curso	3.280	(902)	-	2.378
Provisión de prestaciones	285.138	32.317	424	317.879
Total	**738.158**	**52.458**	**424**	**791.040**

Miles de euros	Saldo a 1 de enero de 2021	Variación en cuenta de resultados	Variación Ajustes y liquidaciones en cuenta de resultados	Saldo a 31 de diciembre de 2021
Provisiones técnicas:				
Primas no consumidas	446.423	3.317	-	449.740
Provisión riesgo en curso	4.622	(1.342)	-	3.280
Provisión de prestaciones	265.446	26.211	(6.519)	285.138
Total	**716.491**	**28.186**	**(6.519)**	**738.158**

Reaseguro cedido y retrocedido

Miles de euros	Saldo a 1 de enero de 2022	Variación en cuenta de resultados	Saldo a 31 de diciembre de 2022
Provisiones técnicas:			
Primas no consumidas	4.280	274	4.554
Provisión riesgo en curso	-	-	-
Provisión de prestaciones	15.873	(1.164)	14.709
Total	**20.153**	**(890)**	**19.263**

Miles de euros	Saldo a 1 de enero de 2021	Variación en cuenta de resultados	Saldo a 31 de diciembre de 2021
Provisiones técnicas:			
Primas no consumidas	3.705	575	4.280
Provisión riesgo en curso	-	-	-
Provisión de prestaciones	8.772	7.101	15.873
Total	**12.477**	**7.676**	**20.153**

La provisión para prestaciones se desglosa en las siguientes provisiones:

Miles de euros	**2022**	**2021**
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación y pago	302.113	270.997
Provisión de siniestros pendientes de declaración	2.260	1.630
Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros	13.506	12.511
Provisión de prestaciones	**317.879**	**285.138**

El movimiento producido durante los ejercicios 2022 y 2021 de la provisión de prestaciones pendientes de liquidación y pago se muestra a continuación:

Miles de euros	**2022**	**2021**
Saldo a 1 de enero	**270.997**	**253.018**
Coste incurrido		
Año corriente	631.904	518.437
Años anteriores	(65.509)	(21.651)
Total	**566.395**	**496.786**
Gastos pagados		
Año corriente	(379.607)	(341.822)
Años anteriores	(155.307)	(136.985)
Total	**(534.914)**	**(478.807)**

La provisión de riesgos en curso complementará a la provisión de primas no consumidas, en la medida en que su importe no sea suficiente para reflejar la valoración de todos los riesgos y gastos a cubrir por la entidad aseguradora que se correspondan con el periodo de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre del ejercicio. Durante el ejercicio 2022, el Grupo ha registrado por este concepto 2.378 miles de euros (3.280 miles de euros en 2021) correspondientes al ramo de Salud.

La evolución durante los ejercicios 2022 y 2021 de la provisión para prestaciones del Grupo sin las garantías reaseguradas y asistencia en viaje, correspondiente

únicamente a los siniestros pendientes de pago a 31 de diciembre de 2022 y 2021 respectivamente, detallada por ramos, es la siguiente:

	Provisión a 31/12/2022	Pagos Netos	Provisión a 31/12/2022	Superávit (Déficit)
Automóvil, Responsabilidad Civil	193.587	105.237	83.656	4.694
Automóvil, Otras Garantías	52.360	32.089	14.545	5.726
Hogar	21.252	15.126	5.112	1.014
Salud	4.163	2.525	689	949
Total	**271.362**	**154.977**	**104.002**	**12.383**

	Provisión a 31/12/2020	Pagos Netos	Provisión a 31/12/2021	Superávit (Déficit)
Automóvil, Responsabilidad Civil	173.104	94.571	72.978	5.555
Automóvil, Otras Garantías	55.828	25.390	15.493	14.946
Hogar	20.492	14.218	6.267	7
Salud	3.223	1.718	233	1.273
Total	**252.647**	**135.897**	**94.971**	**21.781**

En los cuadros anteriores hay que tener en cuenta:

a) La columna "Provisión al cierre del ejercicio anterior" se corresponde con la provisión para siniestros pendientes de liquidación y pago del estado de situación financiera consolidado esa fecha, indicando que:

i. No se incluyen las garantías de asistencia en viaje y otras garantías complementarias reaseguradas, como reclamación de multas, asistencia jurídica etc. El importe de la provisión para estas garantías a cada fecha es cierto y no existe incertidumbre sobre su evolución posterior.

ii. Los siniestros ocurridos pero no declarados (IBNR) que forman parte de la provisión para prestaciones del pasivo del estado de situación financiera consolidado se incluyen en la provisión al cierre de los ejercicios 2022 y 2021 en todos los ramos al calcularse la provisión para siniestros pendientes, declarados y no declarados de forma conjunta utilizando los métodos indicados en el apartado 3 l).

iii. Las provisiones derivadas del segmento "otros negocios aseguradores" por tratarse de importes poco significativos.

iv. Las provisiones correspondientes a gastos de liquidación de siniestros que forman junto con la provisión de siniestros pendientes y la provisión para siniestros ocurridos y no declarados (IBNR) la provisión para prestaciones del pasivo de los estados de situación financiera consolidados no se incluyen en los cuadros anteriores, ya que se establecen para afrontar los gastos internos de liquidación de los siniestros pendientes a una fecha que el Grupo finalizara su actividad y por tanto no tiene un desarrollo posterior a la fecha de establecimiento de la provisión.

b) La segunda columna de "pagos netos" se corresponde con el epígrafe de "prestaciones y gastos pagados del seguro directo" del estado de resultado consolidado del negocio asegurador, pero teniendo en cuenta solo aquellos correspondientes a siniestros ocurridos anteriores a la fecha de la provisión de la primera columna del cuadro. Por tanto, no se tienen en cuenta los pagos netos de prestaciones correspondientes siniestros ocurridos en el propio ejercicio de análisis.

c) La tercera columna de provisión a fecha de cierre del ejercicio siguiente, incluye el importe de la provisión constituida correspondientes a siniestro ocurridos al ejercicio anterior y anteriores.

d) Finalmente, la cuarta columna de "superávit o déficit" es el resultado de:
   i. (+) Primera columna de provisión a cierre del ejercicio anterior.
   ii. (-) Segunda columna de Pagos netos.
   iii. (-) Tercera columna de provisión a cierre del ejercicio siguiente.

   De tal forma que si esta adicción es positiva, indicará que la provisión a cierre del ejercicio anterior presenta superávit un año después y si es negativa, indicará déficit.

   Como se puede observar en los cuadros siguientes, el Grupo, por sus políticas de gestión de las reservas, los run-offs son históricamente positivos, con una gestión eficiente de sus siniestros, donde la evolución de la siniestralidad va ligada al crecimiento orgánico del Grupo, sin grandes desviaciones entre los diferentes ejercicios. Como se indica en el apartado 5 d), el Comité de Siniestralidad y Reservas es el órgano responsable de la gestión del riesgo de reserva del Grupo. Sus funciones son las de llevar a cabo el seguimiento de las reservas y provisiones 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.

   El Grupo ha evaluado el impacto del nuevo baremo y no se prevén cambios significativos en la evolución de las provisiones.

A continuación, se informa de la evolución de la siniestralidad del seguro directo No Vida, sin incluir las garantías reaseguradas y asistencia en viaje, desde el año de ocurrencia de los siniestros hasta el cierre del ejercicio 2022, así como el detalle por año de ocurrencia, de la provisión para prestaciones de dicho seguro al cierre del ejercicio:

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	Mas de nueve años después
2012 y anteriores	Provisión pendiente	938.174	296.153	151.135	83.717	49.760	28.290	15.929	10.556	5.486	2.710	2.339
	Pagos acumulados	1.446.447	1.928.909	2.013.676	2.047.460	2.064.632	2.073.890	2.078.312	2.080.895	2.083.757	2.085.157	5.972.897
	Total coste	**2.384.621**	**2.225.062**	**2.164.811**	**2.131.178**	**2.114.391**	**2.102.180**	**2.094.241**	**2.091.451**	**2.089.242**	**2.087.867**	**5.975.236**
2013	Provisión pendiente	171.017	46.329	19.785	11.096	6.080	2.989	1.310	896	463	269	
	Pagos acumulados	259.565	339.064	351.061	355.401	358.382	361.505	362.928	362.638	362.128	362.210	
	Total coste	**430.582**	**385.393**	**370.846**	**366.497**	**364.462**	**364.494**	**364.238**	**363.534**	**362.591**	**362.479**	
2014	Provisión pendiente	181.728	52.988	24.945	14.456	7.158	4.322	3.405	1.963	988		
	Pagos acumulados	240.886	320.928	335.240	341.384	345.661	348.250	348.997	349.991	349.921		
	Total coste	**422.615**	**373.917**	**360.185**	**355.841**	**352.819**	**352.572**	**352.402**	**351.954**	**350.908**		
2015	Provisión pendiente	190.121	57.242	26.438	13.941	7.095	3.430	2.171	1.500			
	Pagos acumulados	247.882	329.431	345.672	352.475	357.172	359.078	359.748	360.369			
	Total coste	**438.003**	**386.673**	**372.111**	**366.416**	**364.267**	**362.508**	**361.919**	**361.869**			
2016	Provisión pendiente	213.455	80.001	43.518	16.746	10.027	5.860	3.505				
	Pagos acumulados	254.659	337.615	359.453	373.518	380.109	383.410	385.588				
	Total coste	**468.114**	**417.615**	**402.971**	**390.265**	**390.137**	**389.270**	**389.093**				
2017	Provisión pendiente	220.134	75.241	33.156	17.451	8.496	5.135					
	Pagos acumulados	274.878	376.039	401.368	412.851	419.016	420.900					
	Total coste	**495.012**	**451.280**	**434.524**	**430.302**	**427.512**	**426.035**					
2018	Provisión pendiente	209.500	62.410	37.441	16.940	9.852						
	Pagos acumulados	302.136	413.420	440.856	453.158	457.424						
	Total coste	**511.636**	**475.830**	**478.297**	**470.098**	**467.276**						
2019	Provisión pendiente	223.591	87.557	40.244	20.679							
	Pagos acumulados	338.329	453.694	478.608	491.023							
	Total coste	**561.920**	**541.251**	**518.852**	**511.702**							
2020	Provisión pendiente	179.604	61.587	30.598								
	Pagos acumulados	279.694	365.600	384.335								
	Total coste	**459.298**	**427.187**	**414.933**								
2021	Provisión pendiente	229.635	74.071									
	Pagos acumulados	339.130	452.808									
	Total coste	**568.766**	**526.879**									
2022	Provisión pendiente	253.580										
	Pagos acumulados	371.682										
	Total coste	**625.262**										

13 Provisiones no técnicas

El movimiento de la provisión para impuestos y otras contingencias legales en los ejercicios 2022 y 2021 ha sido el siguiente:

	2022	2021
Saldos al inicio del ejercicio	-	492
Dotaciones	-	-
Aplicaciones	-	(492)
Saldo al final del ejercicio	**-**	**-**

El movimiento de la provisión por pagos por convenios de liquidación en los ejercicios 2022 y 2021 ha sido el siguiente:

	2022	2021
Saldos al inicio del ejercicio	21.915	16.174
Dotaciones	25.338	21.915
Aplicaciones	(21.915)	(16.174)
Saldos al final del ejercicio	**25.338**	**21.915**

El movimiento de otras provisiones no técnicas en los ejercicios 2022 y 2021 ha sido el siguiente:

	2022	2021
Saldos al inicio del ejercicio	218	183
Dotaciones	780	218
Aplicaciones	(218)	(183)
Saldo al final del ejercicio	**780**	**218**

Las reducciones en el saldo de provisiones se deben al pago de las mismas y en ningún caso por reducción de la estimación.

14. 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 (Línea Directa Asistencia S.L.U., Centro Avanzado de Reparaciones, CAR, S.L.U., Ambar Medline, S.L.U. y LDA Reparaciones), implicando la salida de este Grupo Asegurador, del Grupo de IVA 128/09. Simultáneamente y de manera ininterrumpida, los Consejos de Administración de dichas 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
Moto Club LDA, S.L.U.	B83868083
LDA Reparaciones, S.L.U.	B87619961

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 2022 y 2021 que es del 25%.

La conciliación entre el beneficio contable y la base imponible del impuesto sobre sociedades de los ejercicios 2022 y 2021, es la siguiente:

	2022		2021	
	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	59.523	-	110.137	-
Impuesto de sociedades	(19.235)	-	(35.043)	-
Ajustes de consolidación sin impacto fiscal	752	-	277	-
Diferencias permanentes:				
Aumentos	2.171	-	2.865	-
Disminuciones	(2.021)	-	(4.072)	-
Resultado fiscal	79.660	-	144.250	-
Diferencias temporarias:				
Con origen en el ejercicio				
Aumentos	22.395	97.602	2.095	1.375
Disminuciones	-	-	-	-
Con origen en ejercicios anteriores				
Aumentos	4	-	2	-
Disminuciones	(1.753)	-	(6.104)	-
Compensación de bases negativas anteriores	-	-	(10)	-
Base imponible	**100.306**	**97.602**	**140.233**	**1.375**

El desglose del gasto por impuesto sobre sociedades corriente y diferido reconocidos en el estado de resultado consolidado en los ejercicios 2022 y 2021 es el siguiente:

	2022	2021
Gasto por impuesto corriente	24.299	34.049
Ajustes a los impuestos diferidos	(5.065)	995
Gasto por impuesto sobre sociedades	**19.235**	**35.044**

El gasto por impuesto sobre sociedades registrado en los ejercicios 2022 y 2021 se ha calculado a partir del resultado fiscal del cuadro anterior como sigue:

	2022	2021
Resultado contable antes de impuestos	78.758	145.180
Tipo impositivo	25%	25%
Cuota	19.689	36.295
Deducciones sobre cuota	(819)	(1.142)
Impacto ajustes de consolidación	200	73
Ajuste liquidación impuesto sobre sociedades ejercicio anterior	(1)	122
Gastos no deducibles	543	716
Ingresos no imputables	(505)	(1.017)
Deducciones y aplicaciones, neto	128	-
Bases Imponibles Negativas	-	(3)
Gasto por impuesto sobre sociedades	**19.235**	**35.044**

Estado de resultado consolidado

Los aumentos de las diferencias permanentes en el ejercicio 2022 y 2021 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 2022 y 2021 tienen su origen en las ganancias derivadas de reembolsos de participaciones por inversiones en sociedades y fondos de capital riesgo de la Sociedad Dominante.

El importe de las diferencias temporales con origen en el ejercicio lo constituyen, principalmente, los ajustes de las provisiones, que según los artículos 13 y 14 de la LIS, no son deducibles fiscalmente, así como la aplicación de parte de la reserva de estabilización realizada este año. Las disminuciones con origen en ejercicios anteriores corresponden fundamentalmente a la reversión de ajustes positivos de provisiones no deducibles.

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 2022 y 2021 es el siguiente:

	2022	2021
Activos fiscales		
Por impuesto corriente		
Retenciones del ejercicio / Crédito por Impuesto de Sociedades	3.397	19.916
Por impuesto diferido		
Por diferencias temporarias	23.464	8.551
Otros créditos		
Créditos con las Administraciones Públicas	1.265	1.040
Pasivos fiscales		
Por impuesto corriente		
Deuda por Impuesto de sociedades		
Por impuesto diferido		
Por diferencias temporarias	28.182	44.456
Otras deudas		
Hacienda Pública, retenciones IRPF/IS/IRNR	3.123	5.030
Hacienda Pública, acreedor por IVA	223	608
Seguridad Social a ingresar	2.981	3.073
Consorcio de Compensación de Seguros a ingresar	1.596	1.496
Impuesto sobre las primas de seguro a ingresar	6.288	5.938
Otros organismos	1.308	1.309

Los activos fiscales por impuesto corriente corresponden al importe del Impuesto sobre Sociedades a pagar (devolver) del ejercicio 2022 y 2021 neto de pagos a cuenta 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 "disponible para la venta".

Las diferencias temporarias existentes al 31 de diciembre de 2022 revertirán a partir del ejercicio 2023, 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.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 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 a los 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 2022 por 24.137 miles de euros, 29.389 miles de euros en 2021 que se liquidará con la Hacienda Pública en el ejercicio en que se produzca dicha aplicación conforme a los PCEA. La disminución del importe se ha producido por la aplicación de parte de la reserva de estabilización durante el ejercicio 2022.

2 El impacto fiscal de las plusvalías de la cartera de inversiones "disponible para la venta" al cierre del ejercicio 2022 por 4.045 miles de euros, 15.066 miles de euros en 2021.

3 El impacto fiscal del valor en libros de ciertos activos adquiridos durante los ejercicios 2012, 2011, 2010 y 2009 que se encuentran totalmente amortizados para propósitos tributarios, de acuerdo con la Disposición Adicional 11ª de la Ley del Impuesto sobre Sociedades ha quedado a 0 miles de euros (0,9 miles de euros en 2021), al haberse revertido en su totalidad durante 2022.

El movimiento de los activos y pasivos por impuesto diferido durante los ejercicios 2022 y 2021 es el siguiente:

	Saldo al 31.12.2020	Con origen en Pérdidas y Ganancias		Con origen en Patrimonio		Saldo al 31.12.2021	Con origen en Pérdidas y Ganancias		Con origen en Patrimonio		Saldo al 31.12.2022
		Adiciones	Retiros	Adiciones	Retiros		Adiciones	Retiros	Adiciones	Retiros	
Activo Diferido											
Diferencias temporales positivas del activo	2.573	546	(1.544)	-	-	1.575	355	(543)	-	-	1.387
Minusvalías cartera activos disponibles para la venta	800	-	-	-	(188)	612	-	-	13.380	-	13.992
Diferidos HP	6.161	-	-	-	-	6.161	-	-	-	-	6.161
Derechos por deducciones y bonificaciones	81	-	-	85	(72)	94	-	-	74	-	167
Deducciones pendientes de aplicar	-	-	-	-	-	-	-	-	1.749	-	1.749
Derechos por deducciones pendientes	-	-	-	100	-	100	-	-	133	(233)	-
Diferencias temporales por ajustes de conversión a NIIF	13	-	(4)	-	-	9	-	(2)	-	-	7
Total	**9.628**	**546**	**(1.548)**	**185**	**(260)**	**8.551**	**355**	**(545)**	**15.335**	**(233)**	**23.464**
Pasivo Diferido											
Efecto tributario de la Reserva estabilización	(29.389)	-	-	-	-	(29.389)	-	-	5.252	-	(24.137)
Plusvalías de la cartera de activos disponibles para la venta	(15.674)	-	-	531	77	(15.066)	-	-	11.021	-	(4.045)
Pasivos diferencia temporal deducción por mantenimiento empleo	(3)	-	2	-	-	(1)	-	1	-	-	-
Total	**(45.066)**	-	**2**	**531**	**77**	**(44.456)**	-	**1**	**16.272**	**-**	**(28.182)**

Inspecciones en curso

En relación con la última Inspección de la Agencia Tributaria en sede de la Sociedad Dominante (Impuesto sobre Sociedades, 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 estiman parcialmente las alegaciones presentadas por la Sociedad Dominante. La Sociedad Dominante procederá a interponer recurso contenciones-administrativo ante la Audiencia Nacional para continuar recurriendo por la parte desestimada por el TEAC.

Adicionalmente a lo anterior, en la aplicación de la CINIIF 23, el Grupo ha analizado por separado cada tratamiento fiscal incierto. Del análisis realizado, se ha concluido que es probable que la Agencia Tributaria en España acepte los actuales tratamientos fiscales considerados inciertos, por lo que no se ha puesto de manifiesto contingencia adicional al 31 de diciembre de 2022 y 2021 referente al cálculo y presentación al gasto por impuesto sobre sociedades realizado por el Grupo.

Por otro lado, en cumplimiento de la Orden de Inspección 51/2016, de 14 de noviembre de 2016, se inició Inspección en relación con los recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros (CSS), relativos al ejercicio 2016. El 22 de diciembre de 2017 se notificó a la Sociedad Dominante el Acta, presentando la Compañía las correspondientes alegaciones en fecha 25 de enero. Con fecha 21 de junio de 2018, se recibió Resolución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El 27 de mayo de 2019 se presentó recurso ante el Tribunal Superior de Justicia de Madrid. El 23 de abril de 2021, se recibió el fallo del Tribunal en el cual se estimaban parcialmente las alegaciones presentadas por la Compañía. El 9 de junio de 2021 la Sociedad presentó recurso de casación ante el Tribunal Supremo por la parte del fallo que no fue estimada, habiéndose admitido a trámite en fecha 21 de diciembre de 2021 y precisando que la cuestión sí presenta interés casacional. El pasado 23 de septiembre de 2022, se recibió el fallo del Tribunal Supremo estimando el criterio de la DGSFP.

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.

15. Patrimonio Neto

La composición y el movimiento del patrimonio neto durante los ejercicios 2022 y 2021 se presenta en el estado total de cambios en el patrimonio consolidado adjuntos.

La Junta General Ordinaria de Bankinter S.A. acordó con fecha 19 de marzo de 2020 la distribución en especie de la totalidad de la prima de emisión, que ascendía a la cantidad de 1.184 millones de euros, mediante la entrega a sus accionistas del 82,6% del capital social de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, manteniendo el banco una participación financiera minoritaria del 17,4% en la Sociedad. La Transacción fue autorizada

el 22 de marzo de 2021 por el Banco Central Europeo y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Previa a la admisión a cotización de las acciones de la Sociedad Dominante, la Junta General aprobó con fecha 5 de abril un dividendo extraordinario de 120 millones de euros pagadero a Bankinter. Analizada la propuesta de distribución del dividendo extraordinario, el Centro Directivo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones consideró que no existen objeciones para su realización a la vista de sus efectos en términos de nivel de solvencia futura de la entidad y de protección de los derechos de los tomadores.

El 15 de abril de 2021, la Comisión Nacional del Mercado de Valores ("CNMV") aprobó e inscribió en el correspondiente registro oficial, con número de registro 11157, el folleto relativo a las acciones de la Sociedad Dominante ("Folleto Informativo"). Tras la citada distribución y aprobación del folleto se procedió a la posterior admisión a cotización en el mercado continuo de las acciones de la Sociedad, el 29 de abril de 2021 (Nota 1).

Tras la citada distribución se procedió a la posterior admisión a cotización en el mercado continuo de las acciones de la Sociedad, el 29 de abril de 2021 (Nota 1).

El Consejo de Administración de Bankinter, S.A aprobó con fecha 19 de marzo de 2020 la distribución en especie de la totalidad de la prima de emisión, que ascendía a la cantidad de 1.184 millones de euros, mediante la entrega a sus accionistas del 82,6% del capital social de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, manteniendo el banco una participación financiera minoritaria del 17,4% en la Sociedad. Tras la citada distribución se procedió a la posterior admisión a cotización en el mercado continuo de las acciones de la Sociedad, el 29 de abril de 2021 (Nota 1).

Con fecha 18 de marzo de 2021 la Junta de Accionistas de la Sociedad Dominante acordó en un único acto:

i. Modificar el número de acciones en el que se divide el capital social de la Sociedad, de tal forma que el capital social pase a estar dividido en 1.088.416.840 acciones.

ii. Conforme a lo dispuesto en el artículo 296 de la Ley de Sociedades de Capital, aumentar el capital social de la Sociedad, con cargo a Reservas Voluntarias y de Libre Disposición, sobre la base de los estados de situación financieras consolidados cerrados a fecha 31 de diciembre de 2020, debidamente auditados y aprobados por la junta general en el acuerdo 1, en un importe ascendente a 6.024.673,60 euros, de forma que el capital social de la Sociedad pasará a la cifra de 43.536.673,60 euros, todo ello mediante el aumento del valor nominal de las acciones, en un importe ascendente a 0,005535263126 euros por cada acción (teniendo en cuenta el nuevo número de acciones aprobado, en unidad de acto con este aumento de capital, en el párrafo anterior, de lo que resulta un total de 1.088.416.840 de 0,04 euros de valor nominal).

La Sociedad Dominante pasó de tener 2.400.000 acciones nominativas de 15,63 euros de valor nominal a 1.088.416.840 acciones con un valor nominal de 0,04 euros.

Identidad Accionista	Importe reserva voluntaria a compensar	Acciones que elevan su valor nominal	Numeración (ambas inclusive)			Valor nominal final por acción
Bankinter S.A.	6.024.671,09 €	1.088.416.386,00 €	1	a	1.088.416.386	0,04 €
Hispamarket, S.A.	2,51 €	454,00 €	1.088.416.386	a	1.088.416.840	0,04 €
	6.024.673,60 €	**1.088.416.840,00 €**				

Al 31 de diciembre de 2022 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 2022, y considerados accionistas significativos de acuerdo a la normativa del Mercado de Valores son los siguientes:

		2022
	Número de acciones	**%**
Cartival	212.277.276	19,50%
Bankinter	189.555.907	17,42%
Fernando Masaveu Herrero	57.919.846	5,32%
Lazard Asset Management	34.778.950	3,20%

		2021
	Número de acciones	%
Cartival	208.426.443	19,15%
Bankinter	189.550.907	17,42%
Fernando Masaveu Herrero	50.905.871	4,68%
Lazard Asset Management	34.778.950	3,20%

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 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 ésta 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 sólo podría destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan reservas disponibles para este fin.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 el saldo de esta reserva está constituido por encima del requerimiento mínimo.

b) Otras reservas

Al 31 de diciembre de 2021 y 2022 estas reservas son de libre disposición.

La reserva de estabilización constituida por la Sociedad dominante por importe de 93.608 miles de euros a cierre de 2022 y 107.582 miles de euros a cierre 2021 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.

Desde el 29 de abril de 2021, fecha de la salida a bolsa, en la que se le adjudicaron a la Sociedad Dominante 239.678 acciones propias en el canje de acciones de Bankinter, realizó sucesivas adquisiciones, comunicadas a la CNMV para completar el plan de retribución completo. De este modo, el número de acciones propias adquiridas por la Sociedad Dominante durante el ejercicio 2021 fue 795.643 acciones a un precio medio de 1,57 euros, que representan un 0,11 % del total de las acciones emitidas.

En noviembre de 2022 el Grupo ofreció un plan de retribución flexible mediante acciones para los empleados. En el marco de este acuerdo se adquirieron 224.000 acciones a un precio medio de 0,99 euros de las cuales se entregaron 204.676.

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 2021	**-**	**-**	**-**
Adiciones	1.247	32	795.643
Saldo a 31 de diciembre de 2021	**1.247**	**32**	**795.643**
Saldo a 1 de enero de 2021	**1.247**	**32**	**795.643**
Adiciones	221	**9**	224.000
Salidas	(450)	(18)	(362.732)
Saldo a 31 de diciembre de 2022	**1.018**	**24**	**656.911**

El detalle de acciones propias al cierre del ejercicio 2021 y 2022 es el siguiente:

Fecha de adquisición	Tipo de adquisición	Títulos	Precio	Valor mercado (miles de euros)	Coste de adquisición (miles de euros)
29/04/2021	Canje	239.678	1,32	316	316
04/05/2021	Compra	186.570	1,61	300	300
06/05/2021	Compra	94.700	1,58	150	150
21/07/2021	Compra	64.332	1,77	114	114
22/07/2021	Compra	85.957	1,73	150	150
23/07/2021	Compra	59.702	1,74	104	104
26/07/2021	Compra	27.293	1,76	48	48
27/07/2021	Compra	23.183	1,75	41	41
28/07/2021	Compra	14.228	1,75	24	24
01/05/2022	Entrega	-157.593	1,57	-247	-247
11/05/2022	Venta	-463	1,26	-1	-1
26/05/2022	Venta	-1	1,32	0	0
15/11/2022	Compra	214.000	0,99	212	212
16/11/2022	Compra	10.000	0,94	9	9
22/11/2022	Entrega empleados	-104.529	0,99	-103	-103
22/12/2022	Entrega empleados	-100.147	0,99	-99	-99
Total		**656.911**	**1,44**	**1.018**	**1.018**

d) Dividendo a cuenta

Ejercicio 2022

El 21 de abril de 2022, 20 de septiembre de 2022 y 13 de diciembre de 2022, el Consejo de Administración, acordó la distribución de dividendos a cuenta de los beneficios del ejercicio 2022 por un importe total de 52.481 miles de euros. Al 31 de diciembre de 2022, no se mantiene pendiente de pago ningún importe.

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 ejercicio:

		Acuerdo del	
	13.12.2022	**20.09.2022**	**21.04.2022**
Beneficio neto a la fecha del acuerdo	58.312	48.976	24.189
A deducir:			
Otras reservas	-	-	-
Dividendos repartidos	(44.079)	(21.770)	-
Beneficio de libre disposición	**14.233**	**27.206**	**24.189**
Propuesta de pago de dividendos a cuenta	**8.402**	**22.309**	**21.770**
Total dividendo a repartir	**8.402**	**22.309**	**21.770**
Liquidez de tesorería antes del pago	**20.782**	**178.141**	**108.217**
Cobros previstos menos pagos previstos	577	(28.743)	18.514
Remanente de tesorería	**21.359**	**149.398**	**126.731**

Ejercicio 2021

En su sesión del 5 de abril de 2021, el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante acordó un dividendo extraordinario de 120.000 miles de euros. Este dividendo fue acordado con carácter previo a la salida a bolsa que tuvo lugar el 29 de abril de 2021. Este dividendo está totalmente desembolsado a 31 de diciembre de 2021.

Adicionalmente, el 29 de junio de 2021, 23 de septiembre de 2021 y 13 de diciembre de 2021, el Consejo de Administración, acordó la distribución de dividendos a cuenta de los beneficios del ejercicio 2021 por un importe total de 77.664 miles de euros. Al 31 de diciembre de 2021, no se mantiene pendiente de pago ningún importe.

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 ejercicio:

		Acuerdo del	
	29.06.2021	**23.09.2021**	**13.12.2021**
Beneficio neto a la fecha del acuerdo	29.596	58.211	86.293
A deducir:			
Otras reservas	(1.634)	-	-
Beneficio de libre disposición	**27.962**	**58.211**	**86.293**
Propuesta de pago de dividendos a cuenta	**26.636**	**25.754**	**25.274**
Total dividendo a repartir	**26.636**	**25.754**	**25.274**
Liquidez de tesorería antes del pago	**61.410**	**84.669**	**144.460**
Cobros previstos menos pagos previstos	63.888	(17.561)	(12.634)
Remanente de tesorería	**125.298**	**67.108**	**131.826**

Previo al acuerdo del dividendo a cuenta, el Grupo solicitó autorización a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones recibiendo respuesta positiva por parte del regulador.

e) Distribución del resultado de la Sociedad Dominante

La propuesta de distribución del resultado de la Sociedad Dominante correspondiente al ejercicio 2022, 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 2021:

	Miles de Euros	
	2022	**2021**
Base de reparto (Beneficio individual de Línea Directa Aseguradora, S.A. de seguros y reaseguros)	70.681	108.115
Distribución		
a Dividendos a cuenta	52.481	77.664
a Reserva de estabilización	7.121	-
a Reserva Voluntaria	9.989	8.992
a Dividendo complementario	1.090	21.459

f) Ajustes por cambios de valor

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 disponibles para la venta, 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 2022 es de -29.856 miles de euros, 43.366 miles de plusvalías miles de euros a 31 de diciembre de 2021.

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 2022 será aprobado por el Consejo de Administración en su reunión celebrada el marzo de 2023.

16. 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:

	2022	2021
Beneficio del ejercicio atribuible a los propietarios de la Sociedad Dominante	59.523	110.137
Promedio ponderado de acciones emitidas (miles de acciones)	1.088.417	1.088.417
Acciones propias ponderadas (miles de acciones) (*)	(705)	(536)
Promedio ponderado de acciones ordinarias en circulación (miles de acciones)	1.087.712	1.087.881
Ganancias básicas por acción (en euros)	**0,05**	**0,10**

(*) Se refiere a las acciones propias mantenidas en autocartera ponderadas teniendo en cuenta el periodo en el cual han estado emitidas (Nota 15c).

A 31 de diciembre de 2022, existen 657 miles de acciones propias (796 miles a 31 de diciembre de 2021) 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 2022 y 2021, el efecto dilutivo en las ganancias por acción no es significativo.

17. Información financiera por segmentos

Se presenta a continuación el desglose de los ingresos y gastos por segmentos, así como el resultado del negocio asegurador de no vida del ejercicio por cada segmento, medida de rendimiento empleada por la Dirección del Grupo.

El desglose de los ingresos y gastos de la actividad aseguradora no vida por segmentos, así como el resultado del ejercicio por cada segmento, para los ejercicios acabados el 31 de diciembre de 2022 y 2021 es como sigue:

	2022				
	Automóviles	Hogar	Salud	Otros negocios aseguradores	Consolidado
Total primas imputadas netas de reaseguro	753.278	129.799	16.505	1.065	900.647
Total siniestralidad del periodo neta reaseguro	(585.329)	(81.840)	(14.321)	(10)	(681.500)
Participación en beneficios	-	-	-	(637)	(637)
Total gastos explotación netos	(150.800)	(41.989)	(9.327)	(66)	(202.182)
Otros ingresos y gastos del negocio asegurador no vida	17.506	(241)	(243)	-	17.022
Resultado técnico	**34.655**	**5.729**	**(7.386)**	**352**	**33.350**
Total ingresos de las inversiones	63.773	5.717	2.872	44	72.406
Total gastos de las inversiones	(32.433)	(177)	(22)	(1)	(32.633)
Resultado de la cuenta del negocio asegurador no vida	**65.995**	**11.269**	**(4.536)**	**395**	**73.123**

	2021				
	Automóviles	Hogar	Salud	Otros negocios aseguradores	Consolidado
Total primas imputadas netas de reaseguro	747.292	119.067	14.981	1.388	882.728
Total siniestralidad del periodo neta reaseguro	(518.866)	(66.003)	(12.951)	-	(597.820)
Participación en beneficios				(594)	(594)
Total gastos explotación netos	(154.310)	(39.888)	(9.147)	(113)	(203.458)
Otros ingresos y gastos del negocio asegurador no vida	22.877	(5)	(93)	-	22.779
Resultado técnico	**96.993**	**13.171**	**(7.210)**	**681**	**103.635**
Total ingresos de las inversiones	50.352	5.016	2.479	57	57.904
Total gastos de las inversiones	(23.040)	(179)	(22)	(2)	(23.243)
Resultado de la cuenta del negocio asegurador no vida	**124.305**	**18.008**	**(4.753)**	**736**	**138.296**

Dado el tipo de productos que comercializa el Grupo y los segmentos donde opera, no existen clientes individuales que se puedan considerar significativos, desde el punto de vista de concentración de ingresos ordinarios.

El importe de Otros ingresos y gastos del estado de resultado consolidado, para los ejercicios acabados el 31 de diciembre de 2022 y 2021, es como sigue:

	2022	2021
Otros ingresos	7.536	10.345
Otros gastos	(1.901)	(3.461)
Resultado de otras actividades	**5.635**	**6.884**

El detalle de "Otros ingresos" se encuentra reflejado en la Nota 20.

El desglose de los ingresos y gastos de las inversiones de la actividad aseguradora no vida consolidada por segmentos, para los ejercicios acabados el 31 de diciembre de 2022 y 2021, es como sigue:

	2022				
	Automóviles	Hogar	Salud	Otros negocios aseguradores	Consolidado
Ingresos procedentes de inversiones materiales	**3.678**	**628**	**80**	**5**	**4.391**
Ingresos procedentes de inversiones financieras	**26.605**	**5.089**	**2.792**	**39**	**34.525**
Beneficios en realización de inversiones	**33.490**	**-**	**-**	**-**	**33.490**
De inversiones materiales	-	-	-	-	-
De inversiones financieras	33.490	-	-	-	33.490
Total ingresos de las inversiones	**63.773**	**5.717**	**2.872**	**44**	**72.406**
Gastos gestión inversiones	**(6.098)**	**(177)**	**(22)**	**(1)**	**(6.298)**
Gastos gestión inversiones materiales	(3.043)	(177)	(22)	(1)	(3.243)
Gastos gestión inversiones financieras	(3.055)	-	-	-	(3.055)
Corrección de valor inversiones	**(28)**	**-**	**-**	**-**	**(28)**
Amortización de inversiones materiales	(28)	-	-	-	(28)
Pérdidas procedentes de inversiones	**(26.307)**	**-**	**-**	**-**	**(26.307)**
Pérdidas procedentes de inversiones materiales	-	-	-	-	-
Pérdidas procedentes de inversiones financieras	(26.307)	-	-	-	(26.307)
Total gastos de las inversiones	**(32.433)**	**(177)**	**(22)**	**(1)**	**(32.633)**

	2021				
	Automóviles	Hogar	Salud	Otros negocios aseguradores	Consolidado
Ingresos procedentes de inversiones materiales	**3.633**	**567**	**71**	**7**	**4.278**
Ingresos procedentes de inversiones financieras	**24.566**	**4.449**	**2.408**	**50**	**31.473**
Beneficios en realización de inversiones	**22.153**	**-**	**-**	**-**	**22.153**
De inversiones materiales	21	-	-	-	21
De inversiones financieras	22.132	-	-	-	22.132
Total ingresos de las inversiones	**50.352**	**5.016**	**2.479**	**57**	**57.904**
Gastos gestión inversiones	(7.588)	(179)	(22)	(2)	(7.791)
Gastos gestión inversiones materiales	(3.042)	(179)	(22)	(2)	(3.245)
Gastos gestión inversiones financieras	(4.546)	-	-	-	(4.546)
Corrección de valor inversiones	**(28)**	**-**	**-**	**-**	**(28)**
Amortización de inversiones materiales	(28)	-	-	-	(28)
Pérdidas procedentes de inversiones	**(15.424)**	**-**	**-**	**-**	**(15.424)**
Pérdidas procedentes de inversiones materiales	(7)	-	-	-	(7)
Pérdidas procedentes de inversiones financieras	(15.417)	-	-	-	(15.417)
Total gastos de las inversiones	**(23.040)**	**(179)**	**(22)**	**(2)**	**(23.243)**

18. Operaciones de reaseguro

El resultado por las operaciones de reaseguro cedido y retrocedido de los ejercicios 2022 y 2021 es el siguiente:

	2022	2021
Primas del reaseguro cedido	(26.139)	(23.392)
Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido	274	575
Prestaciones pagadas del reaseguro cedido	14.438	9.960
Variación de la provisión para prestaciones del reaseguro cedido	(1.164)	7.101
Participación del reaseguro en comisiones y gastos	4.232	5.024
Resultado del reaseguro cedido y retrocedido	**(8.359)**	**(732)**

19. Otros gastos de explotación

A continuación, se desglosan los gastos de explotación netos por destino y naturaleza para los ejercicios 2022 y 2021:

Gastos de explotación por destino:

	2022	2021
Gastos de explotación por destino		
Gastos imputables a prestaciones	(127.543)	(116.393)
Gastos de adquisición	(180.371)	(181.972)
Gastos de administración	(26.043)	(26.510)
Gastos de las inversiones	(6.298)	(7.791)
Otros gastos técnicos	(5.728)	(1.711)
Otros gastos no técnicos	(1.901)	(3.461)
Total Gastos de explotación por destino	**(347.884)**	**(337.838)**

Gastos de explotación por naturaleza:

	2022	2021
Gastos de explotación por naturaleza		
Comisiones y otros gastos de cartera	(39.070)	(40.328)
Gastos de personal (nota 23 b)	(126.040)	(117.147)
Servicios exteriores	(161.471)	(157.641)
Arrendamientos	(764)	(725)
Reparaciones y conservación (locales e inmuebles)	(2.281)	(2.546)
Otros servicios IT	(27.399)	(26.238)
Suministros	(5.072)	(4.088)
Publicidad y propaganda	(49.692)	(47.559)
Relaciones públicas	(662)	(492)
Servicios de profesionales independientes	(1.677)	(991)
Otros servicios	(73.924)	(75.002)
Tributos	(610)	(609)
Amortizaciones (nota 8, 9 a) y 10)	(10.124)	(10.785)
Gastos imputados directamente a destino	(10.569)	(11.328)
Total Gastos de explotación por naturaleza	**(347.884)**	**(337.838)**

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 asignan a destino dentro del epígrafe de "gastos imputables a prestaciones" en la cuenta de resultados del negocio asegurador no vida del Grupo.

La cuenta de resultados presenta los gastos por destino, es decir, en base a 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, a la administración, a las inversiones o a otros conceptos técnicos).

Los gastos se registran inicialmente por su naturaleza, y se reclasifican a destino en aquellos casos en que éste 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 y los gastos de tramitación de extornos y del reaseguro cedido y aceptado.

3) Gastos de las inversiones. Recogen los gastos del personal dedicado a la gestión de las inversiones, las dotaciones a la amortización del inmovilizado afecto a esta actividad y otros gastos de gestión de las inversiones tanto internos como externos, comprendiendo en este último caso los honorarios, comisiones y corretajes devengados.

4) Los otros gastos técnicos, son aquellos que, formando parte de la cuenta de resultados del negocio asegurador no vida, no pueden ser imputados en aplicación del criterio establecido a uno de los destinos anteriormente relacionados, fundamentalmente los gastos de dirección general.

20. Otros ingresos

El detalle de otros ingresos de la cuenta de resultados de otras actividades es el siguiente:

	2022	2021
Otros ingresos de otras actividades		
Ingresos intermediación tarjetas de crédito y pólizas de otros aseguradores	547	613
Comisión cobranza Consorcio de Compensación de Seguros	629	596
Ingresos por gestión de sucursal bancaria	1.069	868
Ingresos por gastos de gestión repercutidos	44	231
Ingresos por participación en beneficios de negocios aportados a Bankinter	450	957
Ingresos no técnicos reclasificados	4.797	7.080
Total Otros ingresos de otras actividades	**7.536**	**10.345**

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.

21. 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 539 miles de euros durante 2022, 306 miles de euros durante el 2021.

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 el gasto de personal por las primas aportadas en 2022 por importe de 739 miles de euros, 708 miles de euros en 2021 y una provisión matemática de 5.602 miles de euros a 31 de diciembre de 2022 y 4.845 miles de euros a 31 de diciembre de 2021.

Durante los ejercicios 2022 y 2021 no se han producido rescates. Las primas del ejercicio 2022 fueron aportadas en su totalidad, en diciembre de 2022. Las primas del ejercicio 2021 fueron aportadas en su totalidad, en diciembre de 2021.

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 2022, esta póliza ha devengado primas por 626 miles de euros y su provisión matemática, a cierre, ha ascendido a 9.554 miles de euros, además se ha producido un rescate de 1.102 miles de euros. En el ejercicio 2021 esta póliza devengó primas por 1.118 miles de euros y su provisión matemática, a cierre, ascendió a 11.677 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 2022 primas por 66 miles de euros y su provisión matemática al cierre de dicho ejercicio ascendió a 704 miles de euros. En el ejercicio 2021 esta póliza devengó primas por 107 miles de euros y su provisión matemática al cierre de dicho ejercicio ascendió a 630 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 2022 y 2021, 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 105 y 246 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 2022 asciende a 644 miles de euros, 628 miles de euros a 31 de diciembre de 2021. 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 2022 y 2021 se han producido rescates por 50 y 37 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	**2022**	**2021**
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: 1,44% Línea Directa Asistencia: 3,1%	Línea Directa Aseguradora: 1,5% Línea Directa Asistencia: 1,9%

A 31 de diciembre de 2022 y 2021, no existían aportaciones devengadas pendientes de realizar.

22. 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 2022, y como se indica en la nota 15, 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 2022 y 2021, 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 2022 y 2021 se devengaron comisiones de intermediación de seguros según el siguiente detalle:

	2022	2021
Accionistas significativos	5.909	6.039
Total	**5.909**	**6.039**

Emisión de primas de seguros

Durante el ejercicio 2021 y 2020 se emitieron primas de seguros según el siguiente detalle:

	2022	2021
Accionistas significativos	1.037	1.332
Total	**1.037**	**1.332**

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	
	2022	**2021**
Servicios recibidos	1.546	1.478
Gastos financieros	479	391
Total gastos	**2.025**	**1.869**
Prestación de servicios	880	1.573
Ingresos financieros	801	677
Total ingresos	**1.681**	**2.250**

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 2022 se han acordado dividendos a cuenta por 52.481 miles de euros. Tal como se indica en la nota 15 d), durante el ejercicio 2021 se acordó un dividendo extraordinario de 120.000 miles de euros, así como dividendos a cuenta de dicho ejercicio por 77.664 miles de euros. Durante el ejercicio 2020 no se acordaron dividendos a cuenta de dicho ejercicio.

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 2022 y 2021 se detallan en el siguiente cuadro:

		Accionistas Significativos	
	Nota	2022	2021
Activo			
Activos financieros disponibles para la venta			
I. Instrumentos de patrimonio	7 a)	10.175	9.950
II. Valores de renta fija	7 a)	3.475	4.181
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes			
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	6	26.362	70.373
Otros créditos			
Resto de créditos	7 a)	447	(419)
Otros activos			
Periodificaciones		34	34
Total saldos del activo		**40.493**	**84.119**
Pasivo			
Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	7 b)	-	56
Total saldos del pasivo		**.**	**56**

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 2022 ascienden a 1.104 miles de euros y 4.052 miles de euros, respectivamente, 1.133 miles de euros y 3.029 miles de euros, respectivamente en 2021 según el siguiente detalle:

Ejercicio 2022:

	Salario Fijo	Salario Variable	Retribución Especie	Dietas	Previsión Social consolidada	Total
Alta Dirección	3.419	380	191	-	62	4.052
Administradores	830	22	31	221	-	1.104
Total	**4.249**	**402**	**222**	**221**	**62**	**5.156**

Ejercicio 2021:

	Salario Fijo	Salario Variable	Retribución Especie	Dietas	Previsión Social consolidada	Total
Alta Dirección	2.332	440	190	-	67	3.029
Administradores	816	74	26	209	8	1.133
Total	**3.148**	**514**	**216**	**209**	**75**	**4.162**

Se considera Alta dirección al Equipo Directivo del Grupo, sin tener en cuenta a la CEO actual y al anterior CEO, que figuran como Administradores, junto con el resto de Consejeros.

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. Respecto de dichas funciones, en particular, se incluye la retribución por funciones ejecutivas del anterior Consejero Delegado por el período comprendido del 01 de enero del 2022 al 17 de febrero de 2022, así como la retribución de la actual CEO por sus funciones actuales a partir del 17 de febrero de 2022. En el cuadro no se incluye la compensación recibida por el antiguo CEO en su salida de la compañía, que en 2022 recibió por este concepto 405 miles de euros por este concepto, quedando pendiente para los 3 siguientes años, la cantidad de 270 miles de euros.

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 2022, el salario variable que se difiere en los 3 siguientes ejercicios es de 159 miles de euros para la Alta Dirección. 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 siguientes es de 29 miles de euros, siendo la mitad percibida en metálico y la otra mitad en especie. El salario variable no incluido en el cuadro anterior de 2021 que se difiere en los siguientes tres ejercicios, supone 293 miles de euros para la Alta Dirección y 39 miles de euros para los Administradores.

En el concepto de "Dietas" correspondientes al ejercicio 2021, se incluyen las percibidas por todas las personas que han ostentado el cargo de miembro del Consejo de Administración en el ejercicio, incluyendo 26 miles de euros percibidos por dos consejeros que dejaron de serlo a partir del registro en la CNMV del folleto de la salida a bolsa.

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 2022 62 miles de euros y su provisión matemática al cierre del ejercicio ascendió a 664 miles de euros. Durante el ejercicio 2021, devengó primas por 67 miles de euros y su provisión matemática al cierre de dicho ejercicio fue de 631 miles. En dichas primas, no están incluidas las aportaciones voluntarias que pudieran realizar los directivos.

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 2022 está póliza

ha supuesto el pago de primas por un importe de 626 miles de euros (1.118 miles de euros en 2021) y se han rescatado 1.102 miles de euros, mientras que en 2021 no se produjeron rescates. El importe de la provisión matemática para pensiones correspondiente a los miembros de la Alta Dirección asciende a 9.554 miles de euros al 31 de diciembre de 2022 (11.677 miles de euros en 2021). 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 2022 y 2021, el Grupo ha satisfecho un importe de 55 miles de euros en concepto de primas de seguros de D&O, 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 2022 y 2021 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 éstos a título de garantía.

23. Otra información

a) Garantías con terceros

El importe de las garantías comprometidas con terceros a 31 de diciembre de 2022 y 2021 asciende a 1.874 miles de euros correspondiente principalmente a una línea de avales por inversión en publicidad. Asimismo, se han comprometido 701 miles de euros correspondiente con una línea de avales por garantías ante juzgados por siniestros a 31 de diciembre de 2022 y 362 miles de euros a 31 de diciembre de 2021. El Grupo tiene presentados avales por alquiler de oficinas por importe de 121 miles de euros al 31 de diciembre de 2022 y 27 miles de euros a 31 de diciembre de 2021 y su vencimiento es anual.

b) Cargas sociales y número medio de empleados

El desglose de los gastos de personal en los ejercicios 2022 y 2021 es el siguiente:

	2022	2021
Sueldos y salarios	93.716	86.064
Indemnizaciones	5.270	1.926
Cargas sociales y otros	27.054	29.157
Total Gastos de personal	**126.040**	**117.147**

El número medio de empleados en plantilla del Grupo durante los ejercicios 2022 y 2021, desglosado por categorías profesionales, es el siguiente:

	2022			2021		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Directores	71	36	35	70	35	35
Comerciales / Técnicos Senior	361	171	190	360	176	184
Comerciales / Técnicos	695	420	275	698	419	279
Staff	1.411	833	578	1.452	851	601
Total	**2.538**	**1.460**	**1.078**	**2.580**	**1.481**	**1.099**

Asimismo, al término de los ejercicios 2022 y 2021, la distribución por sexos del personal y de los Consejeros del Grupo, desglosada por categorías y género es la siguiente:

	2022			2021		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Consejeros	7	4	3	6	3	3
Directores	74	37	37	70	35	35
Profesionales Expertos	356	169	187	365	176	189
Profesionales	676	412	264	705	422	283
Staff	1.394	814	580	1.436	847	589
Total	**2.507**	**1.436**	**1.071**	**2.582**	**1.483**	**1.099**

El número medio de empleados en plantilla con un grado de discapacidad mayor o igual a 33% en los ejercicios 2022 es de 39 (40 en 2021).

c) Plan de remuneración basado en acciones

La Consejero 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:

iii. 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.

iv. 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 "clowback".

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 2021 y 2022, el gasto de personal devengado y registrado ascendía a 956 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 dispone 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 2022 se han entregado algunas acciones mientras que el resto figuran en el patrimonio neto (nota 15 c).

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.

La Sociedad Dominante 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 entrega de acciones a 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, previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

Los movimientos de acciones propias correspondientes al plan de entrega de acciones a empleados son:

Fecha de adquisición	Tipo de adquisición	Títulos	Precio	Valor mercado (miles de euros)	Coste de adquisición (miles de euros)
15/11/2022	Compra programa de empleados	214.000	0,99	210	210
16/11/2022	Compra progama de empleados	10.000	0,94	9	9
22/11/2022	Entrega empleados	-104.529	0,96	-100	-100
22/12/2022	Entrega empleados	-100.147	1,00	-100	-100
Total		**19.324**	**4**	**19**	**19**

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):

	2022	2021
Servicios de auditoría*	241	250
Otros servicios exigidos por la normativa	111	100
Otros servicios de verificación	45	43
Total servicios de auditoría y relacionados	**397**	**393**
Total servicios profesionales	**397**	**393**

*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 del Grupo y de las sociedades aseguradoras dependientes, así como del servicio de verificación externa independiente bajo aseguramiento limitado del Estado de Información No Financiera (EINF).

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.

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 2022 y 2021.

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 2022 y 2021.

No se ha asignado cantidad alguna a estos conceptos, ni se ha efectuado movimientos de gastos o provisiones durante los ejercicios 2022 y 2021. 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 2022 y 2021 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

La actividad del Servicio de Atención al Cliente se desarrolla para dar cumplimiento a la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras, que tiene por objeto regular los requisitos que deben cumplir los mismos.

El objetivo del Servicio de Atención al Cliente (SAC) y del Defensor del Cliente es atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que cualquier persona, física o jurídica, presente a la Sociedad, guiándose por los principios de imparcialidad, celeridad, economía, publicidad, contradicción y eficacia, y actuando con total autonomía sobre el resto de Departamentos de la Sociedad en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, garantizando la independencia en la toma de decisiones.

Durante el ejercicio 2022 se han gestionado 5.809 expedientes (6.207 expedientes en 2021), siendo el 6,85% quejas, 398 (6,03% quejas, 374 en 2021) y el 93,15% reclamaciones, 5.411 (93,97% reclamaciones, 5.833 en 2021). Del total señalado, 20,86% corresponden a Cotizaciones y Gestión de Póliza, el 69,48% a Gestión de Accidentes, el 3,10% al servicio de Asistencia en Viaje (23,23%, 68,52%, 2,66% respectivamente en 2021).

El detalle por tipología de los expedientes gestionados por el grupo durante los ejercicios 2022 y 2021 es el siguiente:

	2022		2021	
	Número	% del total	Número	% del total
Quejas	398	7%	374	6%
Reclamaciones	5.411	93%	5.833	94%
Total expedientes gestionados	**5.809**	**100%**	**6.207**	**100%**

El detalle por departamento de los expedientes generados por el grupo durante los ejercicios 2022 y 2021 es el siguiente:

	2022		2020	
	Número	**% del total**	**Número**	**% del total**
Cotizaciones y Gestión de Póliza	1.212	21%	1.442	23%
Gestión de accidentes	4.036	69%	4.253	68%
Servicio de asistencia en viaje	180	3%	165	3%
Otros	381	7%	347	6%
Total expedientes gestionados	**5.809**	**100%**	**6.207**	**100%**

Principales cuestiones planteadas por los clientes:

1. Rehúse de daños por valoración pericial.
2. Demoras en la tramitación y en la reparación de los daños.
3. Exclusiones de la póliza.
4. Cancelación de la póliza, con relación a su proceso y a la devolución de prima no consumida.

Del total de las quejas y reclamaciones recibidas en el año 2022, se han considerado estimadas el 82,10% (73% en 2021) y procedentes el 38,13% (35,28% en 2021).

Por otra parte, durante el ejercicio 2022 ante el Defensor del Cliente se han finalizado 428 expedientes (801 expedientes en el ejercicio 2021), de los cuales en un 32,94% son desfavorables para los asegurados reclamantes y están referidas a las cuestiones habituales, principalmente de:

- Aplicación/interpretación de coberturas y
- Valoración/indemnización de siniestros.

El porcentaje de resoluciones favorables para los asegurados ha sido mayor que el año precedente, pues en 2022 han sido favorables al asegurado el 67,06%, mientras que en 2021 lo fueron el 41,82%, respectivamente.

El Defensor del Cliente sugiere en su memoria la pronta atención a los expedientes de reclamación para que, entre LINEA DIRECTA y la Defensora del Cliente se puedan resolver incluso por debajo de los plazos señalados por las disposiciones en materia de consumo conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Asimismo, se sugiere para la defensa de los condicionados generales de las pólizas, con su delimitación de riesgos, exclusiones y clausulas limitativas, que sean firmadas al tiempo que las condiciones particulares, tanto en contratación telemática como convencional.

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:

	2022	2021
	Días	Días
Período medio de pago a proveedores*	18,55	17,29
Ratio de operaciones pagadas*	18,51	17,26
Ratio de operaciones pendientes de pago*	20,24	17,89
	Importe (miles de euros)	Importe (miles de euros)
Total pagos realizados	334.881	313.571
Total pagos pendientes	7.859	14.623

(*) 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.

	2022
	Días
Facturas en el límite legal	112.931
Porcentaje sobre el total de facturas	90,58%
Total facturas	124,682
	Importe (miles de euros)
Volumen monetario en límite legal	278.227
Porcentaje sobre el total monetario de pagos a sus proveedores	81,18%
Total monetario de facturas	342.740

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 2022 y 2021, 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.

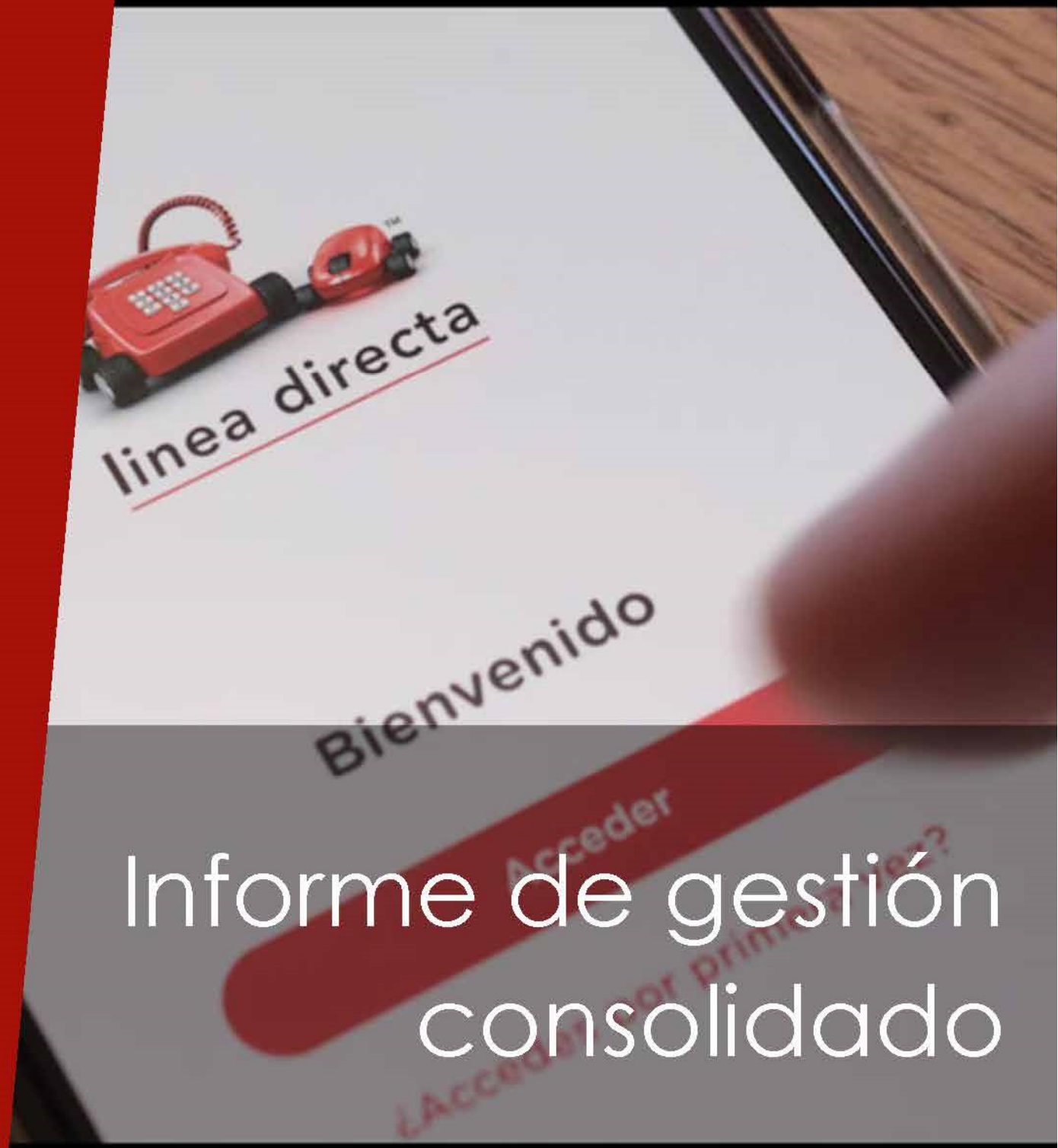
En septiembre de 2022 la Ley 18/2022 modificó la disposición adicional tercera referente al deber de información contenida en la Ley 15/2010 que a su vez modificaba la Ley 3/2004 por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Dicha modificación establece 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.

24. Acontecimientos posteriores al cierre

No se han producido acontecimientos significativos con posterioridad al cierre del ejercicio 2022 y hasta la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas.

3

linea directa



Informe de gestión consolidado

1. SITUACIÓN DE LA ENTIDAD

1.1 Modelo de negocio

Línea Directa Aseguradora cuenta con un modelo de negocio rentable y sostenible que genera valor para accionistas, clientes, proveedores, empleados y la sociedad en general. La estrategia que lo sustenta se asienta sobre aquellos pilares que definen y diferencian al Grupo Línea Directa en el mercado, que la compañía resume en el claim **"El valor de ser directo"** y que se explica por su modelo directo de distribución de seguros, **sin intermediarios**, un **crecimiento recurrente y sólido**, la **excelencia técnica**, el **foco en el cliente**, la **calidad de servicio** y la **vocación por la innovación**. La misión, la visión y el propósito corporativo del Grupo, definido como **"Innovar, proteger y acercar"**, guían esa estrategia corporativa.

El modelo directo

Línea Directa Aseguradora inició su actividad en 1995 con un **modelo de negocio disruptivo basado en la desintermediación y la distribución directa** y que, gracias a las ventajas que supone tanto para la entidad como para los clientes, convirtió rápidamente a la compañía en un caso de éxito en el mercado asegurador español.

La compañía opera sin oficinas ni intermediarios, exclusivamente a través de los **canales telefónico y digitales**, con toda su operación centralidad en su sede en Tres Cantos (Madrid). Esto, junto con una estructura organizativa plana, la excelencia técnica y la avanzada digitalización de sus procesos, permite al Grupo Línea Directa ser más eficiente y competitivo respecto del modelo intermediado o más tradicional, ya que traslada ese ahorro interno al cliente en forma de productos completos y una extraordinaria calidad de servicio a precios más competitivos.

Gracias a ello, Línea Directa Aseguradora ha mantenido a lo largo de sus 27 años de actividad un crecimiento sostenido y recurrente, de los más altos de la industria, con unos ingresos por primas que superan los **946 millones** de euros y una cartera de clientes de más de **3,4 millones de asegurados** al cierre de 2022. Esto sitúa a la compañía en el puesto número **13 del ranking de entidades de No Vida en España** por volumen de facturación por primas.

Foco en el cliente

Una de las estrategias prioritarias de Línea Directa Aseguradora es mantener un crecimiento robusto y diferencial respecto del mercado, acelerando la generación de nuevo negocio e incrementando la fidelización de la cartera, poniendo el foco de toda la estrategia corporativa en el cliente.

Para ello, en 2022 se llevó a cabo una reordenación de la estructura organizativa por la cual las áreas de negocio de **Motor y Hogar pasaron a integrarse** y organizarse en dos nuevas áreas. Por un lado, el **Área de Cliente**, responsable de la **captación de nuevo negocio y nuevos clientes**. Por otro lado, en este ejercicio se creó el **Área de Cartera**, encargada de impulsar una relación más continuada y estrecha de los clientes con el Grupo, apostando por la **fidelización y la vinculación de los asegurados** a largo plazo.

Línea Directa Aseguradora no solo ha conseguido a lo largo del tiempo un crecimiento destacado respecto al mercado, sino que registra una de las tasas más altas de retención de asegurados.

La **excelente fidelización de la cartera de asegurados** es reflejo de una oferta altamente competitiva, basada en unas pólizas con coberturas amplias y diferenciales, una elevada calidad de servicio al cliente y una excelente experiencia de usuario gracias a la creciente oferta de servicio digitales ágiles y útiles.

El Grupo refuerza esa oferta de productos y servicios con un **programa de fidelización**, por el que los asegurados de Línea Directa pueden acceder a un amplio abanico de descuentos, promociones y ventajas comerciales. A cierre de 2022, **580.153 clientes estaban adheridos** al programa.

Excelencia técnica

Otra estrategia prioritaria del Grupo Línea Directa es la mejora continua de sus niveles de **eficiencia y**, por tanto, de **rentabilidad**.

La compañía cuenta con un modelo de suscripción y tarificación sofisticado que permite ofrecer a cada cliente un precio personalizado, adaptando el producto y las tarifas a las circunstancias, el riesgo y las necesidades de cada cliente, al tiempo que se asegura un mayor control de la siniestralidad. A ello hay que sumar la **contención del coste siniestral** gracias a capacidades estructurales como una relación estrecha con sus proveedores y un sistema diferencial para la gestión de los recambios, y el estricto control de los gastos generales.

Todo ello se traduce en unos **márgenes de negocio recurrentemente superiores a la media del sector** que, junto con una oferta comercial de calidad, sustentan la mayor competitividad del Grupo Línea Directa.

El ratio combinado de Línea Directa Aseguradora, que mide la rentabilidad de la actividad aseguradora, ha sido en los últimos años hasta 10 puntos porcentuales mejor que la media del sector, lo que ha llevado a la compañía a consolidarse como una de las aseguradoras españolas más rentables, con un **ROE** que, en 2022, **alcanzó un 17,8%**.

Innovación y digitalización

El modelo de negocio desarrollado por Línea Directa es al mismo tiempo una palanca que impulsa la **cultura de la innovación** en la organización. El alineamiento y la agilidad que aporta su estructura organizativa y su operativa centralizada, junto con el contacto directo con los clientes en todas las fases del negocio, dotan al Grupo de una mayor capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes del cliente con productos específicos y mejorar la atención, el servicio y la experiencia de cliente.

En los últimos años, el Grupo ha lanzado productos aseguradores novedosos como **Llámalo X, primer seguro del mercado con coche incluido; Póliza Respira, un seguro con coberturas específicas para coches eléctricos e híbridos enchufables, y Safe&Go, la primera póliza que cubre la movilidad de los usuarios de VMP**. Esta innovación en productos es fruto de una vocación real por hacer las cosas de forma diferente y del contacto directo con el mercado, la industria y los clientes.

Al ofrecer sus servicios de manera centralizada desde un único punto geográfico, el modelo directo requiere de una fuerte apuesta por la tecnología que aporte flexibilidad e inmediatez tanto a los procesos de negocio como a los de soporte. Línea Directa se ha situado desde sus inicios a la vanguardia del sector asegurador en el ámbito de la digitalización tanto en sus

procesos internos como en la prestación de servicios, con el objetivo de incrementar la eficiencia de la organización y ofrecer la mejor experiencia de usuario.

Actualmente, a través de los canales digitales, tanto la página web como la aplicación móvil, los clientes del Grupo pueden gestionar todos los trámites relacionados con sus seguros y recibir solución a sus siniestros de forma ágil y sencilla. La agilidad y utilidad que proporciona a los usuarios ha hecho que los servicios digitales del Grupo hayan alcanzado una alta penetración en la cartera de clientes de la compañía.

A cierre de 2022, el Grupo contaba con más de **1,13 millones de Apps activas estimadas de Línea Directa y Penélope Seguros**, lo que supone un **incremento del 40,8% respecto al ejercicio anterior**. El **86,5% de los asegurados se relacionan ya con la compañía por sus canales digitales** y realizan gestiones frecuentes por esta vía también en un alto porcentaje. En concreto, el **53% de los partes de Motor y el 40,2% de los de Hogar se abrieron en 2022 por la web o la App**, y el **55,2% de las grúas se solicitaron de forma digital**.

Líneas de negocio

Línea Directa Aseguradora es un grupo asegurador multirramo especializado en seguros de no vida. La compañía nació como una entidad especializada en pólizas de coches y se ha consolidado como **una de las primeras aseguradoras de automóvil del mercado español**, donde ocupa el **5º puesto del ranking**. De forma paralela, el Grupo ha ido diversificando sus líneas de negocio y cuenta actualmente con una oferta completa de Motor, Hogar y Salud.

El seguro de autos

Los seguros en el ámbito del Motor son la principal línea de negocio del Grupo. A cierre de 2022, esta actividad suponía el 81,6% de la facturación por primas de la compañía, con unos ingresos de **772,8 millones de euros**, y el **75% de la cartera de asegurados, con más de 2,5 millones de clientes**. Estas cifras consolidan a Línea Directa Aseguradora como el quinto grupo asegurador de España en el ramo de Autos.

La compañía, bajo la marca Línea Directa, cuenta con una oferta integral y personalizada de pólizas de coches, motos y vehículos profesionales tanto para particulares como para grandes empresas, pymes y autónomos.

El Grupo opera además en el ramo con la marca **Penélope Seguros**, creada en 2012 con pólizas que incluyen coberturas especialmente pensadas para mujeres y servicios únicos que responden a las demandas más habituales de las conductoras, y Aprecio, un seguro ideado para usuarios de motocicletas.

Esta estrategia de personalización y la apuesta por la innovación están permitiendo al Grupo Línea Directa abordar con una oferta específica y competitiva el desafío que supone para el sector asegurador los cambios que se están produciendo en el ámbito de la movilidad como consecuencia de la mayor concienciación medioambiental y los nuevos hábitos de propiedad y uso de los vehículos.

Línea Directa, en su apuesta por la renovación del parque automovilístico y con el fin de posicionarse en el segmento de los coches etiqueta cero, comenzó en 2016 a fomentar la adquisición de vehículos eléctricos con el lanzamiento de un

seguro, **Póliza Respira**, que incluye coberturas específicas para estos automóviles a un precio altamente competitivo. En 2022, dentro de esa estrategia, amplió esa póliza a los vehículos híbridos enchufables, los modelos sostenibles más demandados en la actualidad por los consumidores.

La compañía tenía en cartera al término de 2022 un total de **18.453 pólizas de vehículos eléctricos e híbridos enchufables** y ha alcanzado una cuota de mercado del 5,8% de las nuevas matriculaciones de estos automóviles.

Por otro lado, y como respuesta a la incertidumbre que genera en los consumidores las restricciones a los vehículos más contaminantes y el auge de nuevas formas de propiedad, como el renting, el Grupo comenzó a comercializar en 2020 **Llámalo X**, el **primer seguro a todo riesgo con coche incorporado por un precio fijo al mes**, incluidos el mantenimiento y los impuestos ligados al mismo. Hasta la fecha, Llámalo X ha comercializado más de **1.900 pólizas** con modelos de vehículos muy demandados, incluidos automóviles de motorización híbrida.

La compañía se ha situado además a la vanguardia del sector asegurador español ante el auge en el uso de los vehículos de movilidad personal (VMP), como patinetes y bicicletas eléctricos. Ante esta realidad, y desde 2021, Línea Directa Aseguradora comercializa S**afe&Go, el primer seguro para VMP que cubre a las personas**, se gestiona **100% a través de una aplicación móvil y funciona bajo el modelo on/off** o de pago por uso.

El seguro de hogar

El ramo de Hogar, en el que el Grupo comenzó a operar en 2008, constituye la principal palanca de diversificación del negocio de Línea Directa. Con una facturación por primas de **143,7 millones de euros** y más de **752.000 viviendas aseguradas**, esta línea supone ya más del 15% de los ingresos del Grupo y el 21,7% de su cartera de clientes.

Línea Directa viene creciendo año a año en ingresos y clientes por encima del mercado gracias a una oferta muy competitiva basada en una póliza multirriesgo flexible, con coberturas diferenciales y que permite al cliente pagar solo por lo que necesita. Esto ha situado a la compañía en el puesto número **12 del ránking del ramo de Hogar** por volumen de negocio, según el último dato disponible de ICEA.

En los últimos años, el Grupo ha complementado su oferta de seguros de hogar a través de alianzas de distribución con compañías de otros sectores que permiten a sus clientes acceder en condiciones ventajosas a otros servicios ligados a la vivienda como soluciones de eficiencia energética.

El seguro de salud

Como parte de su estrategia de diversificación del negocio, a finales de 2017 Línea Directa Aseguradora inició su actividad en el ramo de seguros de salud bajo la marca Vivaz. Tan solo en cinco años y en un mercado altamente concentrado en tres grandes compañías especialistas, Vivaz ha alcanzado los **109.000 asegurados** y los **29 millones de euros en ingresos**, situándose **entre las 25 mayores aseguradoras** de salud de España.

El crecimiento orgánico y destacado respecto al mercado de Vivaz tanto en ingresos como en clientes se sustenta en una propuesta comercial diferencial. **Vivaz es un producto 100% digital**, con una oferta sencilla, flexible y muy competitiva y,

además, promociona los hábitos saludables entre sus asegurados. Cuenta con un cuadro médico, en alianza con DKV, formado por **30.000 profesionales y más de 1.000 centros sanitarios** con el que presta un servicio sanitario de alta calidad y da respuesta a todas las demandas de los asegurados. Gracias a todo ello, Vivaz está creando nuevo mercado al atraer a clientes que nunca habían contratado una póliza de salud.

El destacado carácter digital de la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora se traduce en la oferta de soluciones avanzadas de telemedicina a los clientes. A través de la aplicación móvil Vivaz, la compañía presta atención sanitaria mediante un servicio de chat y video consulta médica con un completo equipo de especialistas en medicina general, pediatría, psicología, ginecología, dermatología, alergología, sexología, nutrición y dietética y entrenamiento personal.

En 2022, la compañía lanzó Home-spital, un programa pionero en España con el que ofrece un dispositivo de telediagnóstico a sus clientes. A través de él, los asegurados pueden mantener una consulta real con su médico a través de un examen físico remoto que se apoya en Inteligencia Artificial (IA).

Vivaz ha atendido en 2022 un total de **42.872 consultas por chat** y **videoconferencia**, frente a las 38.042 del año anterior. Casi el 50% de estas consultas han sido de medicina general, seguido de las videoconsultas al nutricionista, al pediatra y al ginecólogo.

Vivaz 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. Para ello, la compañía 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. Los asegurados de Vivaz que monitorizan sus buenos hábitos de actividad física y sueño acceden a recompensas por seguirlos que incluyen descuentos de hasta 200 euros en la renovación de la póliza.

Safe&Go

Uno de los fenómenos que se enmarcan en el nuevo escenario de movilidad es la irrupción y el auge de los vehículos de movilidad personal (VMP), como patinetes y bicicletas eléctricos, especialmente en el ámbito urbano.

El incremento de los accidentes en los que se ven implicados estos vehículos ha hecho que la Administración se plantee establecer la obligatoriedad de que los usuarios de VMP particulares cuenten con un seguro de responsabilidad civil. El objetivo es que puedan hacer frente, al menos, a los daños causados a terceros en caso de un siniestro con un patinete o una bicicleta eléctricos.

Consciente de esa nueva realidad, en septiembre de 2021 Línea Directa Aseguradora lanzó Safe&Go, el primer seguro 100% digital dirigido a usuarios de todo tipo de VMP.

Safe&GO se puede contratar a demanda del cliente, únicamente para cubrir el trayecto que se vaya a realizar, bajo el concepto de "seguros on/off" o de pago por uso: por segundos, minutos o durante todo un año. Para ello, el usuario puede **activar y desactivar su póliza a través de la App de Safe&Go, pagando solo por el tiempo real de uso** en cada desplazamiento.

El pago por uso cuenta con una tarifa plana de **2 céntimos el minuto**. En el anual existen tres packs diferentes según las coberturas de cada modalidad, que van desde los 16,35€ euros del producto más sencillo hasta los 33,2€ del más completo.

Safe&Go incluye coberturas únicas en su categoría, ya que no solo cubre los daños causados a terceros, sino también los daños físicos sufridos por el propio usuario e incluso la defensa jurídica.

Línea Directa Asistencia

Línea Directa Asistencia es la filial del Grupo especializada en servicios de verificación, peritación y asistencia en viaje al asegurado. 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.

Cada año, la filial de asistencia del Grupo atiende cerca de **600.000 servicios en carretera**. 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.

La filial opera con un grupo de mecánicos altamente especializados capaces de diagnosticar telefónicamente la avería en el momento de la asistencia, de manera que pueden decidir cuál es la mejor opción para el cliente en cada momento, enviar información al colaborador para una reparación in situ, saber si es imprescindible el remolque de una grúa o si el asegurado puede circular con su vehículo hasta el taller. Esto, junto con una tecnología predictiva, permite identificar la complejidad de la avería desde el primer momento, además de valorar todas las necesidades particulares de cada caso y ofrecer una gestión integral en cada llamada.

La amplitud y la excelencia de la red de colaboradores de la compañía, por otro lado, garantizan un servicio con un alto nivel de satisfacción de los clientes. Con un tiempo medio de llegada de la grúa de 30 minutos y un nivel de reparaciones in situ del 45% de los casos, **7 de cada 10 encuestados califican al servicio de Línea Directa Asistencia de "excelente".**

Otro de los servicios de la catera de Línea Directa Asistencia es el de verificación de riesgos previo a la contratación, con más de **160.000 verificaciones.**

Centro Avanzado de Reparaciones (CAR)

Línea Directa Aseguradora cuenta con una **red de cerca de 500 talleres colaboradores y dos Centros Avanzados de Reparación (CAR),** uno en Madrid y otro en Barcelona, talleres propios de última generación que 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 de Línea Directa Aseguradora realizaron en 2022 un total de **17.108 reparaciones**. **CAR Madrid**, en funcionamiento desde 2008, reparó en 2022 más de **9.800 vehículos**, un 6% menos que en el ejercicio anterior. Por su parte, **CAR Barcelona**, inaugurado en 2018, atendió en el año **7.240 siniestros** (-5,5%).

Los dos CAR ya son **capaces de gestionar toda su relación con el cliente 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 y consultar el estado de su reparación. En 2022, ambos talleres ultimaban además la digitalización completa de la gestión de sus procesos internos.

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 2022 **en un 44,73% y un 45,21% respectivamente**, frente al 33,66% de los talleres no colaboradores.

Como parte de ese compromiso con la calidad en la atención al asegurado y el servicio prestado en el momento del siniestro, Línea Directa cuenta con una flota propia de vehículos de sustitución formada por cerca de 1.200 unidades que se ponen de forma gratuita a disposición de aquellos clientes que lo necesitan cuando dejan su vehículo en reparación en un taller colaborador. Este servicio ha permitido al Grupo elevar el porcentaje de clientes que eligen reparar en los talleres de Línea Directa, que operan con muy altos niveles de calidad, así como el NSS de estos talleres. Al cierre de 2022, el 50% de los clientes han elegido los talleres colaboradores y el índice de satisfacción de estos alcanzó el 47,71%.

LDA Reparaciones

Línea Directa Aseguradora trasladó en 2017 sus altos estándares de calidad en la gestión de siniestros y reparaciones al Ramo de Multirriesgo mediante la constitución de su filial LDA Reparaciones, una red propia de reparadores en el ámbito del seguro de Hogar concebida con las características y atribuciones de un servicio oficial. Esto ha permitido al Grupo incrementar su conocimiento sobre el proceso de reparación en las viviendas, acortar los tiempos medios de vida de los expedientes y aumentar los índices de recomendación de los asegurados.

LDA Reparaciones está compuesta por ocho profesionales en plantilla pertenecientes a los gremios de fontanería, albañilería y pintura que actúan en el **ámbito de la Comunidad de Madrid**. La compañía realizó en 2022 casi **24.800 reparaciones**, de las cuales más de **7.000 fueron llevadas a cabo por la red propia**, un volumen que sitúa el promedio por profesional en el entorno de las seis reparaciones diarias.

LDA Reparaciones tiene una valoración muy buena entre los clientes. **El NSS de 2022 se ha situado en el 41,96%.**

1.2 Estructura organizativa y Gobierno Corporativo

El Grupo Línea Directa Aseguradora 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 Política de Gobierno Corporativo aprobada en el ejercicio 2022, que se encuentra disponible en la página web corporativa, 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 la Sociedad cotizan en el mercado bursátil español (Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia) desde el 29 de abril de 2021.

Una de las prioridades de Línea Directa Aseguradora en su salida a cotización ha sido la configuración de un sistema de gobierno corporativo robusto y actualizado de acuerdo con las principales recomendaciones de buen gobierno en materia de composición, diversidad y funcionamiento de los órganos de gobierno, así como la fijación de las bases para el progresivo análisis y seguimiento de las mejores prácticas del mercado de buen gobierno.

El órgano soberano de la Compañía es su Junta General de Accionistas, en la 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 24 de marzo de 2022 se celebró la primera Junta General de Línea Directa Aseguradora como sociedad cotizada en la que se reunieron por primera vez, tanto de forma presencial como telemática, los accionistas de la sociedad, con un 77,65% de quórum de asistencia.

El Consejo de Administración de Línea Directa es el máximo órgano de supervisión y representación de la Compañía, que ejerce las competencias indelegables fijadas en la Ley y el Reglamento del Consejo -entre otras, la determinación de las estrategias generales de negocio y la fijación de las políticas fundamentales, como las de control y gestión de riesgos (incluidos los fiscales), de gobierno corporativo o de sostenibilidad--, y delega la gestión ordinaria de la Compañía en los órganos ejecutivos y en el equipo de dirección.

El compromiso de Línea Directa con el buen gobierno se ha puesto de manifiesto a lo largo del ejercicio cerrado 2022 con la adopción de una serie de actuaciones, entre las que cabe destacar:

- la adopción de los acuerdos sociales relativos al nombramiento y posterior ratificación por la Junta General de Patricia Ayuela como Consejera Delegada;
- la preparación de las actuaciones y la formulación de los documentos e informes necesarios para la participación y adopción de decisiones por los accionistas en la Junta General;
- la aprobación y actualización de la normativa interna apropiada para el fortalecimiento del sistema de gobierno de la sociedad;
- la aprobación y seguimiento de la estrategia del Grupo;
- la revisión y aprobación de la información financiera y no financiera de la compañía comunicada a los reguladores y al mercado;
- la supervisión del funcionamiento de las comisiones;
- el nombramiento de miembros del equipo de dirección, dependientes de la Consejera Delegada, y la interacción periódica con el nivel directivo.

El Consejo de Administración está compuesto por 7 miembros, lo que supone un tamaño adecuado y preciso para lograr su funcionamiento eficaz.

En cuanto a la composición del Consejo de Administración, el 57% de sus miembros son independientes y el 57% son mujeres, 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 aprobado y actualizado su normativa interna (Estatutos Sociales, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento del Consejo de Administración) y sus políticas corporativas (entre otras, Política de Gobierno Corporativo, Política de Selección de Consejeros, Política de Comunicación con accionistas, inversores y asesores de voto, Política de Operaciones Vinculadas o Política de Remuneraciones de los consejeros), todo ello de conformidad con la última reforma del Código de Buen Gobierno de la CNMV e incorporando las novedades de la ley 5/2021 que ha modificado la Ley de Sociedades de Capital.

A nivel ejecutivo, la Compañía cuenta con un Comité de Dirección, compuesto por el Consejero Delegado y los Directores responsables de las principales áreas funcionales de la Compañía: Cartera, Comercial, Hogar, Salud, Servicios y Prestaciones, Área Técnica, Riesgos Corporativos, Finanzas, Transformación Digital, Tecnología, Marketing, Secretaría General, y Personas, Comunicación y Sostenibilidad. Asimismo, existen Comités específicos de análisis y deliberación respecto de cuestiones muy relevantes como las inversiones o la sostenibilidad, entre otras, así como 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 2022 ha venido marcado por claros síntomas de desaceleración en la actividad económica global, a consecuencia, entre otros factores, de la guerra de Ucrania, las elevadas tasas de inflación y el endurecimiento de las políticas monetarias. La actividad económica, no obstante, ha mostrado un nivel de resiliencia apreciable, en parte debido al dinamismo de los mercados de trabajo y las medidas desplegadas en política fiscal.

Los precios de las materias primas han desacelerado su ritmo, gracias a la propia ralentización de la actividad, la mejora de los cuellos de botella y un otoño relativamente cálido. Se producen signos incipientes de moderación en la inflación de algunas economías, si bien con tasas subyacentes aún muy elevadas. El ritmo de avance de los precios de los alimentos ha seguido, en general, incrementándose en los últimos meses de 2022.

Con ello, los principales bancos centrales mundiales apuntan a la continuidad del proceso de endurecimiento de sus políticas monetarias.

En lo que respecta la economía española, el ritmo de crecimiento de la actividad se moderó sustancialmente a partir del tercer trimestre de 2022. De acuerdo con los datos de avance publicados por el Instituto Nacional de Estadística, el PIB aumentó un 0,2% intertrimestral en el cuarto trimestre, muy por debajo de lo observado entre abril y junio (2,2%). Esta desaceleración obedeció, fundamentalmente, a la confluencia de los factores mencionados más arriba y de naturaleza eminentemente global, que influyeron negativamente en las decisiones de los agentes económicos tanto en España como en la mayor parte de los países de nuestro entorno. Estos factores, incluyeron, de modo señalado, la crisis energética – y la incertidumbre acerca de posibles interrupciones en el suministro en algunas economías – las elevadas y persistentes tasas de inflación, el consiguiente endurecimiento de la política monetaria por parte de los principales bancos centrales mundiales y el deterioro generalizado de la confianza. Además, la ralentización en el ritmo de avance del producto en España durante el segundo semestre también se debió al menor impulso proporcionado por los sectores más afectados por la crisis sanitaria, tras la intensa mejoría que estos habían experimentado en el segundo trimestre a raíz de la eliminación de la práctica totalidad de las medidas de contención de la pandemia.

En el tramo final del año, en un contexto en el que los factores mencionados anteriormente han seguido condicionando la actividad de manera apreciable, habría continuado el deterioro de la confianza de las familias y empresas en nuestro país —a tenor de la evolución adversa que han registrado algunos indicadores de carácter cualitativo—, así como el endurecimiento de las condiciones financieras. No obstante, los datos de afiliación a la Seguridad Social muestran un crecimiento de la ocupación en el cuarto trimestre similar al del tercero, con un peso creciente de la contratación indefinida dentro del total. Estos desarrollos en el mercado de trabajo estarían ejerciendo de sostén para el consumo privado, que, aun dentro de una marcada debilidad —como consecuencia, entre otros factores, de la notable pérdida de poder adquisitivo que vienen sufriendo los hogares—, podría haber mantenido un modesto dinamismo en los últimos meses del año. En el mismo sentido, los resultados de la última edición de la Encuesta del Banco de España sobre la Actividad Empresarial (EBAE) apuntan a una cierta estabilidad

de los niveles de facturación empresarial en el cuarto trimestre, si bien con una marcada heterogeneidad por ramas productivas.

España	12M '22	12M '21	12M '20
IPC % var.	+5,7%	+6,5%	-0,5%
IPRI % var.	+14,7%	+35,2%	-1,4%
PIB % var.	+5,5%	+5,5%	-11,3%
Desempleo	12,9%	13,3%	16,1%

Fuente: INE, EPA

Con relación a la situación financiera, ésta ha venido caracterizada por un incremento significativo de los tipos de interés, tanto oficiales como del mercado interbancario. Tras más de una década con tipos de interés ultra reducidos o negativos, los agentes económicos se enfrentan a un ajuste inducido principalmente por los bancos centrales como respuesta a la inflación.

Los tipos de interés en los mercados monetarios, de deuda soberana y corporativos han reaccionado a la política monetaria y la incertidumbre. El aumento de los tipos de interés oficiales se ha trasladado también a las rentabilidades de las deudas soberanas.

País	Rentabilidad de bonos (%)		
	1Y	5Y	10Y
España	2,7	3,1	3,6
Alemania	2,6	2,6	2,6
EE.UU.	4,7	4,0	3,9

Fuente: Refinitiv, cifras a cierre de 2022

Los principales índices bursátiles han registrado caídas impulsadas por el repunte de los tipos de interés a largo plazo y por la preocupación creciente sobre la evolución económica en distintas áreas. En Estados Unidos ha podido pesar más el endurecimiento de la política monetaria mientras que los índices europeos se han visto más afectados por el deterioro de las perspectivas macroeconómicas.

La renta variable española cierra el año con una caída del selectivo Ibex35 del 5,5% en 2022, frente a la subida del 7,9% del 2021.

	2022	% var.
Ibex35	8.229,1	-5,5%
Eurostoxx Insurance	307,3	+0,4%
Eurostoxx50	3.793,6	-11,7%
Dow Jones Industrial Average	10.962,8	-8,7%
S&P 500	3.839,5	-19,4%

Fuente: Refinitiv, cifras a cierre 2022

En los mercados de divisas, el dólar estadounidense se ha apreciado frente a las principales monedas. Estos movimientos responden al mayor endurecimiento observado y previsto de la política monetaria en Estados Unidos y la búsqueda de activos refugio por la elevada incertidumbre. El euro se ha situado en

mínimos de 20 años frente al dólar, llegando a cotizar el cambio por unidad de dólar por encima de la paridad.

	2022	% var.
Petróleo ($/barril)	85,9	+10,5%
Oro ($/oz)	1.824,4	-0,2%
€/$	1,07	-5,9%
€/£	0,88	+5,3%

Fuente: Refinitiv, cifras a cierre 2022

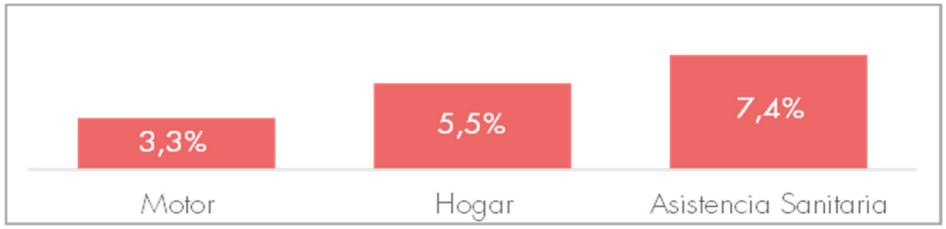
2.2 Evolución del mercado asegurador español

En la vertiente aseguradora, el sector se ha visto directamente impactado por los retos anteriores, si bien sigue manteniendo sus altos niveles de solidez. En 2022, el ramo de No Vida aumentó su facturación un 5,2% hasta los 40.239 millones de euros.

El ramo de Motor recobra impulso en su facturación creciendo un 3,3% a diciembre de 2022 frente al retroceso del 0,9% registrado en el ejercicio 2021. Sin embargo, las matriculaciones se redujeron un 5,5% en 2022. Si lo comparamos con niveles prepandemia, las matriculaciones se han reducido un 35%. Esto está afectando particularmente a la antigüedad del parque, uno de los más envejecidos de Europa. 2/3 del parque asegurado español tiene una antigüedad superior a 10 años, con vehículos más contaminantes e inseguros.

Por su parte, el ramo de Hogar ha tenido una notable facturación durante el ejercicio alcanzando un incremento del volumen de primas del 5,5%. La actividad y los precios en el mercado inmobiliario han mantenido una tendencia expansiva, aunque se observan signos de desaceleración en un contexto de aumento de tipos de interés con el consiguiente encarecimiento de la financiación y el deterioro de las perspectivas económicas.

Asimismo, el Ramo de Asistencia Sanitaria registra un repunte de su facturación superior al 7,4% durante el ejercicio, lo que le consolida como uno de los motores del Ramo de No Vida.



Fuente: ICEA, últimos datos disponibles a diciembre 2022

En cuanto al ratio combinado del ramo de Motor, este aumenta muy notablemente como resultado de la mayor frecuencia y enérgica inflación que se trasladó al coste siniestral.

Los Ramos de Motor, Hogar y Salud muestran los siguientes ratios de siniestralidad, gastos y combinados:

	Motor		Hogar		Salud	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Ratio Siniestralidad	76,9%	71,8%	61,9%	62,3%	80,6%	79,5%
Ratio Gastos	21,1%	22,3%	34,6%	33,5%	13,6%	13,6%
Ratio Combinado	98,0%	94,1%	96,4%	96,7%	94,2%	93,1%

Fuente: ICEA, últimos datos disponibles a diciembre 2022

2.3 Evolución del negocio

Hechos corporativos relevantes

El Grupo aplicará la NIIF 17 y la NIIF 9 por primera vez el día 1 de enero de 2023. Esta nueva normativa traerá consigo cambios en el registro y valoración de los contratos de seguros y reaseguros y los instrumentos financieros. No obstante, teniendo en cuenta los segmentos de negocio en los que opera el Grupo y la naturaleza y duración de los mismos, no se espera que estos cambios tengan un impacto material en las Cuentas Anuales Consolidadas, ni en la gestión del negocio, ni en la política de dividendos.

Un mayor detalle sobre los impactos e implicaciones de estas nuevas normativas se incluye en las cuentas anuales consolidadas del Grupo, dentro del apartado de "Normas de interpretación emitidas no aplicadas".

Desempeño del negocio

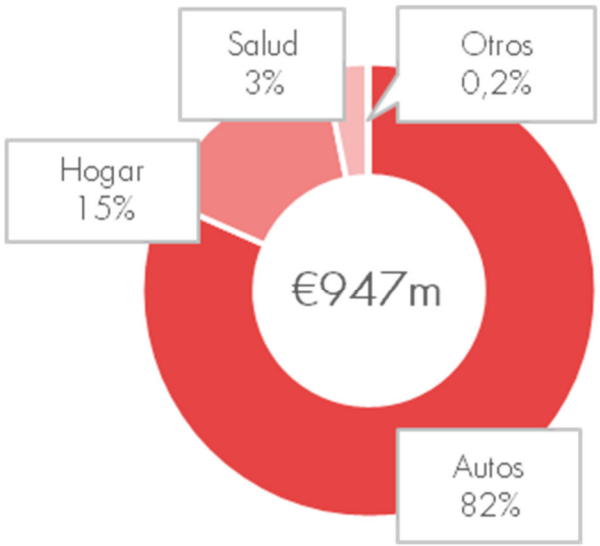
Principales magnitudes

En el cuadro adjunto se presenta un resumen de la cuenta de resultados consolidada a diciembre de 2022, mostrando los distintos componentes del beneficio y su comparativa con el mismo periodo del año anterior.

Las primas emitidas han tenido un ritmo de crecimiento del 4,4%, alcanzando los 946,7 millones de euros. Por su parte, las primas imputadas, netas del reaseguro cedido, crecieron un 2,0% durante el año.

Miles de euros	**2022**	2021	*% var. 22/21*
Primas emitidas	**946.679**	**907.189**	***4,4%***
Primas imputadas, netas de reaseguro	900.647	882.728	*2,0%*
Resultado técnico	**33.350**	**103.635**	***-67,8%***
Resultado financiero	**39.773**	**34.661**	***14,7%***
Resultado de otras actividades	5.635	6.884	*-18,1%*
Resultado antes de impuestos	**78.758**	**145.180**	***-45,8%***
Impuesto sobre beneficios	(19.235)	(35.043)	*-45,1%*
Resultado neto de impuestos	**59.523**	**110.137**	***-46,0%***
BPA (euro)	0,05	0,10	*-45,9%*
Ratio de siniestralidad	75,7%	67,7%	*8,0 p.p*
Ratio de gastos	20,6%	20,5%	*0,1 p.p*
Ratio combinado	**96,3%**	**88,3%**	***8,0 p.p***
Clientes (miles)	3.459	3.345	*3,4%*

El 82% del volumen de negocio lo constituyen las primas del Ramo de Autos, con Hogar y Salud siguiendo en importancia:



En cuanto al resultado técnico, que mide la diferencia entre los ingresos por primas y los pagos por siniestros y gastos, alcanzó los 33,3 millones de euros, un 67,8% inferior a consecuencia de las tensiones inflacionarias en el coste siniestral frente al ejercicio pasado. En particular, el coste siniestral se ha visto fuertemente impactado por el enérgico incremento en los costes de reparación y sustitución, el mayor gasto por lesiones y el incremento de los accidentes mortales en un 13%, a lo que se añade el envejecimiento del parque automovilístico, con mayor frecuencia siniestral.

El resultado financiero asciende a 39,8 millones de euros, con incremento del 14,7% frente al ejercicio anterior. El resultado financiero incluye plusvalías netas realizadas por importe de 10,9 millones de euros (frente a plusvalías de 6,6 millones de euros a diciembre de 2021). Estas plusvalías incluyen principalmente plusvalías en divisas aprovechando el repunte del dólar y plusvalías derivadas de la venta de fondos de inversión previa la entrada de la NIIF 9 a fin de evitar la volatilidad en el resultado con el registro de las variaciones en la valoración a través de la cuenta de resultados. Ajustando por dicho efecto el resultado financiero aumentaría en un 2,6%.

El resultado de otras actividades disminuye un 18,1% y 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, actividades que también han sufrido una reducción de márgenes a consecuencia de la inflación.

El resultado después de impuestos asciende a 59,5 millones de euros, lo que supone un importe inferior en un 46% al del mismo periodo del ejercicio anterior, a consecuencia del incremento en el coste siniestral ya mencionado.

Ratios de gestión

El ratio combinado se situó en 96,3% al cierre del ejercicio 2022. El ratio de siniestralidad, al alza en casi 8 puntos, refleja el incremento de la frecuencia siniestral en el ramo de Autos y muy especialmente el shock de inflación de costes en la segunda parte del ejercicio. El ratio de gastos consolidado, que se sitúa en el 20,6% sigue mostrando el estricto control del gasto en todas las líneas de negocio.

	Ratio de Siniestralidad		Ratio de Gastos		Ratio Combinado	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Autos	77,7%	69,4%	17,7%	17,6%	95,4%	87,0%
Hogar	63,1%	55,4%	32,5%	33,5%	95,6%	88,9%
Salud	86,8%	86,4%	58,0%	61,7%	144,8%	148,1%
Otros	0,9%	0,0%	66,0%	50,9%	66,9%	50,9%
Total	**75,7%**	**67,7%**	**20,6%**	**20,5%**	**96,3%**	**88,3%**

Cuenta de resultados por segmento

A continuación, se presenta un detalle de la evolución de la cuenta de resultados por línea de negocio:

Autos

El segmento de Autos ha retomado su senda de crecimiento y experimentó un incremento del 3,3%, en línea con el mercado, que avanzó en el mismo porcentaje (*fuente: ICEA*). Por su parte, la cifra de asegurados se incrementó en 2,7%, alcanzando los casi 2,6 millones de asegurados al 31 de diciembre de 2022.

Las matriculaciones se redujeron un 5,5% en 2022, muy lejos todavía de las cifras prepandemia. Se trata de un indicador clave en el mercado que se está traduciendo en un envejecimiento del parque asegurado, que ya alcanza más de 14 años de antigüedad.

El coste siniestral del ramo de Autos se ha visto fuertemente impactado por el enérgico incremento en los costes de reparación y sustitución, el mayor gasto por lesiones y el incremento de los accidentes mortales, a lo que se añade el citado envejecimiento del parque automovilístico, con mayor frecuencia siniestral.

Por su parte, los gastos siguen reflejando una extraordinaria evolución que se enmarca en una estrategia de estricto control de gasto y mayor eficiencia en la retención de pólizas. La Compañía continúa con su apuesta por la digitalización y la tecnología.

Miles de euros	2022	2021	% var.
Primas emitidas	772.787	748.100	3,3%
Primas imputadas, netas de reaseguro	753.278	747.292	0,8%
Siniestralidad, neta de reaseguro	(585.329)	(518.866)	12,8%
Gastos de explotación netos	(150.800)	(154.310)	-2,3%
Otros gastos e ingresos técnicos	17.506	22.877	-23,5%
Resultado técnico	34.655	96.993	-64,3%

	2022	2021	p.p. var.
Ratio de siniestralidad	77,7%	69,4%	8,3 p.p
Ratio de gastos	17,7%	17,6%	0,1 p.p
Ratio Combinado	95,4%	87,0%	8,4 p.p
Clientes (miles)	2.597	2.528	69

Hogar

El Ramo de Hogar ha tenido un excelente desempeño, facturando un 9,5% más comparado con el mismo periodo del año anterior. Un incremento superior al del mercado en su conjunto, que creció un 5,5% (*Fuente: ICEA*).

La cifra de asegurados del ramo se ha incrementado en 5,6%, alcanzando los 752 miles de asegurados al 31 de diciembre de 2022.

Miles de euros	2022	2021	% var.
Primas emitidas	143.713	131.243	*9,5%*
Primas imputadas, netas de reaseguro	129.799	119.067	*9,0%*
Siniestralidad, neta de reaseguro	(81.840)	(66.003)	*24,0%*
Gastos de explotación netos	(41.989)	(39.888)	*5,3%*
Otros gastos e ingresos técnicos	(241)	(5)	*5130,8%*
Resultado técnico	5.729	13.171	*-56,5%*

	2022	2021	p.p. var.
Ratio de siniestralidad	63,1%	55,4%	*7,7 p.p*
Ratio de gastos	32,5%	33,5%	*-1,0 p.p*
Ratio Combinado	95,6%	88,9%	*6,7 p.p*
Clientes (miles)	752	712	*40*

La evolución en el resultado técnico de Hogar refleja, por un lado, una disminución notable en el ratio de gastos de 1 punto porcentual, si bien la frecuencia siniestral se ha visto afectada principalmente por daños de agua y cristales, teniendo un efecto considerable en la siniestralidad del ejercicio.

Salud

Por su parte, Vivaz, la marca de seguros de Salud de la Compañía que recompensa a sus clientes por llevar hábitos de vida saludables ha registrado un crecimiento en primas del 10% frente al 7,4% registrado por el sector (*Fuente: ICEA, Asistencia Sanitaria*).

Miles de euros	2022	2021	% var.
Primas emitidas	29.082	26.449	*10,0%*
Primas imputadas, netas de reaseguro	16.505	14.981	*10,2%*
Siniestralidad, neta de reaseguro	(14.321)	(12.951)	*10,6%*
Gastos de explotación netos	(9.327)	(9.147)	*2,0%*
Otros gastos e ingresos técnicos	(243)	(93)	*161,8%*
Resultado técnico	(7.386)	(7.210)	*2,4%*

	2022	2021	p.p. var.
Ratio de siniestralidad	86,8%	86,4%	*0,4 p.p*
Ratio de gastos	58,0%	61,7%	*-3,7 p.p*
Ratio Combinado	144,8%	148,1%	*-3,3 p.p*
Clientes (miles)	110	105	*5*

La cifra de asegurados alcanzó los 110 miles de clientes, registrando un incremento de 4.823 asegurados.

En esta línea de negocio, la Compañía cuenta con un reaseguro proporcional en el que cede el 50% de la prima y los siniestros.

La evolución en el ratio combinado refleja la continua mejora en la selección y suscripción del riesgo, disminuyendo en 2022 en 3,3 puntos porcentuales.

Otros Negocios Aseguradores

Esta línea de negocio incluye varios productos, como el seguro de asistencia en viaje para los titulares de tarjetas de crédito de Bankinter y Bankinter Consumer Finance y el recién lanzado Vivaz *Safe&Go*, el primer seguro de pago por uso para usuarios de vehículos de movilidad personal.

Al 31 de diciembre de 2022, las primas emitidas en esta actividad ascendían a 1.097 miles de euros, con decremento del 21,5% a consecuencia de una menor prima en uno de los contratos de asistencia en viaje. El ratio combinado ha sido sobresaliente y se situó en el 66,9%.

Miles de euros	**2022**	**2021**	**% var.**
Primas emitidas	1.097	1.397	*-21,5%*
Primas imputadas, netas de reaseguro	1.065	1.388	*-23,2%*
Siniestralidad, neta de reaseguro	(10)	(0)	*n.a.*
Participación en beneficios	(637)	(594)	*7,2%*
Gastos de explotación netos	(66)	(113)	*-41,3%*
Otros gastos e ingresos técnicos	-	-	-
Resultado técnico	352	681	*-48,3%*
	2022	**2021**	**p.p. var.**
Ratio de siniestralidad	0,9%	0,0%	*0,9 p.p*
Ratio de gastos	66,0%	50,9%	*15,1 p.p*
Ratio Combinado	66,9%	50,9%	*16,0 p.p*
Clientes (miles)	4	5	*(1)*

Estados de situación financiera resumidos consolidados

El estado de situación de la Compañía al 31 de diciembre de 2022 es el siguiente:

Miles de euros	**2022**	2021	*% var.*
Activo			
Efectivo y equivalentes	51.661	115.788	*-55,4%*
Activos financieros disponibles para la venta	739.664	864.978	*-14,5%*
Instrumentos de patrimonio	120.886	153.963	*-21,5%*
Valores representativos de deuda	618.778	711.015	*-13,0%*
Préstamos y partidas a cobrar	123.448	120.615	*2,3%*
Derivados de cobertura	7.808	-	-
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	19.263	20.153	*-4,4%*
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	110.044	110.721	*-0,6%*
Inversiones inmobiliarias	64.676	65.457	*1,4%*
Inmovilizado material	45.368	45.264	*-3,6%*
Inmovilizado intangible	14.482	14.121	*2,6%*
Otros activos	129.045	122.102	*5,7%*
Total activo	1.195.415	1.368.478	*-12,6%*

Pasivo y Patrimonio neto			
Débitos y partidas a pagar	59.288	175.406	*-66,2%*
Derivados de cobertura	-	9.447	*-100,0%*
Provisiones técnicas	791.040	738.158	*7,2%*
Provisión para primas no consumidas	470.783	449.740	*4,7%*
Provisión para riesgos en curso	2.378	3.280	*-27,5%*
Provisión para prestaciones	317.879	285.138	*11,5%*
Provisiones no técnicas	26.118	22.133	*18,0%*

Miles de euros	**2022**	2021	*% var.*
Otros pasivos	28.469	45.059	*-36,8%*
Total pasivo	904.915	990.203	*-8,6%*
Fondos propios	320.356	334.909	*-4,3%*
Ajustes por cambios de valor	(29.856)	43.366	*-168,8%*
Total patrimonio neto	290.500	378.275	*-23,2%*
Total pasivo y patrimonio neto	1.195.415	1.368.478	*-12,6%*

Las fluctuaciones más relevantes se describen a continuación:

- La disminución a diciembre de 2022 de los epígrafes de Caja y Equivalentes refleja una menor exposición a efectivo con objeto de reducir el riesgo de contraparte a efectos de solvencia y el pago de dividendos llevados a cabo en el ejercicio.
- El epígrafe Instrumentos de Patrimonio recoge principalmente una menor exposición a los fondos de inversión previa la entrada de la NIIF 9, que pasan a clasificarse a valor razonable con cambios en la cuenta de resultados.
- Los valores representativos de deuda expresan un menor valor razonable de la renta fija a consecuencia del acusado aumento de los tipos de interés. Esta disminución también tiene su reflejo en el epígrafe Ajustes por Cambios de Valor del Patrimonio neto.

- Las Provisiones Técnicas recogen la evolución del negocio. En particular, la Provisión para Primas no Consumidas refleja el incremento en el volumen de negocio y la Provisión para Prestaciones refleja el mayor coste siniestral principalmente del ramo de Autos fuertemente impactado por el incremento en los costes de reparación y sustitución, el mayor gasto por lesiones y el incremento de los accidentes mortales.

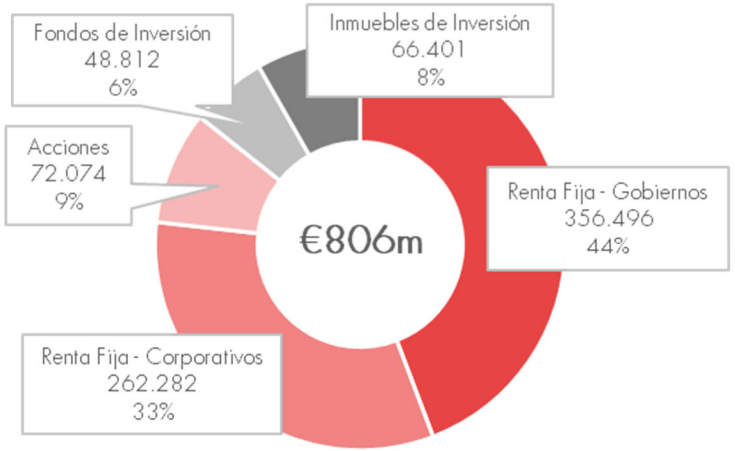
Las variaciones en los epígrafes de Otros Activos y Pasivos son producidas por el propio proceso de gestión del negocio.

La Sociedad no tiene pasivos subordinados ni deuda financiera.

Cartera de inversión

A cierre del ejercicio 2022, la cartera de inversión asciende a 806 millones de euros y presenta la siguiente distribución:

- Renta fija por importe de 618,8 millones de euros, desglosada entre 356,5 millones en Gobiernos y 262,3 millones en deuda corporativa.
- Acciones y fondos de inversión en renta variable por un importe de 72 y 48,8 millones de euros, respectivamente;
- Inmuebles de inversión por importe de 66,4 millones de euros.



Miles de euros

Con relación a la renta fija, se presenta a continuación la calificación crediticia de estas inversiones. El 97% tiene un *rating* BBB o superior.

Renta Fija	**12M 2022**	**%**
AAA	13.304	**2,2%**
AA	11.264	**1,8%**
A	271.885	**43,9%**
BBB	301.197	**48,7%**
Menor a BBB	10.359	**1,7%**
Sin Rating	10.769	**1,7%**
Total	**618.778**	**100%**

La duración media de la cartera de renta fija es de 3,62 años.

Por su parte, los inmuebles de inversión están compuestos por tres inmuebles con una tasa de ocupación del 100%. La Compañía cuenta además con cuatro edificios de uso propio y un parking recién adquirido. Las plusvalías en inmuebles, tanto de uso propio como de inversión, no recogidas en balance ascienden a 32,1 millones de euros antes de impuestos.

Evolución del patrimonio

El patrimonio neto consolidado ha alcanzado la cifra de 290,5 millones de euros. El valor contable por acción asciende a 0,27 euros al 31 de diciembre de 2022 (0,35 euros al 31 de diciembre de 2021). La evolución del patrimonio neto recoge:

- La disminución de valoración de la cartera disponible para la venta en el ejercicio por importe de 73,2 millones de euros, debido principalmente a la acusada subida de tipos de interés;
- El beneficio del ejercicio, por importe de 59,5 millones de euros; y
- Los dividendos pagados a lo largo del año por importe agregado de 73,9 millones de euros.

Rentabilidad sobre patrimonio neto

El índice de rentabilidad sobre patrimonio neto (ROE), representado por la proporción entre el beneficio después de impuestos y su patrimonio neto promedio se ha situado en el 17,8% a cierre de 2022 (30,4% a diciembre de 2021). La disminución es debida al menor resultado a consecuencia de la enérgica inflación en el coste siniestral.

Solvencia II

El ratio de Solvencia II de Línea Directa Aseguradora se situó en el 188,4% en el ejercicio 2022, frente al 185,7% a diciembre de 2021.

El ratio de solvencia excluye las filiales de Línea Directa Aseguradora, ya que sus objetos sociales son los 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.

Asimismo, el Consejo de Administración de la Sociedad en su reunión de 23 de febrero de 2023, ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas un dividendo complementario por importe aproximado de 1 millón de euros. Teniendo en consideración esta propuesta de dividendo el ratio de solvencia se sitúa en el 187,8%.

Con ello, los fondos propios admisibles alcanzan los 347,5 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 185,1 millones de euros.

El cuadro siguiente muestra los requerimientos de solvencia clasificados en sus diferentes módulos y variación frente al año anterior:

	2022	2021
SCR Mercado	91.899	132.271
SCR Contraparte	7.027	13.086
SCR Salud	3.142	3.134
SCR No Vida	172.651	171.657
BSCR	218.947	248.666

	2022	2021
SCR Operacional	27.795	27.166
Ajuste por impuesto diferido	(61.686)	(68.958)
SCR	185.057	206.874
Fondos Propios Solvencia II	347.531	384.082
		Miles de euros
Ratio Solvencia II	**187,8%**	**185,7%**

La variación de los fondos propios admisibles a efectos de solvencia desde diciembre de 2021 hasta el cierre de 2022 recoge principalmente:

- el beneficio de la matriz Línea Directa Aseguradora;
- la variación en las plusvalías tácitas de la cartera disponible para la venta;
- la variación en la provisión para primas y la provisión para prestaciones del balance de solvencia;
- los dividendos pagados en el 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	182,2%	(6,2)
Tipos de interés -100 pb	193,4%	+5,0
Spread de crédito +100 pb	184,5%	(3,9)
Spread de crédito -100 pb	191,3%	+2,9
Renta variable +10%	190,6%	+2,2
Renta variable -10%	184,9%	(3,5)
Renta variable +30%	195,9%	+7,5
Renta variable -30%	178,7%	(9,7)
Inmuebles +10%	191,4%	+3,0
Inmuebles -10%	184,1%	(4,2)
Ajuste simétrico +10	181,5%	(6,9)
Ajuste simétrico -10	191,1%	+2,7
ACTUAL	**187,8%**	**--**

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 y 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.

En 2022, fruto de la reorganización de la compañía, se ha creado una **nueva área de Riesgos Corporativos** que integra todas las funciones que ya existían (Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno, la Función Actuarial, Cumplimiento Normativo, Control Interno de la Información Financiera y Calidad del Dato), siempre con el objetivo de aportar una gestión más eficaz, eficiente y con más visión de conjunto. La misión del área es la construcción de un mapa de riesgos global de la compañía y la optimización del entorno de control a fin de asegurar la correcta valoración e identificación de las amenazas y su integración en las previsiones y en la toma de decisiones.

La guerra en Ucrania ha disparado el riesgo macroeconómico y geopolítico, agravando la situación de incertidumbre general, la ciberseguridad y la continuidad de negocio. Por otra parte, la reacción de los mercados y de los bancos centrales para contener la inflación ha aumentado el riesgo de liquidez y de insolvencia.

3.1 Riesgos de ciberseguridad

La rápida digitalización y generalización del teletrabajo, unido a una profesionalización del cibercrimen, convierten los riesgos de ciberseguridad en una de las preocupaciones de la compañía, ya que puede afectar al servicio, la confianza, la reputación, las finanzas y al negocio.

La Política de Seguridad de la Entidad constituye el marco de referencia orientado a facilitar la definición, gestión, administración e implantación de los mecanismos y procedimientos de seguridad necesarios para alcanzar el nivel de protección adecuado a la criticidad de los activos físicos y de información de Línea Directa Aseguradora.

Para Línea Directa siempre ha sido prioritario seguir prestando su servicio a sus clientes incluso en situaciones de crisis, por lo que dispone de un **Plan de continuidad de negocio** que le ha permitido mantener sus operaciones incluso en eventos catastróficos, como el temporal "Filomena", o pandémicos, como el producido por la Covid-19.

En un entorno digital con un riesgo creciente de sufrir ciberataques, la Entidad dispone de una estrategia de ciberseguridad destinada a proteger los procesos y operaciones de la Entidad de esa amenaza. Esta estrategia incluye desde la implantación, evaluación y mejora de los mecanismos de prevención, detección y respuesta frente a ciberataques tanto a los sistemas como a las redes del Grupo, como acciones de

concienciación y formación para todos los empleados en materia de ciberseguridad.

3.2 Riesgos financieros y de crédito

Riesgo de crédito

Se considera el riesgo de crédito 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 de Línea Directa Aseguradora, el riesgo de crédito está originado en:

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

Asimismo, el Grupo analizó el entorno económico en respuesta a las consecuencias de **la crisis sanitaria producida por la Covid-19 y de la guerra de Ucrania**, que están impactando tanto en la economía, con incrementos significativos de la inflación, como en los mercados financieros. El endurecimiento de la política monetaria y la posible recesión de las principales economías afectará de forma negativa en los mercados aseguradores.

El Grupo solo trabajó con reaseguradoras de máxima solvencia con un rating mínimo de A. También se flexibilizaron las políticas de pago de primas a los clientes del Grupo, tales como el aplazamiento del recibo a meses consecutivos sin recargos adicionales. El riesgo de crédito para pólizas de autos es limitado debido a que en caso de impago por parte del tomador se procede por parte de la Sociedad a la cancelación de la póliza en un plazo máximo de 90 días.

La exposición al riesgo de crédito se mitiga mediante una política basada en la selección prudente de los emisores de valores y las contrapartes en base a su solvencia.

Para el caso de las inversiones en activos financieros mantenidos por el Grupo durante el 2022 y 2021 no se ha producido impago alguno de los cupones y adicionalmente el Grupo monitoriza de forma regular su exposición a las inversiones mantenidas. El 97% de la cartera de inversiones en renta fija (597,6 millones de euros) tiene un rating BBB o superior. El 1,7% tiene una calificación inferior a BBB y el 1,7% (10,8 millones de euros) de los bonos y obligaciones del Grupo no cuentan con calificación alguna.

Riesgo 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. La Sociedad genera diariamente liquidez por ingresos de primas.

El Grupo lleva a cabo una gestión prudente del riesgo de liquidez y 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.

Riesgo de mercado

La Compañía 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.

El ajuste en los mercados financieros a consecuencia de la guerra de Ucrania está teniendo un impacto adverso en la valoración de los bonos soberanos y en los activos de riesgo. Aunque la compañía mantiene una estrategia de inversiones muy prudente desde el punto de vista de instrumentos financieros, existen riesgos asociados a los mercados de capital, como los movimientos de tipos de interés y el mercado de renta variable.

Riesgo 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 sub-riesgo de prima (riesgo de suficiencia de la prima) y el sub-riesgo de reserva (riesgo de suficiencia de las provisiones técnicas) para los ramos de Motor, 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 provisiones técnicas. 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. En ambos ramos la evolución del run-off de la provisión de prestaciones a lo largo de la vida del siniestro es positiva como se puede ver en la nota 12, debido a una gestión prudente de sus siniestros. 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 sub-riesgos de prima, reserva y catastrófico. El reaseguro forma parte a su vez del riesgo de contraparte por la posibilidad de default de los importes recobrables de los reaseguradores.

Riesgo de divisa

Al 31 de diciembre de 2022 la Sociedad mantiene una posición en divisa por importe de 23.121 miles de euros (47.890 miles de euros a 31 de diciembre de 2021). Se trata de inversiones directas en instrumentos financieros que cotizan en esas divisas, sin que en ningún caso exista cobertura de divisa. No se tiene exposición significativa a ninguna moneda.

3.3 Riesgo 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 Línea Directa Aseguradora 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 los clientes, empleados, proveedores, instituciones, accionistas, la sociedad, comunidad, los consumidores y los medios de comunicación y del 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.

3.4 Riesgo legal/regulatorio

El incremento de regulación y las normativas ha obligado a la compañía a adaptar sus procesos y sistemas a los nuevos requerimientos legales y a reforzar los equipos más afectados. En este sentido, Línea Directa ha desarrollado un boletín de novedades normativas y jurisprudenciales que incluye proyectos regulatorios, criterios relevantes emitidos por los principales supervisores, así como otras noticias de alcance que puedan afectar o resultar de interés a la entidad. También se informa sobre su posible impacto en la entidad y se imparten programas de sensibilización a toda la organización sobre la normativa y los riesgos, lo que incluye la puesta en marcha de acciones para garantizar que las áreas incluyen estos cambios en sus procesos y operativas.

3.5 Riesgos ambientales, sociales y de gobierno

Los órganos de gobierno reciben con periodicidad trimestral la información relativa a los principales riesgos a los que está expuesta la entidad y los recursos de capital disponibles para hacerles frente, además del cumplimiento de los límites fijados en el apetito de riesgo.

El Departamento de Riesgos Corporativos, junto con las distintas áreas de la compañía, analiza periódicamente los riesgos que,

de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, lo que incluye los factores ESG. A partir de este análisis se realiza una **cuidada evaluación de las principales amenazas de la compañía y se identifican las correspondientes medidas de prevención y mitigación** que permiten obtener la valoración del riesgo residual.

En este sentido, la entidad ha definido los riesgos ESG y su modelo de gestión, los procesos, la normativa afectada y la metodología, que constituye una evaluación cualitativa que ayuda a detectar los eventos que aportan una amenaza más inminente. Esta metodología cuenta con un seguimiento periódico que favorece la transmisión de información entre las áreas responsables de los riesgos y la Dirección de Riesgos de la compañía.

La compañía también está desarrollando una **monitorización de las medidas de mitigación o de los controles identificados de cada área**, analizando si se están realizando de manera efectiva a través de las evidencias, actualizando el entorno de control y la valoración de los riegos. En caso de detectar alguna mejora, se definen los planes de acción oportunos.

El V Plan de Sostenibilidad estará vigente desde 2023 hasta 2025 y tendrá como objetivo principal incentivar el crecimiento sostenible de la compañía desde la perspectiva ESG, mejorando la comunicación y el diálogo con los diferentes grupos de interés.

3.6 Riesgo operacional

El Grupo define el 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.

La Sociedad considera como pérdidas originadas por Riesgos Operacionales todas las formas en que estas 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).

Con anterioridad al inicio de la declaración de la pandemia el Grupo ya contaba con medidas de teletrabajo para su back y front office, permitiendo a la totalidad de la plantilla del Grupo trabajar de forma remota y continuar con su actividad normal sin impacto relevante alguno. Durante el periodo de la pandemia, la revisión y monitorización operativa del Grupo se mantuvieron dentro de los umbrales acordados por el Consejo.

3.7 Información adicional

En la sección "Modelo de Gestión de Riesgos" del Estado de Información no Financiera se incluye información adicional y detalle sobre los principios de actuación y los principales roles y responsabilidades de los órganos de gobierno y partes implicadas en el proceso de control y gestión de riesgos.

4. PERSPECTIVAS 2023

Las perspectivas para el 2023 apuntan a una desaceleración del crecimiento a nivel mundial, debido a la elevada inflación, el aumento de las tasas de interés, la reducción de las inversiones y las perturbaciones causadas por la invasión de Rusia a Ucrania. Se prevé que la economía mundial crezca un 1,7% en 2023 y un 2,7% en 2024.

La Reserva Federal de Estados Unidos situó en diciembre el tipo de interés en el 4,5%, con posibilidad de mayores alzas. Por su parte, el 2 de febrero de 2023 el BCE aumentó las tasas por quinta reunión consecutiva situando el precio del dinero en el 3%, máximos desde noviembre de 2008. Además, el BCE vería necesaria otra subida próxima y es previsible que a partir de ahí evalúe el ritmo de las alzas, en función de los datos macroeconómicos.

En lo que respecta al mercado español, el Banco de España ha recortado en una décima su previsión para el PIB en 2023, hasta el 1,3%, debido, sobre todo, al empeoramiento del contexto exterior. El organismo también ha revisado a la baja, en dos décimas, el crecimiento medio del PIB en 2024, hasta el 2,7%, fundamentalmente debido a la probable extensión en 2023 de una parte de las medidas en vigor durante 2022 para reducir el impacto de la crisis energética, cuya retirada al comienzo de 2024 dará lugar a cierto impacto negativo a la actividad del ejercicio.

La debilidad del consumo por las presiones inflacionistas y por la elevada incertidumbre es uno de los principales factores presentes detrás del modesto avance del PIB previsto, si bien es precipitado descartar cualquier escenario en un contexto de tanta volatilidad.

En los próximos meses se espera que las dinámicas de actividad económica españolas sigan caracterizadas por una considerable debilidad. Al inicio de 2023 se prevé que las presiones inflacionistas continúen siendo elevadas, que prosiga el endurecimiento de las condiciones financieras y que persisten unos niveles de confianza relativamente reducidos, condiciones que se espera mejoren en la segunda parte del ejercicio.

Inicialmente, la reducción de la inflación vendrá determinada por el componente energético. La moderación del ritmo de avance de los precios de los alimentos y la caída de la tasa de inflación subyacente tardarán algo más en producirse.

Con todo ello, el 2023 será un año donde el contexto macroeconómico seguirá teniendo un impacto en la evolución del negocio de la Compañía, sobre todo en la primera parte del ejercicio.

En el Ramo de Motor, se prevé una aceleración del crecimiento, si bien proseguirá la presión en márgenes, especialmente en la primera parte del ejercicio a consecuencia del shock inflacionista. El coste siniestral seguirá impactado por el enérgico incremento en los costes de reparación y sustitución. Asimismo, el Baremo de lesiones incluye para el ejercicio 2023 una subida ligada al índice de revalorización de las pensiones del 8,5%.

La actividad del mercado inmobiliario mantiene una tendencia expansiva, aunque se observan signos de desaceleración en un contexto que ha provocado que el Euribor supere ya el 3% con el consiguiente encarecimiento de los préstamos hipotecarios de los hogares. En el ramo de Hogar, la Compañía prevé crecimientos significativos en sus primas con primas medias al alza. La frecuencia e intensidad de los eventos atmosféricos

seguirán siendo uno de los factores que determinen la evolución de la siniestralidad en este ramo.

Con relación al ramo de Salud, éste continuará consolidándose y esperamos mantener un crecimiento significativo. El coste siniestral todavía reflejará el encarecimiento del coste sanitario y los baremos hospitalarios.

Finalmente, la cifra de gastos será muy contenida y por debajo del crecimiento de ingresos, dentro de la política de control estricto en gastos generales de la Compañía.

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. MEDIO AMBIENTE - SEGURIDAD Y PERSONAL

Medioambiente

Línea Directa Aseguradora opera en una industria que no es crítica respecto al cambio climático. Además, desarrolla su actividad bajo un modelo de negocio directo, sin intermediarios ni redes de oficinas, lo que le convierte en una compañía especialmente eficiente en el aspecto medioambiental.

La compañía, sin embargo, es consciente de operar en un sector clave en la transición a una economía baja en carbono. Con un parque móvil envejecido y un horizonte regulatorio más restrictivo, Línea Directa apuesta por una estrategia de negocio sostenible que dé respuesta a los desafíos medioambientales a los que se enfrenta la sociedad. Su actividad combina la gestión responsable del consumo con el lanzamiento de nuevos productos y servicios que impulsen formas de movilidad menos contaminantes y con la inclusión de criterios ESG en su cartera de inversiones.

Durante 2022, Línea Directa ha avanzado en la respuesta a los nuevos retos de la transición energética que le afectan con la finalización de su IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022, que recoge sus principales líneas estratégicas ESG, que en su último año de vigencia ha alcanzado un grado de cumplimiento del 96%.

El Gobierno y la Gestión del Cambio Climático

En 2022, compañía ha creado un Grupo de Trabajo de Sostenibilidad, compuesto por mandos intermedios de distintos departamentos clave para la ejecución del Plan. Este Grupo supervisa e impulsa las acciones del Plan y reporta los resultados al Comité de Sostenibilidad, compuesto por la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad y un grupo de directores implicados directamente en la toma de decisiones ESG de la compañía. Este Comité vela por el cumplimiento de las acciones y garantiza la implantación de las medidas de Sostenibilidad que incluyen la protección del medioambiente, además de reportar los resultados a la CEO, al Comité de Dirección, a las Comisiones consultivas y al Consejo de Administración.

En 2022, la compañía ha elevado el alcance de su anterior Política de Medioambiente, mediante la aprobación por parte del Consejo de Administración de una Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático, donde establece mecanismos para medir su desempeño ambiental y tomar decisiones al respecto.

Riesgos y oportunidades ante el Cambio Climático

Línea Directa reconoce el cambio climático como una de las amenazas más importantes para la estabilidad de los sistemas económicos, sociales y geopolíticos mundiales. En este sentido, para aportar valor a sus inversores y participar de la reducción del riesgo de un shock financiero sistémico en la economía debido al cambio climático, **la compañía se ha adherido en 2022 al Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD),** la iniciativa impulsada por el Consejo de Estabilidad Financiera.

Huella de carbono

Línea Directa Aseguradora **calcula desde hace 11 años su huella de carbono en sus tres alcances de emisiones**: las directas (consumo de combustibles fósiles en sus centros de trabajo), las

indirectas (consumo eléctrico) y las inducidas (viajes in itinere, viajes de empresa, consumos de papel y agua, entre otros).

Por otra parte, la compañía ha tomado la decisión de registrar la huella de carbono del ejercicio 2021 por primera vez en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, a través de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC). Además, **la compañía ha verificado el cálculo de la Huella de Carbono de 2021 y ha compensado las emisiones del Alcance 1 y 2 en proyectos de reforestación**, obteniendo el sello compenso del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Para el cálculo de las emisiones de 2022 se ha seguido la metodología del GHG Protocol.

Sistema de Gestión Ambiental

Línea Directa Aseguradora tiene implementados un si**stema 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, así como un **sistema de gestión de la energía certificado según la norma internacional UNE-EN ISO 50.001:2018**.

Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible

En los últimos años, en el marco de su IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022, el Grupo Línea Directa ha llevado a cabo una serie de actuaciones con objetivo de mejorar la eficiencia en sus instalaciones, así como lograr un importante ahorro energético. En 2022, el Grupo ha continuado con el plan de renovación del sistema de climatización. Respecto a la energía consumida en las instalaciones, unido a las acciones dirigidas a reducir el consumo de energía, el Grupo Línea Directa se ha propuesto como objetivo para el próximo trienio que el 100% de la energía consumida en sus instalaciones proceda de fuentes de origen renovable.

Economía Circular

El Grupo Línea Directa ha desarrollado en los últimos años un plan para favorecer la economía circular, que es uno de los principales retos globales. Este plan se sustenta en tres pilares fundamentales:

- Reducción del consumo de papel mediante la implantación de procedimientos digitales, con especial mención a la "póliza digital".
- 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.
- Uso de materiales sostenibles, promoviendo un consumo responsable de los recursos, a través de la reutilización o el uso de materiales más.
- Reducción de la generación de residuos e incremento de la reutilización, reciclaje u otro tipo de valorización de los residuos producidos.

Adaptación al Cambio Climático

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.

Línea Directa Aseguradora ha evaluado tanto su actividad como sus inversiones de 2022 en base a la metodología que establece la Taxonomía, reportando los indicadores pertinentes. En 2022, las medidas adoptadas en la apertura de nuevas posiciones en la cartera de inversiones, ha permitido lograr un **aumento del 15% de los activos elegibles**, superando el objetivo del Plan de Sostenibilidad de 2022 de aumentarlos un 10%.

CIBERSEGURIDAD

Línea Directa Aseguradora es, desde su fundación, una compañía digital, sin redes de oficinas ni agentes presenciales, por lo que contar con un sistema de ciberseguridad fiable, flexible y sólido cobra una importancia extraordinaria. Por eso, cuenta con un sistema de prevención y respuesta contra las ciberamenazas enmarcado en el **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información** (SGSI) del Grupo. Este sistema tiene como objetivo principal garantizar los **principios de integridad, disponibilidad y confidencialidad**, así como impulsar la mejora continua en este ámbito.

Como **principales líneas de trabajo** desarrolladas durante el pasado ejercicio, cabe destacar las siguientes:

- Integración de medidas y sistemáticas de ciberseguridad en todos los procesos de negocio desde su inicio.
- Evolución y ampliación del Mapa de Riesgos, lo que incluye nuevos KRI's que aportan un seguimiento más exhaustivo y detallado.
- Incremento de la realización de ejercicios de pentesting sobre elementos concretos de la infraestructura.
- Ejecución de ejercicios de Red Team.
- Adaptación a los nuevos cambios regulatorios y/o normativos que se están produciendo en el sector asegurador.
- Mejora en las medidas de seguridad de la cadena de suministro mediante la realización de controles y auditorías periódicas.

En 2022, el departamento de Ciberseguridad de Grupo ha trabajado en dar continuidad a la evolución de los controles, procedimientos y estándares que exige la certificación UNE-EN-ISO 22301, con la que el Grupo cuenta en dos de los procesos de negocio más críticos: Asistencia en Carretera, y la gestión de los siniestros en el hogar.

PERSONAS Y TALENTO

Las prioridades corporativas y de negocio de Línea Directa Aseguradora giran en torno a cuatro grandes ejes de actuación: foco en el cliente, crecer con fuerza, digitalización y rentabilidad. Para afrontarlas, la compañía ha diseñado una nueva estructura que alinea la gestión de personas y del talento organización con esta estrategia.

Alineamiento con la estrategia de negocio

En 2022, Línea Directa ha dado un paso más para **impulsar el alineamiento de la plantilla con la nueva estrategia de la**

compañía. Para ello, se han realizado pulsos de opinión a lo largo del año que han permitido realizar planes de acción acorde con las necesidades y motivaciones de las personas de la organización.

En este ejercicio, la compañía ha superado dos auditorías externas para volver a certificarse como una de las empresas con el reconocimiento de Empresa Flexible y Responsable (Efr). Asimismo, ha sido relevante el desarrollo de iniciativas para mejorar la experiencia del empleado, consolidando e incrementando un amplio paquete de beneficios corporativos.

Diversidad e igualdad

El Grupo Línea Directa cuenta con una Política de Diversidad e Inclusión aprobada por el Consejo de Administración en la que se establecen los principios con los que la compañía contribuye al logro de los objetivos corporativos en esta materia. Los principios recogidos en dicha Política son:

- Asegurar entre los empleados y proveedores una **cultura de respeto a las personas** y comportamientos favorables a la diversidad.

- Garantizar **procesos justos de selección, contratación, formación, promoción, remuneración** y desvinculación para los empleados.

- Promover la **inclusión de los colectivos más vulnerables**, facilitando su adecuada integración en la compañía y generando un ambiente de trabajo respetuoso.

- Fomentar una **cultura de diversidad e inclusión** apoyada en programas, acciones y protocolos de actuación que faciliten la integración de todos los empleados.

Esta Política también establece los principales compromisos de la compañía relativos a la diversidad generacional, funcional, cultural, de género y de orientación sexual. Además, la elaboración de otras políticas de gestión de personas como las Políticas de Selección, Contratación, Talento, Igualdad y el Procedimiento de Vacantes Internas atienden a los criterios de diversidad.

A nivel externo, Línea Directa es miembro del Chárter europeo de la Diversidad promovido por la Comisión Europea con el que las entidades privadas y las organizaciones contribuyen a construir entornos y sociedades más diversas y respetuosas.

En lo relativo a la atracción de talento y a los procedimientos de contratación, la compañía cuenta con un procedimiento de selección y contratación, en los que vela porque todos los procesos sean respetuosos con la igualdad de oportunidades.

Iniciativas de diversidad en Línea Directa

En el año 2022, la compañía ha realizado diferentes iniciativas de cara a poner en valor la diversidad dentro y fuera de la organización:

- **Formación:** la compañía ha formado a colectivos clave en la gestión de personas en materia de diversidad y no discriminación.

- **Sensibilización y movilización interna**.

- **Comunicación externa**: difusión de los hitos en materia de diversidad en las Redes Sociales.

- **Colaboración con otras empresas**, asociaciones y grupos de trabajo para el avance y promoción de las políticas de diversidad e inclusión.

Igualdad

Línea Directa dispone de un **Plan de Igualdad y una Política de Igualdad** de Género aprobados por la alta Dirección y el Consejo de Administración. En ellos se recogen la directrices y compromisos que se aplican al día a día de la compañía en esta materia. Además, la compañía cuenta con un equipo técnico de igualdad formado por expertos en la gestión de personas, así como en su análisis.

Línea Directa cuenta, además, con un **Protocolo de Prevención del Acoso**, de acceso público para todos los empleados, que recoge sus principios de actuación en esta materia, encaminados a la prevención de cualquier tipo de acoso, así como el procedimiento de denuncia, tratamiento y resolución de estas situaciones.

Adhesiones por la igualdad de género

En su apuesta por la igualdad, la no discriminación y la inclusión, la compañía está adherida a los siguientes códigos de buenas prácticas, redes de empresas, iniciativas sectoriales y diversas fundaciones, que impulsan todos los principios aquí expuestos, tales como el P**acto Mundial de las Naciones Unidas, Principios de empoderamiento de las mujeres (WEPs), Target Gender Equality (TGE), Ibex Gender Equality o Top Employers**. La compañía cuenta, además, con los siguientes certificados y participaciones: distintivo de empresas por una "**Sociedad Libre de Violencia de Género" del Ministerio de Igualdad**, Guía de Buenas prácticas en materia de Igualdad y no discriminación de UNESPA, colaboración con la **Fundación Más Familia (Efr)**, participación en la **Red sectorial EWI**, en el **Código Eje&Con** de buenas prácticas en materia de talento femenino en las entidades o en **MásHumano**, red de empresas que trabaja para la implantación de **modelos de trabajo flexibles**.

Violencia de Género

Se realizan dos campañas anuales de concienciación con distintas actividades para toda la plantilla, coincidiendo con el **25 de noviembre** (Día Internacional de la Eliminación de Violencia contra la Mujer) y el **8 de marzo** (Día Internacional de la Mujer).

Atracción del talento

Línea Directa se encuentra un año más entre las 50 empresas con mejor capacidad de atraer talento en España según el ranking MERCO Talento. En el último ejercicio la compañía ha avanzado cuatro posiciones pasando del puesto 49 al 45 de la clasificación. Además, ha renovado su certificación Top Employers, lo que sitúa a la compañía como uno de los mejores empleadores de España.

La estrategia de atracción de talento de Línea Directa, bajo el claim "ADN Línea Directa", que responde a las iniciales de "Ágiles, Diferentes y Nos importan las personas", tiene como

objetivo captar a los mejores profesionales para abordar los desafíos actuales y futuros de la organización.

Gestión del talento

La nueva estructura de la organización se ha centrado en poner el foco en el cliente con el objetivo de afrontar las nuevas prioridades del negocio como son la digitalización, el crecimiento, la rentabilidad y la sostenibilidad.

El nuevo entorno exige ser ágiles en la adaptación al cambio, promover la motivación y el desarrollo de los equipos enfocado a la consecución de los objetivos. Por ello, en el ejercicio 2022, Línea Directa ha preparado una campaña de **impulso del desarrollo profesional llamada "Re-evoluciona"** y se ha potenciado la motivación, el desarrollo de los empleados y la identificación del talento interno en la organización.

En este sentido, la estrategia de gestión de talento de Línea Directa estimula que las personas contribuyan, desde su ámbito de responsabilidad, al éxito de la compañía. En 2022 han tenido especial relevancia los **Programas de Desarrollo Directivo**, que dispone de varios programas de liderazgo según el área de actividad del empleado, y las **Escuelas Formativas**, estructuradas por cada ámbito profesional.

La nueva estructura organizativa ha generado oportunidades profesionales dentro de la organización. En este ejercicio se ha constituido un nuevo Comité de Dirección, con 4 nuevos miembros del Comité de Dirección de los cuales 3 han promocionado internamente.

Retribución y beneficios corporativos

Línea Directa cuenta con un programa de retribución total que puede ser consultado internamente en el portal del empleado, en el que las personas de la organización tienen acceso a todos los elementos que forman parte de su paquete retributivo. Este paquete incluye su **retribución fija, variable y en especie, además de los distintos beneficios sociales y ventajas**.

La retribución variable se define por el programa de incentivos mensuales, trimestrales y anuales, vinculado a la consecución de objetivos corporativos como compañía, como área y al desarrollo profesional individual. A través de este plan de incentivos, los empleados pueden llegar a alcanzar consecuciones superiores del 140% obteniendo una retribución variable adicional al salario fijo muy atractiva.

Además, los empleados cuentan con otros muchos beneficios retributivos: como el Plan de compra de acciones para empleados, un pago único extraordinario a los empleados por la inflación, un Plan de previsión social y un seguro de aportación definida

Línea Directa ofrece a sus empleados un atractivo paquete de ventajas corporativas cuya finalidad es fidelizar al empleado e invitarle a conocer en profundidad los productos de la compañía.

Brecha salarial

Línea Directa defiende la igualdad salarial entre hombres y mujeres, y realiza las revisiones salariales, año tras año, con criterios comunes para ambos géneros. Prueba de ello es que la remuneración salarial media total de las mujeres y de los hombres es muy similar y la **brecha salarial** a cierre de 2022 es del **2,8%**.

Relación con el empleado

La vuelta a la normalidad en las oficinas tras la pandemia del Covid-19 y la implantación de un **modelo trabajo flexible** ha sido un gran reto para el área de Personas y la relación con los empleados.

En este sentido, el Grupo Línea Directa ha establecido un **modelo de flexiwork que combina la presencia en las oficinas con el trabajo en remoto**. Este sistema permite a los empleados de back office contar, de manera flexible, con hasta 6 días de trabajo en remoto al mes a libre disposición.

En Línea Directa, el compromiso e implicación de todos los empleados es clave para alcanzar los retos a los que se enfrenta la organización. Por ello, se ha definido una estrategia de escucha cuyo propósito es entender, involucrar y recoger las ideas de los empleados y su percepción en los diferentes momentos del ciclo de vida del empleado. El objetivo es conseguir que su compromiso esté alineado con los objetivos y metas de la compañía.

Representación sindical

Todos 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, Convenio de Ingeniería y Estudios Técnicos y Convenio del Metal de Alicante, Málaga, Sevilla, Barcelona, Madrid y Valencia.
- En CAR Barcelona, el Convenio del Metal de Barcelona.
- En CAR Madrid: el Convenio del Metal de Madrid.
- En Línea Directa Reparaciones, el Convenio de la Construcción de Madrid.

En el Grupo existen secciones sindicales que ejercen los derechos que les corresponden de acuerdo con la Ley Orgánica de Libertad Sindical.

Adicionalmente, de acuerdo con la legislación vigente, la compañía sigue con proceso negociador abierto que ya inició en 2021 con los sindicatos más representativos para la elaboración del nuevo Plan de Igualdad de las empresas del Grupo.

Discapacidad y accesibilidad

Dentro del compromiso con la diversidad y la inclusión, que se impulsan como parte de la cultura de Línea Directa, uno de los pilares clave es el de la inclusión de empleados con discapacidad, por lo que se favorece su contratación y el empleo socialmente responsable.

Con este objetivo, en 2009 nació el **programa "Sin Límites"** en Línea Directa Aseguradora, abordando la inserción laboral de la diversidad desde cuatro ámbitos: atracción de talento con capacidades diferentes a través de procesos de selección, afloramiento de la diversidad internamente, desarrollo y/o

participación en proyectos sociales de inclusión y contribución con la empleabilidad a través de Centros Especiales de Empleo (CEE). El programa cuenta con una persona especializada de la compañía -el guía o tutor- que garantiza la normalización de los procesos y vela para que el empleado disponga de un entorno laboral adecuado desde su incorporación, con un proceso de acogida personalizado y adaptado a sus necesidades. El guía acompaña al empleado susceptible de obtener el certificado de discapacidad, le asesora y le ofrece apoyo en los trámites, garantizando la confidencialidad.

Internamente, las personas con discapacidad reciben una ayuda económica de 1.500 euros. Además, dentro de este programa se incluye el **Plan Tú Sumas**, que, de la mano de la Fundación Randstad, ofrece asesoramiento y ayuda a todos los empleados que tengan un familiar con discapacidad.

Asimismo, Línea Directa colabora con otras fundaciones y asociaciones en proyectos sociales de inclusión sociolaboral, involucrando a toda una red de voluntarios que aportan sus conocimientos, experiencia y tiempo, diseñando y/o impartiendo talleres de empleo. A cierre del ejercicio, el Grupo Línea Directa contaba con 39 empleados con algún tipo de discapacidad, lo que supone el 1,54% de la plantilla.

Accesibilidad

Todos los centros de trabajo del Grupo Línea Directa son accesibles. Además, la compañía trabaja la comunicación y la sensibilización interna y externa sobre la discapacidad, y se han establecido mejoras de accesibilidad digital en la web y los activos digitales corporativos.

7. ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

El modelo de negocio de Línea Directa Aseguradora no solo le otorga una ventaja competitiva en términos de crecimiento, eficiencia y rentabilidad, sino que constituye una herramienta de gran utilidad para impulsar la cultura de la innovación y de la tecnología en la organización. Además, realiza importantes inversiones en proyectos que, por su interés científico, le aportan un gran valor añadido en el ámbito reputacional.

Desde sus orígenes, Línea Directa cuenta con un modelo de negocio que favorece la creatividad y la disrupción. A**l operar en contacto directo con el cliente, la organización cuenta con una mayor capacidad para detectar sus necesidades**, lo que le aporta una gran ventaja competitiva a la hora de lanzar nuevos productos y mejorar la atención, el servicio y la experiencia de cliente. Además, su modelo centralizado constituye una excelente plataforma a la hora de desarrollar soluciones basadas en las últimas tecnologías.

Transformación Digital

El **Plan de Transformación Digital del Grupo**, que arrancó en 2019 bajo el lema **"Más digitales, más útiles"**, se asienta sobre dos pilares fundamentales: la omnicanalidad, que permite a los clientes relacionarse con la compañía a través del canal que elija el cliente, y la utilidad, que consigue hacer la vida de los clientes más sencilla y ágil gracias a la tecnología y la digitalización.

A lo largo de este periodo, y **apoyándose en tecnologías de última generación como la Inteligencia Artificial (IA), Línea Directa Aseguradora ha ido ampliando y mejorando la digitalización de sus servicios**. Actualmente, a través de los canales digitales, tanto la página web como la aplicación móvil, los clientes del Grupo pueden gestionar todos los trámites relacionados con sus seguros y recibir solución a sus siniestros de forma ágil y sencilla.

En este sentido, los clientes pueden gestionar los percances con su vehículo a través del servicio de mensajería instantánea WhatsApp, sin llamadas, agilizando el proceso y obteniendo en tiempo real información precisa sobre el estado de reparación de su automóvil o moto, solicitar un coche de sustitución y saber cuándo el vehículo está reparado y disponible para ser retirado. Además, pueden realizar fotoperitaciones de daños menores en sus automóviles y recibir en tiempo real una valoración y propuesta de indemnización. En esa línea, y en el ámbito del hogar, haciendo un vídeo con el teléfono móvil de su vitrocerámica dañada recibirán también una peritación e indemnización. Por otro lado, a través de la web y la App de Vivaz es posible localizar profesionales sanitarios y centros médicos del cuadro sanitario de la póliza de salud, además de acceder a videoconsultas médicas.

Al ser una compañía directa que se mantiene en constante comunicación con sus clientes, **Línea Directa analiza de forma constante cómo mejorar sus servicios digitales y telefónicos**, de manera que se adapten cada vez mejor a las necesidades cambiantes de sus asegurados, desde el proceso de contratación hasta la renovación del seguro junto con todas las gestiones y servicios que requieren nuestros asegurados.

La agilidad y utilidad que proporciona a los usuarios ha hecho que los servicios digitales del Grupo hayan alcanzado una alta penetración en la cartera de clientes de la compañía. **A cierre de 2022, el Grupo contaba con más de 1,13 millones de Apps activas estimadas de Línea Directa y Penélope Seguros**, lo que

supone un incremento del 40,8% respecto al ejercicio anterior. En este sentido, la App de Línea Directa fue en 2022 la aplicación móvil que más ha crecido en descargas y uso en España, según la consultora Smartme Analytics.

En esa línea, **el 86,5% de los asegurados se relacionan ya con la compañía por sus canales digitales** y realizan gestiones frecuentes por esta vía también en un alto porcentaje. En concreto, **el 53% de los partes de Motor y el 40,2% de los de Hogar se abrieron en 2022 por la web o la App**, y **el 55,2% de las grúas se solicitaron de forma digital**, lo que permite al asegurado saber, a través su dispositivo, cuánto tiempo va a tardar la grúa, quién es el gruista y su información de contacto y dónde está en cada momento gracias a la herramienta de geolocalización con la que cuenta el servicio.

Servicios innovadores

Ese espíritu innovador y la cercanía al cliente ha llevado a Línea Directa a crear y lanzar al mercado de forma recurrente soluciones aseguradoras diferenciales. En los últimos años, el Grupo ha lanzado productos aseguradores novedosos como **"Llámalo X", primer seguro del mercado con coche incluido; Póliza Respira, un seguro con coberturas específicas para coches eléctricos e híbridos enchufables, y Safe&Go, la primera póliza que cubre la movilidad de los usuarios de VMP**. Esta innovación en productos es fruto de una vocación real por hacer las cosas de forma diferente y del contacto directo con el mercado, la industria y los clientes.

La innovación en Línea Directa no está centralizada en un departamento, sino que nace del talento interno en toda la organización, forma parte del ADN de la compañía y está en su cultura desde su creación. La alta Dirección promueve que la innovación se genere desde todos los departamentos y los equipos de toda la organización. Así, algunos de estos productos han nacido de diferentes grupos transversales de trabajo de la compañía, como son Safe&Go y "Llámalo X".

Al ofrecer sus servicios de manera centralizada desde un único punto geográfico, el modelo directo requiere de una fuerte apuesta por la tecnología que aporte flexibilidad e inmediatez tanto a los procesos de negocio como a los de soporte. En este sentido, Línea Directa Aseguradora nació con una gran ventaja competitiva, ya que desde sus inicios ha contado con las últimas tecnologías (en telefonía, en sistemas de información, en digitalización, etc) que a lo largo de los años la han consolidado como un referente en calidad e innovación.

Línea Directa se ha situado desde sus inicios a la vanguardia del sector asegurador en el ámbito de la digitalización tanto en sus procesos internos como en la prestación de servicios, con el objetivo de incrementar la eficiencia de la organización y ofrecer la mejor experiencia de usuario.

Calidad en el Servicio

El modelo directo, sin agentes ni intermediarios, brinda una ventaja diferencial respecto al modelo tradicional: el contacto directo con el cliente. En este sentido, conocer de primera mano las necesidades de los asegurados constituye una herramienta de gran utilidad a la hora de detectar ámbitos de mejora e impulsar un servicio basado en la innovación, la calidad y la excelencia.

Para Línea Directa Aseguradora, la calidad constituye uno de los pilares fundamentales de su modelo de negocio. Por ello, cuenta con un Sistema de Calidad que impulsa, desarrolla e implementa

una cultura de la excelencia en todos los ámbitos y actuaciones de la compañía.

Por su parte, el Plan Estratégico de Calidad de Línea Directa dispone de un sistema específico de medición en todos los procesos clave de negocio. Esta sistemática, basada en el Net Promoter Score (NPS), trata de determinar la fidelidad del cliente preguntándole si recomendaría a la compañía en una escala de 1 a 10. En este sentido, **el NPS global de compañía ha cerrado el ejercicio 2022 con un 46,98%**, lo que supone una mejora muy notable respecto a los ejercicios anteriores, ya que el índice de recomendación se **ha incrementado en 7,8 puntos respecto a 2021** y en 9,3 puntos respecto a 2020.

A lo largo de 2022 la medición de la calidad se ha extendido a nuevos procesos, siempre con el objetivo de garantizar la excelencia en el servicio e identificar las oportunidades de mejora. De hecho, dada la importancia que está alcanzando el servicio a través de los canales digitales, Línea Directa ha comenzado a poner en el foco en estos procesos, marcándose objetivos muy retadores.

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) que en 2022 se ha situado en un 49,59%, un 6,7% superior al NSS en 2021**.

En 2022, la compañía también ha incluido mejoras en la medición de la calidad, incorporando nuevas variables y adecuando la gestión de los resultados a las necesidades de cada área, lo que permite optimizar el acierto en la categorización de las sugerencias de los asegurados. Además, también se han revisado los procesos con mayor margen de mejora, para lo que se han tenido en cuenta los comentarios de clientes y se ha realizado una revisión exhaustiva de cada expediente y de cada queja o reclamación.

Estos análisis se han realizado en colaboración directa con las distintas áreas con el objetivo de generar un plan de acción basado en las conclusiones obtenidas, que se ha presentado a la Dirección de la compañía y a las áreas afectadas. Además, toda la información de las valoraciones de los asegurados, el análisis de los datos y las sugerencias de los clientes es reportada mensualmente al Comité de Dirección.

Apoyo a la Investigación

Línea Directa Aseguradora invierte en diversos proyectos de investigación que, por su **trascendencia científica** y su peso específico en materia de **sostenibilidad, de eficiencia y disrupción**, constituyen un valor añadido en materia de reputación.

En 2022, Línea Directa Aseguradora apoyó diversas iniciativas pertenecientes a un amplio abanico temático, como **la salud, el vehículo eléctrico y la energía**. Dentro del primer campo **destacan las siguientes inversiones** realizadas por la compañía:

- Un detector virtual de alta precisión para perfeccionar y reconstruir tratamientos de radioterapia.

- Investigación de una nueva solución para la evaluación completa del riesgo genético de presentar enfermedades comunes.

- Investigación y desarrollo de medicina personalizada de precisión del cribado del cáncer de pulmón

- Investigación sobre la identificación molecular de la huella metabolómica asociada a mastitis durante la lactancia materna.

En el ámbito del automóvil, y reforzando la apuesta de la compañía por la movilidad sostenible, destaca el apoyo a la investigación y desarrollo de un nuevo sistema de recarga ultrarrápida y móvil para vehículos eléctricos. Por último, en el campo de la energía, se financiaron proyectos para la investigación de nuevos materiales y procesos para el desarrollo de batería de aluminio-aire primarias.

Todos estos proyectos esponsorizados por Línea Directa Aseguradora han contribuido al **desarrollo de la I+D en todo el territorio nacional**, dado que las empresas colaboradoras se encuentran establecidas tanto en Madrid, como en Cantabria o Cataluña.

8. OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

8.1 La acción Línea Directa Aseguradora

A cierre del ejercicio 2022, 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).

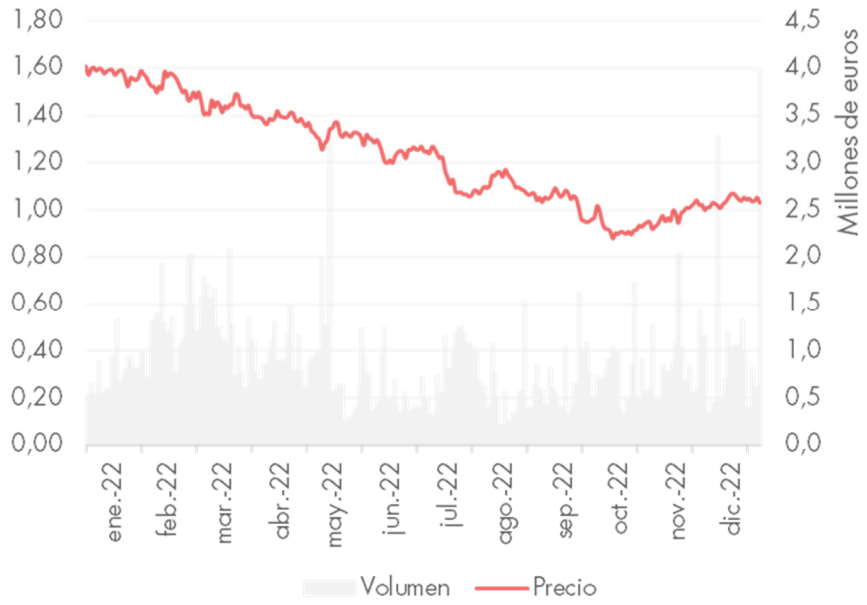
El principal índice bursátil en el que se incluye la acción es el IBEX Medium Cap, que agrupa a las empresas españolas cotizadas de mediana capitalización.

Asimismo, en el ejercicio 2022 Línea Directa ha entrado en el Ibex Top Dividendo, el índice de la Bolsa española formado por los 25 valores más rentables para los accionistas en el último año.

El código ISIN de las acciones es ES0105546008.

Evolución de la acción

La acción cerró el ejercicio 2022 en 1,032 euros, lo que supone una disminución del 34% desde el 3 de enero, primer día de cotización del 2022.



A finales de 2022, un total de 8 casas de análisis seguían la acción, de las cuales el 50% recomendaban "comprar", un 12,5% "mantener" y un 37,5% "vender" con un precio objetivo promedio de 1,215 euros.

La acción Línea Directa Aseguradora	2022
Datos de la acción	
Mínimo (€)	0,870
Máximo (€)	1,624
Cierre del periodo (€)	**1,032**
Número de aciones	1.088.416.840
Autocartera	656.911
Número de acciones en circulación	1.087.759.929
Valor nominal (€)	0,04
Contratación media diaria (acciones)	633.962
Contratación media diaria (€)	804.140
Capitalización bursátil (millones €)	**1.123**
Ratios	
Beneficio por acción (€)	0,055
Valor teórico contable (€)	0,267
Precio / Valor teórico contable (veces)	3,9 x
PER (veces)	18,9 x
RoAE (%)	17,8%
Rentabilidad por dividendo (%)*	4,8%

*Dividendos a cargo del ejercicio 2022 / precio de cierre de cotización del ejercicio

Dividendos

La Compañía ha realizado el pago de tres dividendos a cuenta, en efectivo, por un importe total de 0,0482 euros brutos por acción, equivalente a un importe acumulado aproximado de 52,5 millones de euros. Estos pagos se hicieron efectivos el 8 de junio, el 28 de septiembre y el 21 de diciembre de 2022.

Además, el Consejo de Administración de la Sociedad en su reunión de 23 de febrero de 2023, ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas un dividendo complementario por importe de 0,001 euros brutos por acción por un importe total aproximado de 1 millón de euros, pagadero en abril de 2022. Por tanto, la totalidad de los dividendos con cargo al ejercicio 2022 ascendería a 0,0492 euros brutos por acción equivalente a un importe total aproximado de 53,6 millones de euros. Los dividendos representan un *payout* del 90% sobre el resultado después de impuestos de la Sociedad y una rentabilidad por dividendo del 4,8% tomando en consideración el precio de cierre del ejercicio.

Acciones propias - adquisición y enajenación

Desde el 29 de abril de 2021, fecha de la salida a bolsa, en la que se le 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 de remuneración basado en acciones que se detalla en la Nota 23. El número de acciones propias adquiridas por la Sociedad Dominante durante el ejercicio 2021 fue de 795.643 acciones a un precio medio de 1,57 euros, que representan el 0,11% del total de las acciones emitidas.

En noviembre de 2022 el Grupo ofreció un plan de retribución flexible mediante acciones para los empleados. En el marco de este acuerdo se adquirieron 224.000 acciones a un precio medio de 0,99 euros de las cuales se entregaron 204.676.

A 31 de diciembre de 2022 Línea Directa Aseguradora posee 656.911 acciones propias representativas del 0,06% del capital, por importe de 677.932 euros. La Nota 15 incluye el detalle sobre la composición y movimiento del patrimonio neto.

8.2 Composición del accionariado

A cierre del ejercicio 2022, Cartival era titular del 19,503% de las acciones, Bankinter del 17,416%, Fernando Masaveu Herrero del 5,321%, Lazard Asset Management del 3,195% e Invesco Ltd. del 2,487%. Línea Directa posee el 0,06% de autocartera.

El siguiente cuadro muestra la composición del accionariado a 31 de diciembre de 2022:

Composición del accionariado	2022
Cartival, S.A.	19,50%
Bankinter, S.A.	17,42%
Fernando Masaveu Herrero	5,32%
Lazard Asset Management	3,20%
Invesco Ltd.	2,49%
Autocartera	0,06%
Institucional Extranjero	27,86%
Institucional Nacional	7,12%
Minorista	17,04%

Con relación al tramo institucional extranjero, éste está liderado por Reino Unido y los Estados Unidos, con la siguiente composición:

Tramo institucional extranjero	2022
Reino Unido	29,21%
Estados Unidos	28,63%
Luxemburgo	15,59%
Francia	8,74%
Bélgica	8,63%
Suiza	3,80%
Noruega	2,52%
Resto	2,87%

8.3 Relación con el mercado financiero

Tras la reciente admisión a cotización de Línea Directa Aseguradora, S.A, es 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 considera necesario implantar 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 de Línea Directa, 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 la información relativa a Comunicaciones a la CNMV, información financiera, resultados, presentaciones, así como la evolución de la acción.

Asimismo, se ha puesto a disposición el Estado de Información no financiera del ejercicio 2022 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 2022 la Sociedad ha retransmitido por webcast los resultados trimestrales, se ha participado en 10 conferencias y foros nacionales e internacionales y se han mantenido más de 359 contactos con accionistas e inversores, acercando de esta forma la realidad del negocio al accionista e inversor.

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 2022 y 2021. El periodo medio de pago a proveedores a cierre del ejercicio 2022 de Línea Directa Aseguradora fue de 18,55 días. Asimismo se detallan para el ejercicio 2022 el número de facturas y su valor monetario:

	2022	2021
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	18,55	17,29
Ratio de operaciones pagadas	18,51	17,26
Ratio de operaciones pendientes de pago	20,24	17,89
	Importe (miles de euros)	Importe (miles de euros)
Total pagos realizados	334.881	313.571
Total pagos pendientes	7.859	14.623
	Días	--
Facturas en el límite legal	112.931	--
Porcentaje sobre el total de facturas	90,58%	--
Total facturas	124,682	--
	Importe (miles de euros)	
Volumen monetario en límite legal	278.227	--
Porcentaje sobre el total monetario de pagos a sus proveedores	81,18%	--
Total monetario de facturas	342.740	--

9. RECLAMACIONES, DEFENSOR DEL CLIENTE Y OTRA INFORMACIÓN NO FINANCIERA

La actividad del Servicio de Atención al Cliente se desarrolla para dar cumplimiento a la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras, que tiene por objeto regular los requisitos que deben cumplir los mismos.

El objetivo del Servicio de Atención al Cliente (SAC) y del Defensor del Cliente es atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que cualquier persona, física o jurídica, presente a la Sociedad, guiándose por los principios de imparcialidad, celeridad, economía, publicidad, contradicción y eficacia, y actuando con total autonomía sobre el resto de Departamentos de la Sociedad en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, garantizando la independencia en la toma de decisiones.

Durante el ejercicio 2022 se han gestionado 5.809 expedientes (6.207 expedientes en 2021), siendo el 6,85% quejas, 398 (6,03% quejas, 374 en 2021) y el 93,15% reclamaciones, 5.411 (93,97% reclamaciones, 5.833 en 2021). Del total señalado, 20,86% corresponden a Cotizaciones y Gestión de Póliza, el 69,48% a Gestión de Accidentes, el 3,10% al servicio de Asistencia en Viaje (23,23%, 68,52%, 2,66% respectivamente en 2021).

El detalle por tipología de los expedientes gestionados por el grupo durante los ejercicios 2022 y 2021 es el siguiente:

	2022		2021	
	Número	% del total	Número	% del total
Quejas	398	7%	374	6%
Reclamaciones	5.411	93%	5.833	94%
Total expedientes gestionados	**5.809**	**100%**	**6.207**	**100%**

El detalle por departamento de los expedientes generados por el grupo durante los ejercicios 2022 y 2021 es el siguiente:

	2022		2021	
	Número	**% del total**	**Número**	**% del total**
Cotizaciones y Gestión de Póliza	1.212	23%	1.442	23%
Gestión de accidentes	4.046	68%	4.253	68%
Servicio de asistencia en viaje	180	3%	165	3%
Otros	381	6%	347	6%
Total expedientes gestionados	**5.809**	**100%**	**6.207**	**100%**

Las principales cuestiones planteadas por los clientes se formulan a continuación:

5. Rehúse de daños por valoración pericial.
6. Demoras en la tramitación y en la reparación de los daños.
7. Exclusiones de la póliza.
8. Cancelación de la póliza, con relación a su proceso y a la devolución de prima no consumida.

Del total de las quejas y reclamaciones recibidas en el año 2022, se han considerado estimadas el 82,10% (73% en 2021) y procedentes el 38,13% (35,28% en 2021).

Por otra parte, durante el ejercicio 2022 ante el Defensor del Cliente se han finalizado 428 expedientes (801 expedientes en el ejercicio 2021), de los cuales en un 32,94% son desfavorables para los asegurados reclamantes y están referidas a las cuestiones habituales, principalmente de:

- Aplicación/interpretación de coberturas y
- Valoración/indemnización de siniestros.

El porcentaje de resoluciones favorables para los asegurados ha sido mayor que el año precedente, pues en 2022 han sido favorables al asegurado el 67,06%, mientras que en 2021 lo fueron el 41,82%, respectivamente.

El Defensor del Cliente sugiere en su memoria la pronta atención a los expedientes de reclamación para que, entre LINEA DIRECTA y la Defensora del Cliente se puedan resolver incluso por debajo de los plazos señalados por las disposiciones en materia de consumo conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Asimismo, se sugiere para la defensa de los condicionados generales de las pólizas, con su delimitación de riesgos, exclusiones y clausulas limitativas, que sean firmadas al tiempo que las condiciones particulares, tanto en contratación telemática como convencional.

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 2022, 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.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO 2022

LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A.

linea directa

penélope SEGUROS Pensado por mujeres

vivaz

Índice

CARTA DEL PRESIDENTE 195

ENTREVISTA A LA CONSEJERA DELEGADA 199

ACERCA DE ESTE INFORME 203

EL GRUPO LÍNEA DIRECTA 205

GOBIERNO CORPORATIVO 244

MEDIOAMBIENTE 275

PERSONAS Y TALENTO 286

SOCIEDAD 315

ANEXOS 335

CARTA DEL PRESIDENTE

El año 2022 ha asistido a una gran inestabilidad financiera causada, en gran medida, por el incremento de la presión inflacionaria, que ya había repuntado notablemente durante el ejercicio anterior. Esta tendencia, que amenaza con prolongarse durante buena parte de 2023, se ha visto agravada por la actual situación geopolítica, que ha encarecido notablemente los costes energéticos y los productos de primera necesidad. Este problema ha propiciado el endurecimiento de la política monetaria por parte del Banco Central Europeo, que ha visto en la subida de los tipos de interés una vía de contención de los precios. Sin embargo, esta medida podría tener dos efectos a corto y medio plazo: el enfriamiento general de la economía, que podría ralentizarse, y la reducción del poder adquisitivo de los ciudadanos.

Esta situación se ha dejado notar en las cifras macroeconómicas de nuestro país. Según el avance del INE, el Producto Interior Bruto registró una variación interanual del 5,5% en 2022, crecimiento idéntico al de 2021, gracias al fuerte avance de la economía registrado en el primer semestre del ejercicio y que compensó una evolución menos favorable en la segunda mitad del año. Por su parte, la evolución del empleo está siendo positiva, ya que el número de ocupados aumentó en 278.900 personas durante los últimos 12 meses, pero la tasa de paro aún se sitúa en el entorno del 12,9%, una cifra que se antoja muy elevada para una economía con la potencia y las posibilidades de la española.

En este entorno complejo y cambiante, el sector asegurador ha tenido un comportamiento irregular, aunque sigue manteniendo sus altos niveles de solidez. En 2022, la industria logró aumentar su facturación un 4,7% hasta alcanzar 64.673 millones de euros, de los cuales, más de 40.200 millones correspondieron al Ramo de No Vida (+5,2%).

El Ramo de Autos parece sobreponerse a parte de los problemas vividos en ejercicios anteriores, creciendo un 3,3% frente al retroceso del 0,9% registrado en 2021. Sin embargo, la situación en las ventas de vehículos nuevos es especialmente alarmante. En el año, apenas se han comercializado 813.000 coches nuevos, lo que supone un descenso del 5,4% respecto al mismo periodo de 2021 y de un 35% respecto a 2019, según cifras de Anfac. El único canal con un comportamiento netamente positivo es el de empresas, que vio aumentar las matriculaciones un 4,1%, y aporta ya más del 42% de las ventas totales de turismos en nuestro país. Este estancamiento en la distribución comercial de vehículos está agudizando el problema de la elevada antigüedad media del parque automovilístico español, que se aproxima con paso firme a los 14 años de media, lo cual no solo supone un lastre para la economía nacional, sino que constituye una realidad de consecuencias muy negativas para la seguridad vial.

El Ramo de Hogar, por su parte, ha impulsado notablemente su facturación en los tres primeros trimestres del año, con un incremento del volumen de primas del 5,5% frente a 2021, aunque el encarecimiento de la financiación y la ralentización del mercado inmobiliario puede afectarle considerablemente en los meses siguientes. Por su parte, el seguro de Salud sigue creciendo a un ritmo muy dinámico, logrando un aumento de sus primas del 7% frente al mismo periodo de 2021, lo que le consolida como un gran activo para el sector de No Vida en términos de rentabilidad, diversificación y desarrollo.

Línea Directa, solidez y crecimiento

En este contexto, Línea Directa Aseguradora ha continuado afianzándose como una compañía sólida y muy rentable. En 2022, ha aumentado sus ingresos por primas en un 4,4%, logrando una facturación de más de 946 millones de euros gracias al gran comportamiento de todas sus líneas de negocio. Este crecimiento, firme y sostenido, le ha posibilitado consolidarse en el puesto 13 del ránking de entidades de No Vida por volumen de primas.

En el ámbito del seguro de Autos, Línea Directa Aseguradora incrementó un 3,3% sus ingresos por primas y un 2,7% su número de pólizas. Por su parte, las líneas de negocio de Hogar y Salud (+9,5% y +10%, respectivamente) mantienen un desarrollo sensiblemente superior al del mercado, y aportan ya más del18% del negocio total del Grupo, lo que ha permitido crecer un 3,4% en el número de clientes hasta contar con más de 3,4 millones de asegurados.

En el ámbito de la rentabilidad, Línea Directa Aseguradora ha logrado un Beneficio antes de Impuestos (BAI) de 78,8 millones de euros, lo que supone un decrecimiento del 45,8% respecto a 2021. Un resultado que, necesariamente, hay que vincularlo a dos factores: en primer lugar, el notable repunte de la siniestralidad vivido en todo el sector, ya que los accidentes mortales se han incrementado un 13%. Por otro lado, la inflación, que ha afectado especialmente a los costes medios de reparación y, como consecuencia, al resultado técnico, ya que este tipo de gastos tardan en verse compensados en la cuenta de resultados.

Con todo, la siniestralidad del Grupo alcanzó un 75,7% (+7,9 p.p.), el ratio de gastos, un 20,6% (+0,1 p.p.) y el Ratio Combinado un 96,3% (+8,0 p.p.), todos por debajo de la media del sector. No en vano, Línea Directa Aseguradora cuenta en Autos con un Ratio Combinado 2 puntos inferior al del sector, gracias a su modelo de negocio, a su excelente política de suscripción y a la contención del gasto. Gracias a ello, Línea Directa cuenta con una rentabilidad diferencial, con un ROE del 17,8%, y una gran solidez, con un margen de solvencia del 188,4%, lo que le ha permitido distribuir entre sus accionistas un dividendo ordinario de 52,48 millones de euros en 2022, con un *pay out* del 90% y una rentabilidad anualizada del 6,38%.

La Sostenibilidad, un activo para Línea Directa

El IV Plan de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa ha cubierto su ciclo obteniendo en sus tres años de vida una consecución del 92%. El Plan se diseñó sobre criterios ESG y, muy en particular, sobre tres dimensiones concretas: la Medioambiental, la Social, y la de Buen Gobierno. La dimensión Medioambiental incorpora diversas acciones de mitigación del cambio climático con el objetivo de lograr la neutralidad en carbono de la compañía antes del 2030; la Social está orientado a promover valores como la igualdad, la diversidad, la salud, la seguridad vial o la seguridad en el hogar. Por su parte, la dimensión de Buen Gobierno trata de garantizar una gestión ética con arreglo a la ley, y a los compromisos asumidos por el Grupo en materia de sostenibilidad.

El año 2022 también ha asistido a la preparación y puesta en marcha del V Plan de Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora, que estará vigente desde 2023 hasta 2025. La visión del nuevo Plan será llevar al Grupo Línea Directa hacia un crecimiento sostenible, impulsar desde dentro de la compañía las dimensiones ESG y posicionar el modelo directo como uno de sus

grandes activos. El Plan contará con un amplio abanico de objetivos: generar negocio, impulsar la cultura de la sostenibilidad, aportar valor a los accionistas, atraer inversión responsable, consolidarse como un referente en reputación, contribuir social y ambientalmente al desarrollo de nuestro país y convertirse en un referente en la relación con sus grupos de interés.

El V Plan de Sostenibilidad facilitará al Grupo darle continuidad al gran desarrollo que ha experimentado en los últimos años en este ámbito, consolidándose como una de las empresas españolas más prestigiosas que, año tras año, es incluida en los monitores reputacionales más importantes del país, como MERCO Empresas, MERCO Responsabilidad ESG y Gobierno Corporativo, MERCO Talento o Top Employer, entre otros. Un éxito en el que la Fundación Línea Directa también ha desempeñado un papel muy importante gracias a la relevancia y repercusión que alcanza en su actividad en favor de la seguridad vial, con iniciativas como el Premio Periodístico, el Premio Emprendedores, sus estudios de investigación y diversas acciones formativas que, sin duda, contribuyen a la mejora de nuestra sociedad.

Gobierno Corporativo, diversidad y transparencia

Desde el inicio de su actividad bursátil, en abril de 2021, Línea Directa Aseguradora ha adaptado su organización y su gobierno corporativo a las recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), potenciando la eficiencia, la inclusión, la independencia y la diversidad en la organización, unos principios que siempre han estado presentes en el conjunto de actividades de la compañía.

La plantilla media del Grupo en 2022 contó con 2.538 empleados de 24 nacionalidades distintas, de los que el 57% son mujeres, que ocupan el 48% de los puestos de responsabilidad y el 50% de los puestos de dirección. También es importante poner de relieve la práctica inexistencia de brecha salarial en nuestro equipo de personas, ya que la diferencia es del 2,8%, un dato que mejora sensiblemente la media del mercado laboral de nuestro país.

El año 2022 también ha asistido a un hito importante para el Grupo: el nombramiento de Patricia Ayuela como nueva Consejera Delegada de Línea Directa Aseguradora tras una larga trayectoria profesional en la compañía, en la que ha dirigido las Áreas de Calidad, Hogar, Motor y Transformación Digital. Estoy seguro de que su experiencia y visión estratégica constituirán un gran activo para la organización de cara a afrontar los retos que plantea el mercado, muy condicionado por la situación macroeconómica actual. También quiero aprovechar estas líneas para agradecer a Miguel Ángel Merino, Consejero Delegado hasta febrero de 2022, su dedicación durante estos años y su labor al frente de la compañía, que ha preparado el terreno para construir una aseguradora multirramo y multiproducto que está llamada a seguir transformando el mercado del seguro en España.

También en el ámbito del Gobierno Corporativo, Línea Directa Aseguradora ha aprobado en 2022 diversas políticas en materia de remuneración de los consejeros, riesgos, estrategia fiscal, inversión sostenible, prevención, salud y bienestar, seguridad de la información, privacidad, gestión ambiental y cambio climático, compras responsables, talento y control y gobernanza de producto. El objetivo fundamental de estas medidas no es solo cumplir con las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo, sino poner en valor a la compañía y, por extensión,

a sus accionistas, clientes, empleados y proveedores, aportando a la sociedad nuestro firme compromiso con la ética y la responsabilidad como medio de construir un proyecto rentable, modélico y ético en todas sus áreas de actividad.

Línea Directa Aseguradora es, por su gran dinamismo comercial, su vocación por la innovación y su naturaleza disruptiva, una de las compañías con mayor potencial de crecimiento de nuestro país. Su solidez financiera, su modelo de negocio directo y su apuesta en materia de sostenibilidad, la convierten no sólo en una de las entidades más rentables del mercado sino también en una de las más reputadas y comprometidas con la sociedad. Y todo ello le permitirá afrontar 2023 con la determinación de seguir afianzando las claves de su éxito: una propuesta de valor distinta basada en precios competitivos y en altos estándares de calidad, un modelo de negocio diferencial que apuesta decididamente por la innovación y, sobre todo, un altísimo compromiso de su gran equipo humano, que hacen de Línea Directa una compañía única y verdaderamente grande.

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola

Presidente de Línea Directa Aseguradora

ENTREVISTA A LA CONSEJERA DELEGADA

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora designó a Patricia Ayuela Consejera Delegada de la compañía en febrero de 2022. En esta conversación, repasa los principales resultados y desafíos vividos por la compañía durante el pasado año en el ámbito del negocio, la sostenibilidad y el Gobierno Corporativo, así como las principales prioridades de Línea Directa Aseguradora de cara a 2023.

En febrero de 2022 el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora te nombró Consejera Delegada de la compañía. Personal y profesionalmente, ¿qué supone para ti este nombramiento y qué prioridades tienes como primera ejecutiva de Línea Directa?

Tras una larga trayectoria en la compañía, ser designada Consejera Delegada es una enorme satisfacción, pero constituye también una gran responsabilidad. Después de casi veinte años trabajando en el Grupo, en el que he dirigido las líneas de negocio de Hogar, Motor y Transformación Digital y el Área de Calidad, estar al frente de la empresa en la que he desempeñado la mayor parte de mi carrera profesional es, sin duda, un gran orgullo y un gran reto.

Mi principal objetivo es que la compañía crezca con fuerza. Para ello, estamos poniendo el foco en el cliente centrándonos en la calidad e impulsando la digitalización con el objetivo de mejorar los índices de fidelización y la experiencia de los asegurados. Por otra parte, debemos hacer frente al repunte de la siniestralidad que vive el sector en la actualidad, para lo que es fundamental seguir mejorando la eficiencia de todos los procesos, seguir ofreciendo a los clientes precios personalizados y mantener nuestro diferencial de precios con la competencia.

En el ámbito interno, mi prioridad es reforzar la compañía con perfiles que hoy no tenemos y que son necesarios para competir en el futuro y, al mismo tiempo, preservar la cultura que ha convertido a Línea Directa en un gran caso de éxito. En este sentido, contar con un equipo brillante, comprometido e ilusionado con el proyecto es lo que hará posible que la compañía crezca a tasas superiores a las actuales, recupere su histórico de rentabilidad y logre seguir aportando valor a nuestros accionistas, consolidándonos así como una de las compañías líderes del sector.

RESULTADOS FINANCIEROS

El año 2022 ha sido un ejercicio muy complejo, con una ralentización del crecimiento y una fuerte disminución del poder adquisitivo de los consumidores. ¿Cómo ha afectado la situación macroeconómica a los resultados de Línea Directa Aseguradora?

El contexto económico vivido durante el año 2022 ha sido muy complejo. La fuerte inflación ha encarecido las reparaciones, incrementando notablemente la siniestralidad de las compañías. Por otra parte, la subida de los tipos de interés y del precio de la energía han reducido el poder adquisitivo de los consumidores, lo que afecta tanto al comportamiento de los seguros no obligatorios como a las coberturas en Autos. Además, la crisis de oferta que vive el sector de la automoción y la ralentización en la compraventa de viviendas han perjudicado al crecimiento de ambos ramos.

En este contexto tan difícil, Línea Directa ha logrado recuperar la senda del crecimiento, si bien sus resultados se han visto impactados por la mayor siniestralidad. No obstante, soy optimista con el futuro de la compañía gracias a nuestra capacidad comercial y a nuestra gran rentabilidad.

En 2022 hemos logrado mantener el pulso comercial, con un crecimiento sólido tanto en clientes (3,4%) como en las primas de todas las líneas de negocio que, en conjunto, han logrado crecer un 4,4%. Todo ello nos permite seguir caminando con paso firme hacia los 1.000 millones de euros de facturación, seguir siendo una compañía muy rentable, con un ROE diferencial y un referente en eficiencia. No en vano, contamos con un Ratio Combinado de 96,3%, mejor que la media del sector. También es destacable la solidez de nuestra cartera de inversiones, que aunque se ha visto afectada por la subida de los tipos de interés al estar compuesta mayoritariamente por renta fija, va a ir creciendo en rendimiento financiero por la subida de tipos. De hecho, la nueva renta fija que va adquiriendo la compañía cuenta con tasas de rentabilidad superiores a la que va venciendo.

¿Qué evolución han tenido las diferentes líneas de negocio durante el pasado ejercicio?

El comportamiento de las líneas de negocio de Línea Directa durante 2022 ha sido positivo, dadas las circunstancias macroeconómicas. El segmento de Autos ha crecido en primas un 3,3% frente al decrecimiento del 0,9% experimentado en 2021, y la cartera ha crecido, un 2,7%. El Ramo de Hogar sigue consolidándose como un motor del crecimiento del Grupo, con un incremento de primas del 9,5%, un 73% más alto que el del conjunto del sector, debido, sobre todo, al buen crecimiento de cartera experimentado por la compañía (+5,6%). Estos resultados permiten a esta línea de negocio aportar ya más del 15% de la facturación total del Grupo, lo que, sin duda, constituye un avance importante.

El Ramo de Salud sigue avanzando con paso firme hacia el *break even*, disminuyendo en 3,4 puntos su Ratio Combinado e incrementando sus primas en un 10% y su cartera de clientes en un 4,8%. Todo ello nos permite ser muy optimistas de cara al futuro, ya que estos datos demuestran que la compañía cuenta con un dinamismo excelente en el ámbito comercial.

¿Qué ha supuesto para Línea Directa cotizar en Bolsa?

La salida a Bolsa de Línea Directa es la culminación de un largo proceso que ha convertido a la compañía en una de las tres únicas aseguradoras cotizadas.

Ser una empresa cotizada aumenta exponencialmente nuestra visibilidad, lo que unido a nuestra gran responsabilidad en materia de inversiones y de relación con nuestros accionistas, nos ha hecho exigirnos aún más a nosotros mismos. En este sentido, operar en Bolsa supone un ejercicio muy importante de transparencia, ya que cada trimestre rendimos cuentas públicamente de lo que hacemos y de la marcha del negocio. Pero, sin duda, este empeño y esta exigencia por hacer las cosas bien redundará en los resultados empresariales a largo plazo, a pesar de que, coyunturalmente, haya momentos adversos como el que está viviendo ahora mismo el sector del automóvil.

¿Qué cabe esperar de la compañía en 2023? ¿Cuáles son sus principales retos?

El principal objetivo es acelerar el crecimiento, pero siempre de una forma rentable. Para ello, vamos a poner al cliente en el

centro de nuestras decisiones, dando un servicio diferencial y apostando por un amplio abanico de productos y servicios basados en la calidad y la innovación. Pero, sobre todo, vamos a explicar las enormes ventajas de nuestro modelo de negocio, entre las que destacan la eliminación de comisiones de intermediación, la operación centralizada, la estructura horizontal, la gran experiencia de cliente o la excelencia en el servicio, entre otras muchas. Todo ello configura una propuesta de gran valor para el cliente, que recibe una prestación de gran calidad a un precio imbatible.

En este sentido, nuestros precios son, de media, un 12% más competitivos que los del resto de aseguradoras, lo que constituye un gran reclamo y una gran oportunidad para crecer y avanzar con paso firme a nuestro objetivo de consolidarnos como una de las compañías más importantes del Ramo No Vida.

SOSTENIBILIDAD Y TRANSPARENCIA

2022 fue el último año de vigencia del IV Plan de Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora. ¿Cómo valora el resultado del Plan? ¿Cuál ha sido el principal hito de la compañía en este ámbito durante el pasado ejercicio?

Por su modelo de negocio, directo y sin intermediarios, Línea Directa siempre ha tenido un estrecho contacto con la sociedad. Por eso, desde muy temprano, hemos desarrollado numerosas iniciativas en materia de sostenibilidad. El crecimiento de la compañía y su conversión en un gran proyecto multirramo hizo necesario sistematizar, ordenar e impulsar una visión global de la sostenibilidad en la organización, siempre con el objetivo de abarcar un amplio conjunto de iniciativas relacionadas con el negocio. Por ello, desde 2011, Línea Directa viene desarrollando Planes estratégicos de Sostenibilidad de carácter trienal, en cuya gestión e implementación participa toda la compañía.

El IV Plan, que ha estado vigente desde 2020 hasta 2022, ha obtenido un grado de consecución superior al 92% y nos ha permitido seguir avanzando con decisión hacia un modelo de compañía rentable, sostenible y con unos firmes cimientos éticos. Los Planes de Sostenibilidad de Línea Directa cuentan con tres grandes ejes que están vinculados a cada una de las dimensiones ESG: el Medioambiental, el Social, y el de Buen Gobierno. Dichos ejes se traducen en un amplio abanico de acciones que dan respuesta a nuestra determinación de contribuir a crear una sociedad más sostenible, responsable y justa.

Personalmente, creo que el gran hito de la compañía en materia de sostenibilidad durante el pasado ejercicio ha sido la participación en el índice internacional de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index, que ha implicado una profunda revisión de todos los procesos del Grupo en este ámbito y que ha servido para trazar el camino a seguir por la compañía en los próximos ejercicios. El resultado ha sido satisfactorio y muy meritorio, ya que nos encontramos en el percentil 87 dentro de la gestión y el desarrollo de la sostenibilidad a nivel mundial, un

hito que consideramos positivo y que, sin duda, nos anima a seguir progresando.

¿Cómo se vertebra la gestión de la sostenibilidad en Línea Directa y qué prioridades se ha fijado la compañía para el V Plan de Sostenibilidad 2023-2025?

El proceso de diseño estratégico de la Sostenibilidad es ambicioso, minucioso y muy exigente. Cada uno de los Planes es creado por un grupo especializado de trabajo que eleva su propuesta al Comité de Sostenibilidad, compuesto por miembros de la alta Dirección de Línea Directa. Tras la revisión y visto bueno de este órgano, la propuesta se presenta al Comité de Dirección al completo, quien posteriormente, la traslada a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo del Consejo de Administración. Por último, es el propio Consejo de Administración de la compañía quien, en una última fase, aprueba definitivamente el Plan.

El V Plan de Sostenibilidad estará vigente desde 2023 hasta 2025 y tendrá como objetivo principal incentivar el crecimiento sostenible de la compañía desde la perspectiva ESG, mejorando la comunicación y el diálogo con los diferentes grupos de interés. Con ello, queremos convertirnos en un gran activo reputacional para el sector y la sociedad, siempre con el objetivo de atraer inversión responsable a través de la creación de valor y de posicionarnos con un verdadero referente en la materia en nuestro país.

Un activo esencial para la sostenibilidad del Grupo es, sin duda, la actividad de la Fundación Línea Directa.

La Fundación Línea Directa se ha convertido, solo 8 años después de su creación, en un verdadero referente en la lucha contra la accidentalidad en nuestro país. Bajo el lema "Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora", cuenta con cuatro líneas de actuación: Divulgación, Investigación, Acción Social y Formación que dan cobertura a un amplio abanico de acciones e iniciativas.

Entre ellas destacan sus estudios sobre seguridad vial, que cuentan con una gran repercusión mediática; el Premio Periodístico de Seguridad Vial, que incentiva la publicación y difusión de noticias relacionadas con la seguridad en carretera, o el Premio Emprendedores y Seguridad Vial, que pone en valor el emprendimiento en el ámbito de la lucha contra los accidentes de tráfico. Además, la Fundación organiza y financia un amplio elenco de acciones formativas y de colaboración con otros organismos y fundaciones, que le ha valido reconocimientos tan prestigiosos como la Cruz de Plata de la Orden del Mérito de la Guardia Civil o la Orden del Mérito de la Seguridad Vial, concedida por el Ministerio del Interior. En este sentido pienso que si nuestro compromiso ha contribuido a salvar una sola vida o evitar un solo accidente de tráfico, todo nuestro esfuerzo habrá merecido la pena.

ACERCA DE ESTE INFORME

A través de este documento, Línea Directa Aseguradora informa sobre las cuestiones ambientales, de gobierno corporativo y relativas al personal, la sociedad y los derechos humanos en aquellas actividades propias de su negocio.

Introducción

El Estado de Información No Financiera se ha elaborado conforme a lo establecido en 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.

Adicionalmente, se ha tenido en cuenta la regulación relativa a la Taxonomía Europea (Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados de la Comisión 2021/2139 de 4 de junio y 2021/2178 del 6 de julio).

El Estado de Información No Financiera Consolidado 2022 ha sido elaborado conforme a los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y de conformidad con la opción "Core" de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative). El alcance de cada indicador está identificado en las tablas de indicadores del Anexo I de este Informe. Así, a través de este documento, el Grupo Línea Directa informa sobre las cuestiones de gobierno corporativo, ambientales, y relativas al personal, la sociedad y los derechos humanos en aquellas actividades propias de su negocio.

En conclusión, su elaboración se ha guiado por diferentes principios de calidad, como el principio de equilibrio, de comparabilidad, de precisión, de periodicidad, de claridad y de fiabilidad. Además, al elaborar, publicar y distribuir este informe de forma anual, el Grupo Línea Directa permite establecer comparativas con ejercicios anteriores, lo que posibilita que los diferentes Grupos de Interés puedan evaluar objetivamente la evolución de los principales indicadores de desempeño.

Materialidad y aspectos relevantes

La selección de los contenidos incluidos en el presente informe se basa, entre otros aspectos, en el análisis de materialidad realizado en el marco de la preparación del Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022. Dicho análisis está fundamentado en la evaluación de fuentes de información externa (estándares de sostenibilidad e índices internacionales, competidores sectoriales, informes y estudios sectoriales, consultas en el ámbito académico y financiero, clientes, proveedores e inversores) e internas (empleados y directivos del Grupo).

Como resultado de este proceso se ha determinado además que, por la naturaleza de su actividad, los contenidos de la Ley 11/2018 relativos a la contaminación acústica y lumínica, economía circular, el desperdicio de alimentos, la biodiversidad y el impacto en áreas protegidas no se consideran materiales dada las particularidades de la industria y la actividad del Grupo.

La aparición de la Covid-19 alteró de forma significativa los datos cuantitativos de los años 2020 y 2021, por lo que la comparabilidad se ve afectada por la excepcionalidad de

ambos ejercicios, donde también el orden de prioridades de los asuntos materiales sufrió un impacto significativo.

Por otro lado, la salida a Bolsa de la compañía ha supuesto un gran paso adelante en materia de Gobierno Corporativo.

Perímetro del informe

El informe incluye, por tanto, la información de todas las sociedades que la componen: Línea Directa Aseguradora, S.A., Línea Directa Asistencia, S.L.U., Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), S.L.U., Club Más Moto S.L.U., Ámbar Medline, S.L.U., LDActivos, S.L.U., LDA Reparaciones, S.L.U.

Información cuantitativa

Los indicadores relativos al desempeño medioambiental y a la gestión de los profesionales del Grupo Línea Directa se desarrollan en los anexos III y IV del presente documento, respectivamente.

Verificación del informe

La información cuantitativa y cualitativa ha sido verificada externamente por PwC, incluyendo la información aportada por las sociedades filiales. La información cuantitativa y cualitativa ha sido verificada con alcance de revisión limitada, externamente por PwC (PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.) de acuerdo al código 49 del Código de Comercio, tal y como se evidencia en el Anexo V.

Las personas interesadas en consultar o completar el informe pueden dirigirse a la Dirección de Comunicación Externa y Sostenibilidad a través del siguiente correo: comunicación_externa@lineadirecta.es

EL GRUPO LÍNEA DIRECTA

Propósito, misión, visión y valores

Línea Directa, una aseguradora con propósito.

La compañía aprobó en 2020 su propósito corporativo con objeto de definir su horizonte de acción e inspirar y guiar la estrategia a largo plazo tanto en relación con el negocio como en relación con sus principales grupos de interés: empleados, clientes, proveedores e inversores. Permite, por tanto, de forma clara y concisa, comunicar públicamente su principal compromiso con la sociedad con la que se relaciona, y queda expresado de la forma siguiente:

"Innovar, proteger y acercar"

El propósito fue formulado por el Comité de Sostenibilidad y Reputación de la compañía y en él se recogen los aspectos clave que diferencian a Línea Directa de otras compañías. Recoge el carácter disruptivo del Grupo desde su nacimiento; remite a la esencia misma de la actividad aseguradora y a su compromiso de dar cobertura ante situaciones de riesgo y de establecer relaciones de confianza y seguras con la comunidad y el entorno, y refleja, por último, la relación directa, franca, próxima y accesible de la compañía con los grupos de interés y con la sociedad en general.

Innovar

Línea Directa, desde que irrumpió con su modelo de negocio directo hace 27 años, ha demostrado tener una alta capacidad de innovación, lo que le permite una mayor agilidad para adaptarse a los nuevos retos e incluso transformar el propio sector asegurador. La irrupción de la compañía en el mercado en 1995 supuso un antes y un después en la forma de hacer seguros en España, pues se convirtió en la primera aseguradora del país en vender pólizas de forma directa al cliente, sin intermediarios ni oficinas, primero por teléfono y después por Internet. Desde entonces, mantiene en su ADN lanzar nuevos productos y servicios al mercado, respondiendo a las necesidades de sus clientes, siempre por delante del mercado.

Proteger

El concepto de protección hace referencia a la actividad aseguradora. Línea Directa Aseguradora cuida de los bienes que más importan a sus clientes, como la salud, el hogar y los vehículos. Pero también se preocupa de su cadena de valor, de sus empleados y de sus inversores y accionistas, y esta idea de proteger remite además a la convicción de la compañía de cuidar el medioambiente y a la sociedad en su conjunto.

Acercar

Por último, el modelo de negocio directo de la compañía, sin intermediarios, permite acercar a los clientes los mejores y más innovadores seguros y coberturas al mejor precio, además de ofrecer un trato personalizado, cercano y próximo. Con ello Línea Directa quiere también popularizar el seguro, convirtiéndolo en algo sencillo, transparente y con precios competitivos, asequibles para toda la sociedad. Y, por supuesto, otro aspecto diferencial es su cercanía al cliente en cualquier momento gracias a la tecnología y la digitalización.

Una misión y una visión de líder.

Misión

La misión de la compañía es aportar su experiencia en respuesta directa y ponerla al servicio de sus clientes, empleados, accionistas, proveedores y, por extensión, a toda la sociedad, generando riqueza, seguridad y un entorno de vida más responsable y sostenible para las personas. Además, ser la aseguradora de referencia por su respeto a los colectivos con los que se relaciona, especialmente clientes, empleados y proveedores.

Visión

La visión de Línea Directa es ser la vanguardia de la innovación en el sector asegurador, crecer de forma sostenible y fomentar valores asociados a la seguridad vial, la seguridad en el hogar, la salud, el medioambiente y la sostenibilidad.

Valores corporativos: la identidad de una cultura única.

Los valores de Línea Directa Aseguradora recogen los principios que orientan toda la actuación de la compañía y sus empleados, aplicándose en el día a día y en todos los aspectos de la actividad. Estos valores, junto con la ética profesional y el buen gobierno, son parte esencial de la cultura corporativa.

- **Respeto a las personas:** Escucha a tus compañeros y clientes, ayuda a potenciar el trabajo en equipo y a que cada persona dé lo mejor de sí misma valorando el esfuerzo y reconociendo los logros ajenos.
- **Espíritu de superación:** Sé creativo e innovador planteando siempre propuestas y así hacer las cosas mejor. Da, acepta y estimula la crítica constructiva. Todas las opiniones son importantes.
- **Entusiasmo:** Mantén siempre una actitud positiva, trabaja intensamente y diviértete al mismo tiempo. Piensa en el cliente como destinatario de tus acciones.
- **Orientación a resultados:** Cumple con tus compromisos y sé un ejemplo para los que te rodean. Lleva a la práctica las buenas ideas y que no queden solo en palabras.
- **Claridad:** Contribuye a la sencillez. Sé claro y sincero en tu comunicación con los demás, simplifica todo lo que esté en tu mano. Comparte siempre que puedas.

Hitos y Reconocimientos

Enero

Línea Directa Aseguradora suscribe los Principios para el empoderamiento de las mujeres (WEP), una iniciativa promovida por ONU Mujeres y el Pacto Mundial de la ONU que fomenta las mejores prácticas empresariales destinadas a promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer en el lugar de trabajo, el mercado y la sociedad. La compañía se suma así a las cerca de 5.800 empresas de todo el mundo que han suscrito los Principios y refuerza su compromiso con la igualdad de género, en la que trabaja desde hace años a través de sus Políticas de Igualdad de Género, de Diversidad e Inclusión, de Derechos Humanos y de Sostenibilidad.

Por tercer año consecutivo, Línea Directa Aseguradora ha sido certificada como Top Employer 2022 en España por su excelencia en materia de gestión de personas. El programa de Top Employers Institute certifica a las organizaciones líderes en las prácticas de personas basándose en los resultados obtenidos de una encuesta que engloba 6 áreas de Recursos Humanos, formadas por 20 ámbitos que incluyen la estrategia de personas, ambiente de trabajo, atracción de talento, aprendizaje, bienestar, diversidad e inclusión, entre otros.

La compañía lanza su campaña de publicidad, que refleja y potencia los valores diferenciales de Línea Directa y que pone fin a la etapa de Matías Prats como prescriptor de la marca. El argumento central de los nuevos spots, con una fórmula publicitaria nunca antes vista en España, fue la sucesión y relevo de Matías Prats después de más de diez años de una fructífera y exitosa relación entre el prescriptor y la marca. La nueva estrategia publicitaria pone el foco en el modelo directo de la compañía, su cercanía al cliente, carácter innovador y su oferta con las mejores coberturas y servicios a un precio muy competitivo.

Línea Directa publica el "VI Barómetro del Fraude en el Seguro de Autos y de Hogar". El informe, el más antiguo y completo del sector asegurador, desgrana la evolución que ha tenido el fenómeno del fraude al seguro en los últimos 12 años (2009-2020) y analiza las actividades de las mafias organizadas. Esta nueva edición concluye que la Covid-19 ha incrementado la proporción de partes falsos un 21% en 2020 a pesar del confinamiento y de las restricciones de movilidad, situándose en el máximo de toda la serie histórica.

Febrero

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora nombra a Patricia Ayuela Consejera Delegada de la entidad, sucediendo en el cargo a Miguel Ángel Merino, que dirigió la compañía en los últimos once años. Patricia Ayuela ha desarrollado la mayor parte de su carrera profesional en Línea Directa Aseguradora, a la que se incorporó en 2003. Forma parte del Comité de Dirección desde 2008, ha dirigido las principales líneas de negocio (Hogar, Motor y Transformación Digital) y ha participado en el diseño, ejecución y liderazgo de las decisiones estratégicas del Grupo en los últimos años.

La compañía presenta sus resultados al cierre de 2021, año en que el Grupo batió su récord histórico de ingresos por primas. El crecimiento en clientes, que alcanzaron los 3,34 millones de asegurados (+4%), permitió al Grupo superar los 907 millones de euros de facturación (+1%) y cerrar el ejercicio con un beneficio neto de 110,1 millones, un 2,6% más que en 2019, año prepandemia.

Línea Directa Aseguradora estrena su blog corporativo como parte de su estrategia de posicionamiento de marca y con la finalidad de aportar información útil a los asegurados. Tras la renovación de su web corporativa en 2021 con motivo de la salida a Bolsa de la compañía, el Grupo Línea Directa continúa incrementando sus activos digitales con el lanzamiento de un blog corporativo con información práctica sobre el seguro, contenidos sobre atributos estratégicos para Línea Directa y la actualidad de la entidad.

Marzo

Línea Directa lanza una nueva entrega de Llámalo X, el primer seguro con coche incluido. Esta nueva edición cuenta con 500 nuevas unidades, incluidos vehículos de motorización híbrida,

que se suman a las 800 pólizas ya comercializadas en las dos primeras ediciones.

Línea Directa Aseguradora celebra su primera Junta General de Accionistas. Los accionistas aprueban mayoritariamente la gestión, los resultados de 2021 de la compañía, la Política de remuneraciones de los consejeros y ratifican el nombramiento de Patricia Ayuela como Consejera Ejecutiva, entre otras propuestas. Además, la Junta da su visto bueno a la distribución de un dividendo complementario de 0,02 euros, elevando el dividendo total del ejercicio 2021 a 0,091 euros brutos por acción, por un importe total de 99,1 millones de euros, lo que implica un *pay out* del 90%.

Abril

Línea Directa Aseguradora dona 35.000 euros para ayudar a víctimas de la guerra en Ucrania. Como parte de las iniciativas solidarias de la compañía para paliar el drama humano que supone la guerra de Ucrania, Línea Directa dona los beneficios íntegros de la venta de pólizas en todos sus negocios (Motor, Hogar y Salud) del 8 de abril para ayuda humanitaria en Ucrania a través de la campaña "Cáritas con Ucrania". Además, la red de voluntariado corporativo del Grupo, "Conmovedores", formada por 150 empleados, recoge y envía 2.000 kg de material de primera necesidad.

Línea Directa inicia una nueva campaña publicitaria bajo el título "Big Bang". La nueva estrategia de comunicación publicitaria pone el foco en el cliente, en la amplia oferta que ofrece como gran Grupo asegurador multirramo, la calidad del servicio y las ventajas de su modelo directo, bajo el claim "El valor de ser directo", un concepto que traslada al cliente las ventajas del modelo directo de su negocio: precio, cercanía, innovación, etc.

Los talleres CAR de Línea Directa se convierten en los primeros reparadores 100% digitales. CAR Madrid y CAR Barcelona, los dos centros de reparación de última generación propiedad del Grupo, se convierten en los primeros talleres del sector capaces de gestionar todos sus procesos internos y externos de forma 100% on line, permitiendo al cliente realizar gestiones por internet como gestionar sus citas, solicitar un vehículo de sustitución y consultar el estado de su reparación.

Línea Directa Aseguradora presenta sus resultados correspondientes al primer trimestre del ejercicio, que muestran un crecimiento de los ingresos del 3,5% al crecer en todas sus líneas de negocio. En un contexto económico complejo, las cuentas de la compañía de los tres primeros meses del año muestran un incremento de la cartera de clientes del 4% y un beneficio neto de 24,2 millones de euros, situándose el ratio combinado en el 89% y el ROE en el 29,2%.

La Fundación Línea Directa presenta el estudio 'Nueva Movilidad Urbana y Seguridad Vial. Accidentalidad en la nueva cultura del desplazamiento'. Su principal conclusión es que la nueva movilidad urbana, con el auge del uso de bicicletas, patinetes eléctricos y otros VMP, podría causar un 18% más de fallecidos en accidentes de tráfico en la próxima década de no seguirse las recomendaciones y normas del DGT para este tipo de vehículos. El informe refleja además una transformación en la movilidad en España como consecuencia de la mayor concienciación medioambiental y factores socioeconómicos, de forma que el 72% de los ciudadanos afirman haber cambiado su forma de desplazarse en los últimos años.

Línea Directa se sitúa en el puesto 55 de las 100 empresas más sostenibles en materia ESG de España, según el monitor Merco Responsabilidad ESG España 2021. La compañía ha mejorado 9 puestos, un avance que se explica por el esfuerzo del Grupo en materia ESG, que ha consolidado especialmente con su estrategia de Sostenibilidad en su último plan trianual 2020-2022.

La startup Livall Europe gana la VIII edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial de la Fundación Línea Directa. El premio, al que este año se han presentado 62 startups, busca reconocer y potenciar el emprendimiento en materia de seguridad vial, con el apoyo y la financiación de ideas innovadoras que ayuden a luchar contra la accidentalidad en las carreteras y a mejorar el tratamiento de las víctimas en el post accidente. Livall Europe ha desarrollado unos cascos inteligentes para patinetes y bicicletas con iluminación LED para indicar el cambio de dirección, altavoces incrustados en el chasis, micrófono antiviento y bluetooth. En caso de accidente, es capaz de detectar una caída y automáticamente envía un mensaje a los contactos de emergencia.

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora acuerda la distribución de un primer dividendo a cuenta de los resultados de 2022, en efectivo, de 0,02001319 euros brutos por acción, lo que supone un importe bruto aproximado de 21,8 millones de euros.

Mayo

Línea Directa amplía su Póliza Respira a coches híbridos enchufables, impulsando así la electrificación del parque automovilístico. Este seguro, un todo riesgo por 249€ con franquicia, incluye garantías y servicios que se adaptan a los vehículos etiqueta cero, como la cobertura de la batería, el robo del cable de recarga, la asistencia en viaje por descarga de la batería, la libre elección de taller y un asesoramiento administrativo y legal completo para la compra e instalación del punto de recarga y las ayudas del gobierno, entre otras cuestiones.

La compañía se adhiere y adopta las recomendaciones del TCFD sobre riesgos climáticos impulsadas por el G20. El Grupo Línea Directa adopta las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), un grupo de trabajo creado por el Consejo de Estabilidad Financiera del G20 para fomentar que las empresas informen a los inversores sobre los riesgos y oportunidades que el cambio climático implica para la compañía, cómo los gestionan y los progresos que alcanzan en esta materia.

Línea Directa refuerza su compromiso por la diversidad y la inclusión con la renovación de la Carta de la Diversidad de la Comisión Europea para los ejercicios 2022-2024. Este chárter de principios y valores europeos visibiliza el compromiso que tiene la compañía con la diversidad y la inclusión en el ámbito laboral. En el último ejercicio, Línea Directa ha puesto en marcha acciones de inclusión social poniendo el foco en las personas con discapacidad intelectual y, en general, en personas vulnerables por encontrarse en situación o riesgo de exclusión social.

Junio

La compañía aprueba sus nuevas políticas corporativas. El Consejo de Administración de la compañía aprueba la Política de Prevención, Salud y Bienestar, encaminada a proteger la

vida, integridad y salud de todas las personas que integran la compañía, así como de las empresas colaboradoras; la Política de Seguridad de la Información, con la que busca garantizar un nivel de seguridad adecuado para preservar y/o mitigar los riesgos sobre los activos de la información de Línea Directa; la Política de Privacidad, relativa a la protección de los datos personales, y la Política de Talento, que recoge principios de actuación y medidas concretas que permitan captar, contar y gestionar el talento que necesita la organización. Además, se actualiza la Estrategia Fiscal del Grupo, que asegura y promueve el cumplimiento de la normativa tributaria, atendiendo al interés social y siendo de apoyo a la estrategia empresarial.

Línea Directa estrena su canal en TikTok como parte de su estrategia de atracción de talento joven. La compañía continúa reforzando su presencia en redes sociales, en las que cuenta con cerca de 500.000 seguidores, y lanza su propio canal en la plataforma líder de vídeos móviles en formato corto para dar a conocer su día a día, sus señas de identidad y su atractivo como marca empleadora con el lenguaje propio de esta red.

La Fundación Línea Directa estrena su blog sobre seguridad vial. A través de este nuevo canal digital, la Fundación Línea Directa, centrada en la lucha contra los accidentes de tráfico, profundiza en su labor de divulgación de información, contenidos y conocimiento en materia de seguridad vial y da cuenta de toda su actualidad fundacional.

Línea Directa Aseguradora se incorpora al Ibex Gender Equality Index, un índice promovido por Bolsas y Mercados Españoles (BME) gracias a la alta presencia de mujeres en puestos directivos y en el Consejo de Administración. El 43% del Consejo de Administración de la compañía y el 31% del Comité de Dirección estaba formado por mujeres a cierre de 2021, datos con los que BME ha compuesto el índice, cumpliendo así con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV. En 2022 esos porcentajes se elevan en ambos casos al 57%.

La Fundación Línea Directa entrega los galardones de la XIX edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial. El Premio, un referente en los certámenes periodísticos de España, reconoce la labor de los profesionales de la información sobre seguridad vial, siempre con el objetivo de incentivar la conducción responsable en la sociedad. En esta edición, los galardonados han sido Juan Antonio Marrahí, de Las Provincias, en la categoría de Prensa Escrita y Medios Online; Ana María Herrero, de Onda Cero Palencia, en la categoría de Radio, y Beatriz Correal, de La Sexta, en la de televisión. El ganador de cada categoría recibe como premio una dotación económica de 10.000 euros netos. El Premio Solidario ha recaído en FEDACE (Federación Española de Daño Cerebral), y el periodista y editor Enrique Hernández-Luike ha recibido el Premio Honorífico de periodismo a título póstumo, por su gran labor de divulgación en materia de seguridad vial a lo largo de su trayectoria profesional al frente del Grupo Luike.

Julio

Línea Directa se sitúa entre las empresas con mejor reputación en España. El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa MERCO da a conocer su ranking Merco Empresas y Líderes 2022, en el que Línea Directa Aseguradora se sitúa entre las 50 empresas con mejor reputación en España. En esta edición, la compañía mejora 6 puestos con relación al año anterior, situándose en la posición 48 del ranking global de España. Atendiendo a la clasificación específica del sector asegurador, Línea Directa se mantiene en cuarto lugar a nivel nacional.

El Consejo de Administración aprueba la **Política General de Riesgos**, que identifica los principales riesgos a los que se enfrentan el Grupo y organiza los sistemas de control interno y de información adecuados, y la **Política de Inversión Sostenible**, a través de la cual la compañía aspira a impulsar el impacto positivo de sus inversiones tanto en la sociedad como en el medio ambiente.

La Fundación Línea Directa, en colaboración con el Instituto de Tráfico y Seguridad Vial de la Universidad de Valencia (INTRAS), elabora el **estudio "Velocidad, la lacra silenciosa. El exceso de velocidad en los accidentes mortales en España (2011 – 2020)"**. El informe, que pone el foco en la velocidad como uno de los factores más habituales y letales en los accidentes de tráfico, para advertir sobre sus riesgos y efectos y concienciar a la sociedad española de la gravedad de determinados comportamientos, alerta de que el 43% de los conductores incumple habitualmente los límites de velocidad y más de un millón confiesa haber circulado a más de 200 km/h. Además, estima que la recomendación de la ONU de bajar la velocidad en 20 km/h en vías interurbanas salvaría 659 vidas al año en España, lo que equivaldría a reducir un 70% el número de fallecidos en estas carreteras.

Los ingresos por primas de Línea Directa Aseguradora aumentan hasta junio de 2022 un 4% al crecer en todas sus líneas de negocio, según los resultados del primer semestre presentados por la compañía, que muestran un incremento de los clientes del 3,8%. Con ello, el resultado neto del Grupo de enero a junio se situó en 48,9 millones de euros, con un ratio combinado del 90% y un ROE del 28,3%.

Agosto

Con motivo de la operación salida de vacaciones, Línea Directa Aseguradora lanza una promoción por la que regala a los nuevos clientes un año de **"Mascotas Viajeras". Esta cobertura incluye la atención veterinaria del animal de compañía**, así como la custodia y el cuidado del perro o gato del asegurado en caso de accidente de tráfico y de que el cliente no pueda hacerse cargo de él.

Septiembre

Bajo el título de "Todos tenemos un hipocondríaco dentro", Vivaz, la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora lanza una nueva campaña publicitaria dirigida por el director y guionista Daniel Sánchez Arévalo. Se trata de una nueva oferta comercial de un seguro médico a un precio muy competitivo (desde 15,90 €/mes) y regala dos mensualidades a los nuevos asegurados, además de ofrecer un servicio avanzado de telemedicina.

Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora da un paso más en la telemedicina y lanza Home-spital. Consiste en un servicio pionero en España de telediagnóstico por el que ofrece a sus clientes un dispositivo de telemedicina, mediante el cual pueden mantener una consulta real con su médico a través de un examen físico remoto apoyado en la Inteligencia Artificial (IA). Este dispositivo de telemedicina permite a los usuarios realizar exámenes físicos completos del corazón, la piel, los oídos, la garganta, el abdomen y los pulmones, y medir la frecuencia cardíaca y la temperatura corporal, que son clave para el tratamiento de muchas afecciones agudas y crónicas. Esto permite a los médicos obtener los datos clínicos vitales necesarios para monitorear, diagnosticar y tratar a los pacientes de forma remota, realizando una exploración 100% satisfactoria y de calidad y ofreciendo un diagnóstico médico en tiempo real.

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora acuerda la distribución en efectivo de 0,02 euros brutos por acción como **segundo dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2022** por un importe total aproximado de 22,3 millones de euros. El abono de dicho dividendo implica un *pay out* del 90%.

En España ya circulan 16,2 millones de vehículos con más de 15 años de antigüedad, el 44% del parque. Es la principal conclusión del **estudio "Coches obsoletos, riesgo real. Influencia de la antigüedad del parque automovilístico en la accidentalidad (2011–2020)"**, elaborado por la Fundación Línea Directa en colaboración con Centro Zaragoza y que alerta sobre el envejecimiento del parque automovilístico español y la influencia de esta situación en la siniestralidad. Según el informe, si se lograra rebajar la edad media de los coches españoles por debajo de los 10 años, se podrían salvar anualmente 260 vidas.

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora aprueba la **Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático**, que establece principios y medidas destinadas a minimizar el impacto que se pudiera derivar de sus actividades, productos y servicios, así como la adaptación a los efectos del cambio climático.

Vivaz pone en marcha nuevas acciones para fomentar la alimentación saludable. Como parte de su compromiso con el fomento de hábitos saludables, la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora organiza, en colaboración con el nutricionista Juan Revenga, directos en redes sociales sobre alimentación dirigidos al público en general. Además, y como parte del programa de empresa saludable de la compañía, "Bienestar para estar bien", se llevan a cabo diferentes *webinars* sobre esta misma materia.

Octubre

Línea Directa aumenta sus ingresos un 4,1% hasta septiembre y su base de clientes un 3,5% al crecer en todas sus líneas de negocio tanto en asegurados como en primas, según los resultados de los nueve primeros meses de 2022 presentados por la compañía. El beneficio neto de la compañía se situó al cierre de septiembre en 58,3 millones de euros debido al contexto adverso, marcado por la alta presión inflacionista.

Línea Directa Aseguradora presenta el estudio 'Animales en la carretera: Un peligro mortal. Accidentes contra animales en las carreteras españolas (2017-2021)'. Según los datos publicados, los accidentes contra animales son cada vez más frecuentes en las carreteras españolas, ya que, en solo 5 años, su número se ha duplicado hasta alcanzar los 11.400 siniestros. Además, son incidentes cada vez más graves y costosos. Otra conclusión del

informe es que, a raíz del cambio de la Ley en 2014 que trasladó la responsabilidad de estos accidentes al conductor, haciendo que, salvo casos muy concretos, no puede reclamar al coto o a la finca, solo el 6% de este tipo de siniestros sean indemnizados por los dueños de los animales, frente al 43% que se registraba antes del cambio normativo.

Noviembre

Vivaz, la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora, dentro de su iniciativa estratégica de promocionar los hábitos saludables, elabora el **informe "Percepción vs realidad en los hábitos de alimentación de los españoles: Análisis de la percepción de la calidad de la dieta de la población frente a la realidad de sus hábitos de dieta, cocina y compra".** El estudio, entre otras cosas, contrasta la buena autopercepción que los españoles tienen de su alimentación frente a sus hábitos reales. Así, mientras el 76% de los ciudadanos califica su alimentación de notable o sobresaliente, un tercio de la población adulta admite consumir ultraprocesados 3 o más días a la semana y el 66% afirma comer platos precocinados. Además, sólo el 28% cocina a partir de alimentos frescos, elemento fundamental en la cocina.

El Consejo de Administración de la compañía aprueba la **Política de Compras Responsables**, que fija las medidas adecuadas para optimizar los impactos derivados de las decisiones de compra y contratación de la compañía y vela por la idoneidad de los proveedores con los que trabaja.

Vivaz lanza la campaña "Comer saludable" en El Comidista. La marca de seguros de salud, junto con su asesor nutricional, Juan Revenga, lleva a cabo una acción de colaboración con El Comidista, portal de referencia en nutrición del diario El País. Bajo el título "Comer saludable", la compañía ofrece a través de este medio contenido e información útil sobre la necesidad de llevar buenos hábitos de alimentación para mantener una salud óptima.

La Fundación Línea Directa lanza el primer curso sobre seguridad vial dirigido a profesores en paro. Con motivo de la inclusión de la seguridad vial como materia curricular en todas las etapas educativas desde Primaria a Bachillerato, la Fundación Línea Directa convoca el primer curso sobre seguridad vial y movilidad sostenible especialmente dirigido a profesores en paro. La formación se impartió en colaboración con la Fundación RACE en el Circuito de Madrid Jarama - RACE.l

Diciembre

El Grupo Línea Directa obtiene una puntación de 64 puntos sobre 100 en la evaluación de S&P Global para el Dow Jones Sustainability Index. En su primera participación en la evaluación de S&P Global de cara a la composición del Dow Jones Sustainability Index, el Grupo Línea Directa obtuvo una puntuación de 64 puntos sobre 100, situándose en el percentil 87, obteniendo una valoración muy positiva en varios aspectos de las dimensiones medioambiental, social y de gobierno corporativo.

Línea Directa presenta un estudio sobre el impacto de la inflación y el entorno macroeconómico en la economía de los hogares españoles. El informe 'Los hogares españoles ante la inflación en 2022: gasto y ahorro familiar en el actual escenario económico' analiza las medidas de ahorro de los españoles en tres grandes bloques: energético, financiero, y de alimentación y ocio. Entre las principales conclusiones destaca que el 60% de los españoles tiene más dificultades que hace un año para llegar a fin de mes,

lo que equivale a cerca de 21 millones de la población adulta en España.

Línea Directa realiza su Procedimiento de Debida Diligencia en Derechos Humanos. La compañía ha elaborado su primer Procedimiento de Debida Diligencia en Derechos Humanos basado en su Política en este ámbito, y enfocándose en sus roles como empleador, como inversor, como colaborador y *partner*, como aseguradora y en la relación con su entorno.

La compañía abona el tercer dividendo a cuenta de 2022. El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora acordó en su reunión del 13 de diciembre de 2022 la distribución en efectivo de 0,007 euros brutos por acción como tercer dividendo a cuenta de los resultados de 2022 por un importe total aproximado de 8,4 millones de euros. El abono de dicho dividendo se hizo efectivo el 21 de diciembre. Este pago, que implica repartir entre los accionistas de la compañía el 90% de los beneficios (*pay out*) obtenidos por el Grupo en el tercer trimestre, se suma a los otros dos dividendos a cuenta abonados en junio y septiembre. Así, Línea Directa Aseguradora habrá abonado en concepto de dividendo ordinario a cuenta de 2022 un total de 0,048 euros por acción por un importe total de 52,48 millones de euros.

2022

Principales magnitudes

DATOS ECONÓMICOS EN MILLONES

Ingresos totales y por ramos

Primas emitidas 946,7 M€

772,8 M€ Facturación Motor

143,7 M€ Facturación Hogar

1,1 M€ Facturación Asistencia

29,1 M€ Facturación Salud

Resultado Técnico	33,4 M€
BAI (Beneficio Antes de Impuestos)	78,8 M€
Beneficio Neto	59,5 M€
ROE	17,8 %

Número de Clientes 3,46 M

BUEN GOBIERNO

57 % % Mujeres en el Consejo

57 % % Consejeros Independientes

Número de Consejeros 7

DATOS DE PLANTILLA

2.538 Plantilla media del año 2022

43% Hombres

57% Mujeres

42 Edad media

9,8 Años de antigüedad media

92% Plantilla ha recibido Formación

77% Vacantes cubiertas internamente (de las cuales mujeres 59%)

Principales magnitudes

Valor creado

ACCIONISTAS

Capitalización bursátil a 31/12/22:	1.123 M€
Dividendos ordinarios distribuidos* en 2022:	52,48 M€
* no incluye el dividendo complementario	
Rentabilidad por acción:	6,4%

EMPLEADOS

Contratos indefinidos	97,2%
Mujeres en puestos de Alta Dirección	50%
Mujeres en puestos de responsabilidad	48%
Brecha Salarial	2,8%
Empleados en voluntariado corporativo	178

CLIENTES

NPS (Net Promoter Score)	46,98%
NSS (Net Satisfaction Score)	49,59%
Clientes digitales:	86,5%
Llamadas atendidas a clientes	10,04 M
Vehículos eléctricos asegurados en la compañía	18.453
Descuento medio a clientes de salud por buenos hábitos:	40,8 €
N° Consultas servicio de telemedicina y médico chat on line	42.872

92% Proveedores locales

Principales magnitudes

MEDIOAMBIENTE

Toneladas CO_2 evitadas gracias los seguros de vehículos eléctricos e híbridos no enchufables	31.355
Energía eléctrica renovable (Grupo)	69,1%
Porcentaje de electricidad autogenerada (Grupo)	6,1%
Consumo energético (Grupo)	-7,2%
Reducción del consumo de papel (Grupo)	-21%
Reducción de emisiones (Grupo) (alcance 1 y 2)	-51%
Reducción de residuos (Línea Directa Aseguradora)	-45,7%

FINANZAS SOSTENIBLES

Porcentaje de primas elegibles según la Taxonomía:	100%
Porcentaje de cartera elegible según la Taxonomía:	17%
Riesgo ESG de la cartera de inversión:	20,9%

SOCIEDAD

Impuestos directos e indirectos soportados y repercutidos	230 M€

FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA

Proyectos recibidos de *startup* en el Premio Emprendedores y Seguridad Vial	62
Trabajos presentados al XIX Premio Periodístico de Seguridad Vial	1.938
Tres estudios con más de impactos informativos en medios	778

Entorno empresarial

En el año 2022 el sector asegurador español ha vuelto a mostrar su solidez y capacidad de adaptación en un contexto macroeconómico adverso marcado por las tensiones inflacionistas y su presión sobre sobre los márgenes de resultados.

Contexto macroeconómico

Línea Directa Aseguradora ha desarrollado su actividad en 2022 en un entorno adverso marcado por la inflación, que sea situado en sus niveles más altos en tres décadas, y la consecuencias económicas y humanas de la guerra de Ucrania. El alza de los precios, la reversión de las políticas monetarias expansivas para tratar de contenerla y otros factores que ya venían afectando a la actividad, como la escasez en los suministros globales, han ralentizado la recuperación económica que siguió a la crisis de la pandemia de la Covid-19.

El estallido del conflicto bélico y su prolongación en el tiempo ha incrementado los precios de la energía, los alimentos, las materias primas y por extensión los de otros bienes y servicios, intensificando las presiones inflacionistas iniciadas en la segunda mitad de 2021. A pesar de que inicialmente se consideró un fenómeno transitorio, y de que a lo largo del ejercicio se ha ido moderando, la inflación se ha mantenido en tasas muy elevadas. Según la estimación del Fondo Monetario Internacional (FMI), el Índice de Precios al Consumo (IPC) se habría situado al cierre de 2022 en el 8,8% a nivel global. En la Eurozona, según cifras de Eurostat, cerró el ejercicio en el 9,2%.

En este contexto, los bancos centrales han reaccionado virando el tono acomodaticio de sus políticas monetarias, mediante un incremento decidido de los tipos de interés. La Reserva Federal de Estados Unidos (FED) los ha elevado en 2022 hasta una horquilla entre el 4,25% y el 4,5%, y el Banco Central Europeo (BCE) al 2,5%. Esta política monetaria más restrictiva ha endurecido las condiciones financieras, afectando a la renta de hogares y empresas y, por tanto, a su capacidad de compra e inversión.

Todo ello, junto con las interrupciones en el mercado del gas y las consecuencias de la política de "Covid cero" de China, ha devenido en una desaceleración económica que ha ido tomando fuerza a lo largo de 2022. Si en 2021 el crecimiento del Producto Interior Bruto (PIB) mundial fue del 6,2% y el de la Eurozona del 5,3%, esas tasas se han reducido en 2022 al 3,4% y el 3,5% respectivamente, según la última estimación del FMI y los datos preliminares del Eurostat. El desempeño de la economía a corto y medio plazo está supeditado a la evolución de la guerra en Ucrania y de la inflación. El FMI ha situado su estimación de crecimiento del PIB global para 2023 en el 2,9%, mientras que a la Eurozona asigna un avance del 0,7%.

España

España, por su parte, salió de la crisis de la pandemia con un crecimiento del PIB del 5,5% en 2021, robusto pero insuficiente para recuperar los niveles de actividad previos a la Covid-19. En 2022, la economía nacional registró un crecimiento más intenso

de lo esperado en la segunda mitad del ejercicio y el PIB cerró el año con un crecimiento del 5,5%, según el dato adelantado del Instituto Nacional de Estadística (INE).

Para 2023, el Banco de España pronostica que el incremento de los precios, a pesar del efecto positivo de algunas medidas para reducir el impacto de la crisis energética, y el empeoramiento del contexto exterior continúe afectando a la economía nacional. Así, sitúa el IPC en el 4,9% y el crecimiento del PIB en el 1,3%. Para 2024, prevé un IPC del 3,6% y un crecimiento de la economía del 2,7%.

A diferencia de crisis anteriores, el mercado laboral ha mantenido un desempeño destacado, y en 2022 el número de ocupados ha aumentado en 278.900 personas, a cerca de 20,5 millones de personas. Con ello, la tasa de paro ha terminado el año en el 12,9%, por debajo del 13,3% de 2021. Las proyecciones apuntan a que en 2023 se situará en el 12,9% y en 2024 en el 12,2%, según el Banco de España.

Evolución del sector asegurador

En ese contexto complejo, el sector asegurador español ha vuelto a mostrar su estabilidad, rentabilidad y buen comportamiento, aunque no ha sido ajeno a esa coyuntura. El incremento de precios y la recuperación de la frecuencia siniestral en los seguros de automóvil ha provocado un empeoramiento de los Ratios Combinados y los márgenes de resultados.

Durante 2022, **la facturación del ramo de No Vida** se ha incrementado un 5,2%, hasta los 40.240 millones de euros en primas, intensificándose el ritmo de crecimiento de 2021 (+3,3%), según el servicio de estadísticas y estudios del sector asegurador español (ICEA). En esta positiva evolución destaca el comportamiento de Autos, que supone casi un 30% del volumen de negocio del ramo y vuelve a crecer tras dos años de reducción de ingresos.

La evolución de Autos ha seguido marcada por la situación del mercado de la automoción, afectado por los problemas de suministro de chips y la consecuente escasez de stock en los concesionarios. Las ventas de turismos nuevos en España han caído en 2022 un 5,4%, a 813.396 unidades, todavía por debajo de los niveles previos a la pandemia, según cifras de Anfac. Esta debilidad en la matriculación de automóviles nuevos se venía compensando en parte con la compraventa de vehículos de ocasión, pero esta ha retrocedido también, un 5,6%, ante la falta de vehículos seminuevos.

Actualmente, por cada coche nuevo se venden 2,3 usados. Esto se traduce en un envejecimiento cada vez mayor del parque asegurado, que ha alcanzado los 32,92 millones de vehículos (+0,9%), según el Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA), y cuya antigüedad media supera los 13,5 años (Fuente: Anfac). De esta forma, la cartera del sector asegurador se está nutriendo principalmente de coches de 10 o más años, a los que se suelen asociar pólizas más sencillas y primas medias más bajas.

La facturación de Autos ha crecido en 2022 un 3,3%, a 11.353 millones de euros. La inflación, que se ha trasladado al baremo de lesiones y los costes de reparación, y el aumento de la frecuencia siniestral por la recuperación de la movilidad a

niveles previos a la Covid-19, ha provocado un estrechamiento generalizado de los márgenes del sector.

En línea con esa tendencia general del sector, **Línea Directa, quinta compañía del ramo por volumen de facturación, ha mejorado sus ingresos en 2022** un 4,4%, a 946,7 millones de euros, tras crecer un 3,4% en el número de asegurados (3,46 millones de clientes). El Ratio Combinado del Grupo en Autos se ha situado en el 96,3% (+8,0 p.p.).

El sector asegurador ha registrado un año más crecimientos sólidos en los **ramos de Hogar y Salud**, consolidándose como dos de los segmentos con mejor comportamiento y proyección del mercado, aunque su desarrollo a corto plazo está condicionado por la evolución general de la economía.

La compraventa de vivienda ha mantenido en 2022 un incremento notable (+17% interanual en el acumulado enero-noviembre, según cifras del INE), aunque menos intenso que el año anterior debido al efecto de la desaceleración económica y el endurecimiento de las condiciones financieras en el número de operaciones. Esa sólida evolución y la existencia de 4,9 millones de hogares sin asegurar (19% del parque de viviendas) ha permitido al sector incrementar su facturación por primas en el ramo un 5,5%. Línea Directa aumentó sus ingresos por primas en esta línea de negocio un 9,5%, a 143,7 millones de euros, un crecimiento 4,0 puntos porcentuales mayor que el del mercado.

Los resultados sectoriales del seguro de Salud han mantenido unas cifras muy positivas, con un crecimiento del volumen de primas del 7%, superando los 10.500 millones de euros. El número de personas que tienen contratado un seguro privado de salud continúa aumentando año tras año y supera ya los 11 millones, lo que evidencia la calidad de servicio apreciada por los usuarios. No obstante, a lo largo del ejercicio la entrada de nuevos asegurados se ha ido ralentizando como consecuencia del impacto de la coyuntura económica y financiera en la renta de los hogares.

Vivaz, la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora ha alcanzado los 109.000 asegurados (+4,8%) y los 29 millones de euros en primas (+10%). Además, ha seguido reduciendo de forma destacada su Ratio Combinado (-3,4 p.p.) y avanza hacia su consolidación.

El positivo desempeño comercial registrado por Línea Directa Aseguradora en todos los ramos en que opera le ha permitido cerrar 2022 con un **incremento de sus ingresos del 4,4%,** a 946,7 millones de euros; **aumentar su cartera de clientes un 3,4%,** a 3,46 millones de asegurados, **avanzar en su estrategia de**

diversificación por líneas de negocio y como consecuencia mantener un nivel de rentabilidad (ROE del 17,8%) diferencial.

Modelo de Negocio

LA MARCA LÍNEA DIRECTA

Línea Directa Aseguradora nació en España en 1995 como una *joint venture* entre Bankinter y Royal Bank of Scotland. El proyecto apostaba por el modelo directo, caracterizado por la desintermediación en la distribución de seguros, una fuerte inversión en tecnología, precios personalizados y una gran calidad en el servicio. Además, la compañía vine desarrollando desde sus orígenes una comunicación publicitaria directa y dinámica, consolidándose como uno de los mayores anunciantes del país.

Antes de 1995, la venta de seguros se hacía casi exclusivamente a través de canales intermediados, un proceso diseñado a medida de las compañías y no del consumidor. Por eso, **la irrupción de Línea Directa**, que abogaba por un modelo de negocio sin agentes ni redes de oficinas, supuso un auténtico antes y después en el sector, ya que permitía **trasladar al cliente parte del ahorro** obtenido en los procesos operativos sin tener que reducir el alcance de sus prestaciones.

El modelo directo, que otras compañías tradicionales han intentado replicar a lo largo de los años, reúne **ventajas y cualidades diferenciales: un gran alineamiento estratégico**, un **soporte tecnológico** de última generación y una **extraordinaria flexibilidad** que permite responder de una forma más eficiente a las necesidades del negocio. De esta manera, la propuesta de Línea Directa encontró una excelente respuesta en el mercado, ya que la compañía logró el ***break even* en solo cuatro ejercicios** y en menos de diez alcanzó su **primer millón de clientes** pese a operar en un único ramo.

La creación de Línea Directa en España supuso una revisión completa del concepto del seguro del automóvil en el mercado. Consciente de ello, la compañía diseñó una estrategia de **comunicación publicitaria diferente, sencilla y alejada de los arquetipos** manejados por el sector hasta aquel momento. Para ello, impulsó una publicidad fresca, dinámica, flexible y especialmente dirigida a los medios masivos, que, utilizando un tono de humor y simpático, ponía en valor las ventajas del modelo directo desde el punto de vista del cliente con el objetivo de vincularlas a su marca.

En 1999, solo 4 años después del comienzo de sus operaciones, Línea Directa se convirtió en **la primera compañía en distribuir pólizas a través de Internet** gracias a su firme apuesta por la tecnología y la desintermediación, un hito que, históricamente, le ha aportado una gran ventaja en el ámbito digital. De hecho, a cierre de 2022, el **53,4% de los presupuestos de seguros** se gestionaron a través del canal on line y el **86,5% de los clientes** utiliza habitualmente los canales digitales para relacionarse con la compañía. Además, Línea Directa Aseguradora se ha consolidado como uno de los **10 mayores anunciantes del país** según el último informe de Infoadex y la **marca española de**

seguros con mayor recuerdo publicitario según el estudio IOPE de Notoriedad Publicitaria de Kantar TNS.

Todo ello ha sido determinante en los resultados obtenidos a lo largo de los años, ya que, en la actualidad, Línea Directa es la **5ª aseguradora de Autos** por volumen de facturación, la **12ª en Hogar** y la **21ª en Asistencia Sanitaria**, lo que le ha permitido situarse en el puesto **13 del ránking de No Vida**.

Renovación de la estrategia publicitaria

En 2022, **Línea Directa** impulsó una estrategia de comunicación publicitaria diferente con el objetivo de reflejar su nueva realidad como **gran Grupo asegurador cotizado**. Para ello, puso punto final a la larga y fructífera colaboración mantenida con **Matías Prats**, uno de los prescriptores referentes en el ámbito periodístico y publicitario de nuestro país gracias al amplio abanico de atributos que transmite, como la confianza, la profesionalidad y la cercanía, muy en línea con los valores de la propia marca. En este sentido, los resultados de la colaboración entre Línea Directa y Matías Prats han sido excelentes, ya que, durante sus 10 años de existencia, la compañía **ha registrado un crecimiento de un 78%** en la cartera de clientes.

La última campaña protagonizada por Matías Prats fue lanzada en enero de 2022 y seguía el tono desenfadado y fresco de años anteriores, teniendo como principal leitmotiv el **anuncio por parte del periodista de su sucesor como prescriptor** de la marca. Los "candidatos" eran cuatro: dos conocidos periodistas, un humorista y un **personaje anónimo que representaba al cliente**, y que terminaba siendo el elegido, simbolizando así el compromiso de calidad de la compañía con sus asegurados.

La segunda campaña de 2022, conocida como **"Big Bang"**, tuvo como argumento principal las **ventajas que conlleva el modelo directo para el cliente**, y se lanzó bajo el claim "El valor de ser directo". Este mensaje pone en valor la excelencia y las coberturas diferenciales de la compañía, su cercanía, sus precios competitivos gracias a la desintermediación y al uso intensivo de la tecnología, su excelente calidad en el servicio. Además, la campaña destacaba las pólizas específicas para coches eléctricos, la cobertura de mascotas, los servicios de bricolaje en el hogar, la asistencia informática, el seguro gratuito de telemedicina, el seguro de patinetes y el servicio de asistencia nocturna para jóvenes.

A finales del ejercicio de 2022, con el objetivo de poner en valor su propuesta de valor multirramo y aumentar la vinculación y fidelización de los clientes, **Línea Directa Aseguradora ultimaba el lanzamiento, para principios de 2023, de una pionera oferta que bajo el lema "Fórmula coche+casa"** permitirá a los asegurados contratar de forma conjunta las pólizas de coche y casa beneficiándose de precios más competitivos y coberturas adicionales gratuitas. Se trata del primer paso de una aseguradora en España **hacia el empaquetamiento o la convergencia de las pólizas de una misma unidad familiar.**

Comunicación corporativa

El Grupo Línea Directa dispone de un ambicioso **Plan de Comunicación Corporativa** que gira fundamentalmente sobre su actividad bursátil, sus resultados financieros, sus operaciones y lanzamientos comerciales y su actividad en materia de Sostenibilidad, un ámbito en el que destaca especialmente la promoción y defensa de la seguridad vial a través de la Fundación Línea Directa.

El Plan de Comunicación de Línea Directa Aseguradora hace un minucioso seguimiento de las apariciones informativas de la compañía, así como su tono, su temática, su espacio y duración, sus audiencias y los valores publicitarios equivalentes alcanzados. Todo este proceso analítico **tiene por objetivo posicionar a la marca en base a unos atributos de marca** predefinidos, entre los que se encuentran la digitalización, la calidad, la sostenibilidad o la generación de empleo de calidad, entre otros.

En 2022, el Grupo Línea Directa ha lanzado 44 notas de prensa y ha generado 7.203 impactos, de los cuales, el 80% se generó en Internet, el 16% en prensa escrita, el 2% en radio y el 2% en televisión. Toda esta notoriedad ha sido decisiva para la inclusión de la compañía en los principales monitores de reputación del país, como Merco Empresas (puesto 48), Merco Talento (puesto 45) o Merco Responsabilidad ESG (puesto 55).

Redes Sociales

Línea Directa Aseguradora inició su actividad en Redes Sociales en 2011 con una estrategia basada en el crecimiento orgánico, la comunicación dinámica y la creación de una comunidad estable y participativa en torno a los valores de la marca. De esta forma, a cierre de 2022, **la compañía sumaba 461.661 seguidores en sus perfiles** de Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y TikTok, lo que le consolida como una de las aseguradoras con mayor masa social y con más actividad en estos canales.

LIDERAZGO PÚBLICO	2019	2020	2021	2022
Número de noticias	3.417	4.510	8.340	7.203
Audiencias alcanzadas (millones)	1.156	1.902	3.208	2.039
Noticias de prensa distribuidas	22	36	43	44
Merco Empresas	46	49	54	48
Merco Talento	54	54	49	45
Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo	68	64	64	55
Reconocimientos	6	9	8	7
Seguidores en redes sociales	454.958	421.312*	434.395	461.661

*Baja por el cierre de las comunidades de la marca Nuez

ESTRATEGIA

Línea Directa Aseguradora cuenta con un modelo de negocio rentable y sostenible que genera valor para accionistas, clientes, proveedores, empleados y la sociedad en general. La estrategia que lo sustenta se asienta sobre aquellos pilares que definen y diferencian al Grupo Línea Directa en el mercado y que la compañía resume en el claim: El valor de ser directo y que se explica por su modelo directo de distribución de seguros, sin intermediarios, un crecimiento recurrente y sólido, la excelencia técnica, el foco en el cliente, la calidad de servicio y la vocación por la innovación. La misión, la visión y el propósito corporativo del Grupo, definido como "Innovar, proteger y acercar", guían esa estrategia corporativa.

Las ventajas del modelo directo

Línea Directa Aseguradora inició su actividad en 1995 con un modelo de negocio disruptivo basado en la desintermediación y la distribución directa y que, gracias a las ventajas que supone tanto para la entidad como para los clientes, convirtió

rápidamente a la compañía en **un caso de éxito en el mercado asegurador español**.

La compañía opera sin oficinas ni intermediarios, exclusivamente a través de los canales telefónico y digitales, con toda su operación centralidad en su sede en Tres Cantos (Madrid). Esto, junto con una estructura organizativa plana**, la excelencia técnica y la avanzada digitalización de sus procesos**, permite al Grupo Línea Directa ser más eficiente y competitivo respecto del modelo intermediado o más tradicional, ya que traslada ese ahorro interno al cliente en forma de productos completos y una extraordinaria calidad de servicio a precios más competitivos.

Gracias a ello, Línea Directa Aseguradora ha mantenido a lo largo de sus 27 años de actividad un crecimiento sostenido y recurrente, de los más altos de la industria, con unos ingresos por primas que supera los 946 millones de euros y una cartera de clientes de más de 3,4 millones de asegurados al cierre de 2022. Esto sitúa a la compañía en el puesto número 13 del ranking de entidades de No Vida en España por volumen de facturación por primas. En el negocio de los seguros de automóviles, con más de 2,5 millones de clientes y unos ingresos anuales de 772 millones de euros, **Línea Directa es la quinta compañía del sector asegurador español**.

Foco en el cliente

La compañía ha cosechado estas cifras de crecimiento en clientes y facturación en los tres ramos en los que opera —Motor, Hogar y Salud— de forma exclusivamente orgánica, sin recurrir a operaciones corporativas. En este sentido, una de las estrategias prioritarias de Línea Directa Aseguradora es mantener un crecimiento robusto y diferencial respecto del mercado, acelerando la generación de nuevo negocio e incrementando la fidelización de la cartera, poniendo el foco de toda la estrategia corporativa en el cliente.

Para ello, **en 2022 se llevó a cabo una reordenación de la estructura organizativa** por la cual las áreas de negocio de Motor y Hogar pasaron a integrarse y organizarse en dos nuevas áreas. Por un lado, el **Área de Cliente**, responsable de la captación de nuevo negocio y nuevos clientes, aprovechando las fortalezas de la compañía, como ser un Grupo multirramo, su marca líder y su apuesta por la innovación, además de sus alianzas estratégicas y las nuevas oportunidades de mercado. Por otro lado, en este ejercicio se creó el **Área de Cartera**, encargada de impulsar una relación más continuada y estrecha de los clientes con el Grupo, apostando por la fidelización y la vinculación de los asegurados a largo plazo.

Línea Directa Aseguradora no solo ha conseguido a lo largo del tiempo un crecimiento destacado respecto al mercado, sino que registra una de las tasas más altas de retención de asegurados. **La excelente fidelización de la cartera de asegurados es reflejo de una oferta altamente competitiva**, basada en unas pólizas con coberturas amplias y diferenciales, una elevada calidad de servicio al cliente y una excelente experiencia de usuario gracias a la creciente oferta de servicio digitales ágiles y útiles.

El Grupo refuerza esa oferta de productos y servicios con un **programa de fidelización**, por el que los asegurados de Línea Directa pueden acceder a un amplio abanico de descuentos,

promociones y ventajas comerciales. A cierre de 2022, 580.153 clientes estaban adheridos al programa.

Una de las ventajas más valoradas por los clientes de Línea Directa es el descuento que obtienen cada vez que llenan el depósito en las gasolineras colaboradoras. Por cada litro de repostaje consiguen una serie de puntos que, a la hora de renovar su póliza, se descuentan en el precio del seguro. Además, con cada repostaje acumulan puntos-descuento con los que podrán comprar carburante, productos de tienda y catálogo, y si repostan en una estación de servicio habitual obtienen un 40% más de puntos.

A través de otras marcas colaboradoras del Programa, los clientes de Línea Directa acumular hasta el 10% de sus compras y pagos en estas marcas y descontarlos del precio de su póliza en la renovación. El catálogo de establecimientos colaboradores del Programa se va actualizando con nuevos *partners* y, en 2022, se sumaron nuevas marcas de forma que los asegurados pueden adquirir tarjetas regalo con descuentos de hasta el 4%.

Excelencia técnica

Otra estrategia prioritaria del Grupo Línea Directa es la mejora continua de sus niveles de eficiencia y, por tanto, de rentabilidad.

La compañía cuenta con un modelo de suscripción y tarificación sofisticado que permite ofrecer a cada cliente un precio personalizado, adaptando el producto y las tarifas a las circunstancias, el riesgo y las necesidades de cada cliente, al tiempo que se asegura un mayor control de la siniestralidad. A ello hay que sumar la contención del coste siniestral gracias a capacidades estructurales como una relación estrecha con sus proveedores y un sistema diferencial para la gestión de los recambios, y el estricto control de los gastos generales.

Todo ello se traduce en **unos márgenes de negocio recurrentemente superiores a la media del sector** que, junto con una oferta comercial de calidad, sustentan la mayor competitividad del Grupo Línea Directa.

El ratio combinado de Línea Directa Aseguradora, que mide la rentabilidad de la actividad aseguradora, ha sido en los últimos años hasta 10 puntos porcentuales mejor que la media del sector, lo que ha llevado a la compañía a consolidarse como **una de las aseguradoras españolas más rentables**, con un ROE que, en 2022, alcanzó un 17,8%.

En el caso del ramo de Autos, el ratio combinado de Línea Directa Aseguradora cerró 2022 en el 95,4%, frente al 87% registrado en 2021, incremento que se explica por el impacto de la inflación en los costes de reparación y en las indemnizaciones y la recuperación de la frecuencia siniestral a niveles previos a la pandemia de la Covid-19. Aun así, este indicador es 2,0 puntos porcentuales mejor que el del sector a septiembre de 2022, último dato disponible, y está por debajo del 100% que ya registran algunos competidores. La presión inflacionaria hace que este ratio suba también en el caso del negocio de Hogar, del 88,9% de 2021 al 95,6% a cierre de 2022. Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, avanza en su plan de negocio, situando su ratio combinado en el 144,8%, 3,4 puntos porcentuales menos que en 2021, gracias a la mejora continua de los gastos generales y el control del coste siniestral.

Innovación y digitalización

El modelo de negocio desarrollado por Línea Directa Aseguradora desde sus inicios no solo le otorga una ventaja competitiva en términos de crecimiento, eficiencia y rentabilidad, sino que además es una palanca que impulsa la cultura de la innovación en la organización. **El alineamiento y la agilidad que aporta su estructura organizativa y su operativa centralizada**, junto con el contacto directo con los clientes en todas las fases del negocio, dotan al Grupo de una mayor capacidad para adaptarse a las necesidades cada vez más cambiantes del cliente con productos específicos y mejorar la atención, el servicio y la experiencia de cliente.

Ese espíritu innovador y la cercanía al cliente ha llevado a Línea Directa a crear y lanzar al mercado de forma recurrente soluciones aseguradoras diferenciales. En los últimos años, el Grupo ha lanzado productos aseguradores novedosos como Llámalo X, primer seguro del mercado con coche incluido; Póliza Respira, un seguro con coberturas específicas para coches eléctricos e híbridos enchufables, y Safe&Go, la primera póliza que cubre la movilidad de los usuarios de VMP. Esta innovación en productos es fruto de una vocación real por hacer las cosas de forma diferente y del contacto directo con el mercado, la industria y los clientes.

La innovación en Línea Directa no está centralizada en un departamento, sino que nace del talento interno en toda la organización, forma parte del ADN de la compañía y está en su cultura desde su creación. **La alta Dirección promueve que la innovación se genere desde todos los departamentos** y los equipos de toda la organización. Así, algunos de estos productos han nacido de diferentes grupos transversales de trabajo de la compañía, como son Safe&Go y Llámalo X.

Al ofrecer sus servicios de manera centralizada desde un único punto geográfico, el modelo directo requiere de una fuerte apuesta por la tecnología que aporte flexibilidad e inmediatez tanto a los procesos de negocio como a los de soporte. En este sentido, Línea Directa Aseguradora nació con una gran ventaja competitiva, ya que desde sus inicios ha contado con las últimas tecnologías (en telefonía, en sistemas de información, en digitalización, etc) que a lo largo de los años la han consolidado como un referente en calidad e innovación.

Línea Directa se ha situado desde sus inicios a la vanguardia del sector asegurador en el ámbito de la digitalización tanto en sus procesos internos como en la prestación de servicios, con el objetivo de incrementar la eficiencia de la organización y ofrecer la mejor experiencia de usuario.

El Plan de Transformación Digital del Grupo, que arrancó en 2019 bajo el nombre **"Más digitales, más útiles",** se asienta sobre dos pilares fundamentales: la omnicanalidad, que permite a los clientes relacionarse con la compañía a través del canal que elija el cliente, y la utilidad, que consigue hacer la vida de los clientes más sencilla y ágil gracias a la tecnología y la digitalización.

A lo largo de este periodo, y **apoyándose en tecnologías de última generación como la Inteligencia Artificial (IA),** Línea Directa Aseguradora ha ido ampliando y mejorando la digitalización de sus servicios. Actualmente, a través de los canales digitales, tanto la página web como la aplicación móvil, los clientes del Grupo pueden gestionar todos los trámites

relacionados con sus seguros y recibir solución a sus siniestros de forma ágil y sencilla.

En este sentido, los clientes pueden gestionar los percances con su vehículo a través del servicio de mensajería instantánea WhatsApp, sin llamadas, agilizando el proceso y obteniendo en tiempo real información precisa sobre el estado de reparación de su automóvil o moto, solicitar un coche de sustitución y saber cuándo el vehículo está reparado y disponible para ser retirado. En el ámbito del hogar, haciendo un vídeo con el teléfono móvil de su vitrocerámica dañada, los asegurados recibirán una peritación e indemnización. Por otro lado, a través de la web y la App de Vivaz, por su parte, es posible localizar profesionales sanitarios y centros médicos del cuadro sanitario de la póliza de salud, además de acceder a videoconsultas médicas.

Al ser una compañía directa que se mantiene en constante comunicación con sus clientes, **Línea Directa analiza de forma constante cómo mejorar sus servicios digitales y telefónicos**, de manera que se adapten cada vez mejor a las necesidades cambiantes de sus asegurados, desde el proceso de contratación hasta la renovación del seguro junto con todas las gestiones y servicios que requieren los asegurados.

La agilidad y utilidad que proporciona a los usuarios ha hecho que los servicios digitales del Grupo hayan alcanzado una alta penetración en la cartera de clientes de la compañía. **A cierre de 2022, el Grupo contaba con más de 1,13 millones de Apps activas estimadas de Línea Directa y Penélope Seguros**, lo que supone un incremento del 40,8% respecto al ejercicio anterior. En este sentido, la app de Línea Directa fue en 2022 la aplicación móvil que más ha crecido en descargas y uso en España, según la consultora Smartme Analytics. En esa línea, el 86,5% de los asegurados se relacionan ya con la compañía por sus canales digitales y realizan gestiones frecuentes por esta vía también en un alto porcentaje. En concreto, el 53% de los partes de Motor y el 40,2% de los de Hogar se abrieron en 2022 por la web o la App, y el 55,2% de las grúas se solicitaron de forma digital, lo que permite al asegurado saber, a través su dispositivo, cuánto tiempo va a tardar la grúa, quién es el gruista y su información de contacto y dónde está en cada momento gracias a la herramienta de geolocalización con la que cuenta el servicio.

LÍNEAS DE NEGOCIO

Línea Directa Aseguradora es un Grupo asegurador multirramo especializado en seguros de No Vida. La compañía nació como una entidad especializada en pólizas de coches y, a lo largo de sus 27 años de actividad, se ha consolidado como una de las primeras aseguradoras de automóvil del mercado español donde ocupa el 5º puesto del ranking. De forma paralela, en ese tiempo el Grupo ha ido diversificando sus líneas de negocio y cuenta actualmente con una oferta completa de Motor, Hogar y Salud. Esto ha permitido a Línea Directa Aseguradora situarse en el puesto número 13 del ramo de No Vida con una facturación de 946,7 millones de euros y 3,46 millones de asegurados, según el servicio de estadísticas y estudios del sector seguros en España, ICEA.

El seguro de Autos

Los seguros en el ámbito del Motor son la principal línea de negocio del Grupo. A cierre de 2022, esta actividad suponía el 81,6% de la facturación por primas de la compañía, con unos ingresos de 772,8 millones de euros, y el 75% de la cartera de asegurados, con más de 2,5 millones de clientes. Estas cifras consolidan a Línea Directa Aseguradora como el **quinto grupo asegurador de España en el ramo de Autos**.

La compañía, bajo la marca Línea Directa, cuenta con una oferta integral y personalizada **de pólizas de coches, motos y vehículos profesionales** tanto para particulares como para grandes empresas, pymes y autónomos. El modelo de negocio directo, el foco en la innovación y el amplio conocimiento del mercado acumulado le permiten ofrecer coberturas y servicios diferenciales diseñados específicamente para cada tipo de cliente y adaptados a sus necesidades.

En este sentido, el catálogo de la entidad abarca coberturas y servicios únicos como **Superterceros**, que amplía las garantías del seguro a terceros con determinados daños propios; **Asistencia Nocturna a Jóvenes**, por el que se ofrece traslado gratuito del conductor joven y su vehículo en caso de haber bebido y no estar en disposición de conducir; la cobertura ante accidentes con **animales cinegéticos**, la elección entre **reparación e indemnización** en determinados siniestros y la **cobertura del casco** de la moto, entre muchas otras.

El Grupo opera además en el ramo con la marca **Penélope Seguros**, creada en 2012 con pólizas que incluyen coberturas especialmente pensadas para mujeres y servicios únicos que responden a las demandas más habituales de las conductoras, y **Aprecio**, un seguro ideado para usuarios de motocicletas.

Esta estrategia de personalización y la apuesta por la innovación están permitiendo al Grupo Línea Directa abordar con una oferta específica y competitiva el desafío que supone para el sector asegurador los cambios que se están produciendo en el ámbito de la movilidad como consecuencia de la mayor concienciación medioambiental y los nuevos hábitos de propiedad y uso de los vehículos.

Línea Directa, en su apuesta por la renovación del parque automovilístico y con el fin de posicionarse en el segmento de los coches etiqueta cero, comenzó en 2016 a fomentar la adquisición de vehículos eléctricos con el lanzamiento de un seguro, **Póliza Respira**, que incluye coberturas específicas para estos automóviles a un precio altamente competitivo. En 2022, dentro de esa estrategia, amplió esa póliza a los vehículos híbridos enchufables, los modelos sostenibles más demandados en la actualidad por los consumidores.

La compañía tenía en cartera al término de 2022 un total de **18.453 pólizas de vehículos eléctricos e híbridos enchufables** y ha alcanzado una **cuota de mercado del 5,8%** de las nuevas matriculaciones de estos automóviles en el segmento de particulares.

Por otro lado, y como respuesta a la incertidumbre que genera en los consumidores las restricciones a los vehículos más contaminantes y el auge de nuevas formas de propiedad, como el renting, el Grupo comenzó a comercializar en 2020 **Llámalo X, el primer seguro a todo riesgo con coche incorporado** por un precio fijo al mes, incluidos el mantenimiento y los impuestos ligados al mismo. Tras agotar las existencias de las dos primeras fases de este producto, la compañía puso en marcha en 2022 una tercera edición con 500 unidades. Hasta la fecha, Llámalo X ha comercializado más de 1.900 pólizas con modelos de vehículos muy demandados, incluidos automóviles de motorización híbrida.

La compañía se ha situado además a la vanguardia del sector asegurador español ante el auge en el uso de los vehículos de movilidad personal (VMP), como patinetes y bicicletas eléctricos. Ante esta realidad, y desde 2021, Línea Directa Aseguradora comercializa **Safe&Go, el primer seguro para VMP**

que cubre a las personas, se gestiona 100% a través de una aplicación móvil y funciona bajo el modelo on/off o de pago por uso.

El Grupo Línea Directa participa además en el fututo del coche autónomo a través de soluciones digitales que permiten monitorizar a distancia y en tiempo real la conducción y el comportamiento de los usuarios. Desde 2019, es la aseguradora oficial de **Autonomous Ready**, un proyecto de movilidad y seguridad vial de última generación de la Dirección General de Tráfico (DGT) y el Ayuntamiento de Barcelona por el que se está instalando progresivamente a 5.000 vehículos un dispositivo que recaba información sobre la conducción, el entorno y las características de la vía, identificando los principales puntos de riesgo en la ciudad. Línea Directa, responsable de analizar los datos de esos vehículos conectados, empezó a extraer en 2022 las primeras conclusiones sobre los sistemas de asistencia a la conducción (ADAS).

El uso de las tecnologías de vanguardia, como la Inteligencia Artificial (IA), junto con el avanzado grado de digitalización de sus operaciones y procesos, permiten a Línea Directa Aseguradora ofrecer a sus asegurados una experiencia de cliente diferencial basada en la tecnología, la flexibilidad y la inmediatez.

Así, los clientes pueden realizar todas las gestiones administrativas de sus pólizas y abrir sus partes a través de la App y la web de la compañía. Además, la compañía emplea ya WhatsApp como canal de comunicación con el cliente, facilitándole la gestión de sus citas con el taller, la solicitud de un coche gratuito de sustitución o, entre otros hitos de la reparación, la consulta del estado de la reparación y la fecha de entrega.

Los clientes de Línea Directa tienen además a su disposición la aplicación móvil **ConducTOP**, un programa por el que se analiza automáticamente cada trayecto del conductor teniendo en cuenta la suavidad de los giros y de la frenada, la aceleración y velocidad adecuadas, así como la concentración al volante. Los asegurados acumulan puntos y descuentos por una buena conducción que pueden canjear por productos y servicios en las gasolineras colaboradoras. La App acumula 82.996 descargas en las *stores* de Android e IOS.

Estos servicios digitales están teniendo una alta penetración en la cartera de clientes y, actualmente, **el 53% de los partes de accidente de automóvil de los asegurados de la compañía se abren a través de canales digitales** y más de la mitad de las grúas (el 55%) se solicitan a través de la App de Línea Directa.

El seguro de Hogar

El ramo de Hogar, en el que el Grupo comenzó a operar en 2008, constituye la principal palanca de diversificación del negocio de Línea Directa. Con una facturación por primas de 143,7 millones de euros y más de 752.000 viviendas aseguradas, esta línea **supone ya más del 15% de los ingresos del Grupo** y el 21,7% de su cartera de clientes.

A pesar de tratarse de un segmento del mercado caracterizado por una elevada competencia por parte de las entidades bancarias, debido a la tradicional vinculación entre el crédito hipotecario y el seguro de la vivienda, Línea Directa viene creciendo año a año en ingresos y clientes por encima del mercado gracias a una **oferta muy competitiva basada en una póliza multirriesgo flexible, con coberturas diferenciales y que permite al cliente pagar solo por lo que necesita**. Esto ha situado a la compañía en el puesto número 12 del ránking del ramo de

Hogar por volumen de negocio, según el último dato disponible de ICEA.

En los últimos años, el Grupo ha complementado su oferta de seguros de hogar a través de alianzas de distribución con compañías de otros sectores que permiten a sus clientes acceder en condiciones ventajosas a otros servicios ligados a la vivienda. En este sentido, **con el objetivo de captar nuevos clientes y, a la vez, fomentar la eficiencia energética en los hogares, Línea Directa Aseguradora mantiene una alianza comercial con una compañía energética**. A través de ella, ambas empresas realizan ofertas cruzadas de productos y servicios a sus carteras de clientes, entre ellos descuentos en la póliza de Hogar, la factura eléctrica y el servicio de manitas, la cobertura de reparaciones eléctricas de electrodomésticos y descuentos por la instalación de placas fotovoltaicas.

La cartera de clientes de Hogar de Línea Directa avanza igualmente en su digitalización y en 2022 **el 40,2% de los partes de se abrieron por canales digitales**. La compañía ha seguido digitalizando sus procesos y servicios a los clientes, simplificando y agilizando la solución de sus siniestros y gestiones. Empleando la Inteligencia Artificial (IA), los asegurados de Línea Directa tienen la posibilidad de realizar una peritación de una vitrocerámica rota por vídeo, recibiendo al instante una propuesta de indemnización que, en caso de aceptar, ingresará automáticamente y en momento en su cuenta bancaria. En 2022, la entidad ha hecho **más de 5.000 videoperitaciones** de roturas de vitrocerámicas.

En ese afán de Línea Directa Aseguradora por facilitar la valoración de los daños y ofrecer una solución rápida a los asegurados usando las últimas tecnologías, la compañía ha comenzado a usar drones para la valoración de los daños en las viviendas derivadas de fenómenos atmosféricos adversos. Esto, además de agilizar su tramitación, permite acceder a lugares difíciles sin poner en riesgo a los profesionales.

El seguro de Salud

Como parte de su estrategia de diversificación del negocio, a finales de 2017 **Línea Directa Aseguradora inició su actividad en el ramo de seguros de salud bajo la marca Vivaz**. Tan solo en cinco años y en un mercado altamente concentrado en cuatro grandes compañías especialistas, Vivaz ha alcanzado los **109.000 asegurados** y los 29 millones de euros en ingresos, situándose entre las 25 mayores aseguradoras de salud de España.

El crecimiento orgánico y destacado respecto al mercado de Vivaz tanto en ingresos como en clientes se sustenta en una propuesta comercial diferencial. Vivaz es un producto 100% digital, que se gestiona íntegramente a través de la aplicación móvil y la página web, con una oferta sencilla, flexible y muy competitiva y, además, promociona los hábitos saludables entre sus asegurados. Cuenta con un **cuadro médico**, en alianza con DKV, formado por **30.000 profesionales y más de 1.000 centros sanitarios** con el que presta un servicio sanitario de alta calidad y da respuesta a todas las demandas de los asegurados. Gracias a todo ello, Vivaz está creando nuevo mercado al atraer a clientes que nunca habían contratado una póliza de salud.

El destacado carácter digital de la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora se traduce en la oferta de soluciones avanzadas de telemedicina a los clientes. A través de la aplicación móvil Vivaz, la compañía presta atención sanitaria mediante un servicio de chat y video consulta médica con un completo equipo de especialistas en medicina general,

pediatría, psicología, ginecología, dermatología, alergología, sexología, nutrición y dietética y entrenamiento personal.

En 2022, la compañía lanzó **Home-spital**, un programa pionero en España con el que ofrece un dispositivo de telediagnóstico a sus clientes. A través de él, los asegurados pueden mantener una consulta real con su médico a través de un examen físico remoto que se apoya en **Inteligencia Artificial (IA)**. El dispositivo es capaz de evaluar constantes vitales en remoto de manera que puede ofrecer un diagnóstico médico en tiempo real y que permite al especialista realizar una exploración 100% satisfactoria y de calidad. En concreto, el kit permite a los usuarios realizar exámenes físicos completos del corazón, la piel, los oídos, la garganta, el abdomen y los pulmones, y medir la frecuencia cardíaca y la temperatura corporal, que son clave para el tratamiento de muchas afecciones agudas y crónicas. Esto permite a los médicos obtener los datos clínicos vitales necesarios para monitorear, diagnosticar y tratar a los pacientes de forma remota.

Vivaz ha atendido en 2022 un total de 42.872 consultas por chat y videoconferencia, frente a las 38.042 del año anterior. Casi el 50% de estas consultas han sido de medicina general, seguido de las videoconsultas al nutricionista, al pediatra y al ginecólogo.

Vivaz 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. Para ello, la compañía 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. Los asegurados de Vivaz que monitorizan sus buenos hábitos de actividad física y sueño mediante una fitband o su teléfono móvil acceden a recompensas por seguirlos que incluyen descuentos de hasta 200 euros en la renovación de la póliza.

Al cierre de 2022, Vivaz Actividad, la App por la que se sigue el cumplimiento de esos hábitos de vida saludable, contaba con más de 21.596 usuarios registrados. Desde la puesta en marcha de esta iniciativa, los usuarios de la aplicación acumulan 114.695 millones de pasos, con una media en 2022 de 214.129 pasos al mes por usuario, que corresponden a 7.137 pasos al día y 31 millones de horas de sueño. Este reto de actividad y sueño ha permitido a esos asegurados renovar sus pólizas con un descuento medio de 40,8€. **Con esto Vivaz aúna dos objetivos estratégicos: que sus clientes gocen de una mejor salud en general y que se beneficien de ello en el precio de su seguro.**

Como parte de esa estrategia de fomentar hábitos saludables en la sociedad, y tras poner el foco en la actividad física y el sueño, Vivaz ha centrado en 2022 sus iniciativas en esta línea en la promoción de una buena alimentación. En 2021 la compañía publicó el "Manifiesto Vivaz, por una Alimentación Saludable", elaborado por el dietista-nutricionista y miembro de la Academia Española de Nutrición y Dietética Juan Revenga y en que se recogen los principios sobre una buena alimentación, consejos básicos para alcanzarla y unos compromisos proactivos de la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora para ayudar a la sociedad a conseguir este objetivo.

En 2022, y como continuación de esa estrategia, Vivaz hizo público un estudio que concluye que, a pesar de que el 76% de la población española califica su alimentación de notable o sobresaliente, hay un alto índice de malos hábitos en torno a la comida. El informe, titulado **"Percepción vs realidad en los hábitos de alimentación de los españoles. Análisis de la percepción de la calidad de la dieta de la población frente a la**

realidad de sus hábitos de dieta, cocina y compra" y realizado en torno a una encuesta a 1.700 personas, señala por ejemplo que un tercio de la población adulta admite consumir ultraprocesados 3 o más días a la semana, casi el 66% de los encuestados come platos precocinados y solo el 28% cocina a partir de alimentos frescos, elemento fundamental en la cocina.

Con ese objetivo de fomentar una alimentación realmente saludable, Vivaz puso en marcha una campaña de *branded content* bajo el lema "Comer saludable" en colaboración con El Comidista de El País, con contenidos útiles sobre alimentación saludable para el público. Además, junto con Juan Revenga, realizó diferentes webinars sobre esta materia en redes sociales y otros canales dirigidos a los más de 2.500 empleados del Grupos, a los clientes del Grupo y al público en general.

En esa misma línea, Vivaz lanzó también en 2022 un reto a través de sus canales en redes sociales con la finalidad de promocionar la comida sana y por el cual se invitó a los usuarios a identificar, a través de una serie de infografías, aquellos productos del supermercado que suelen ser ultraprocesados, con el fin de animar a reducir su consumo. Los 10 ganadores del reto recibieron cada uno cheque regalo para hacer la compra valorado en 150 euros, previo a las Navidades, con el objetivo también de ayudar a las familias a afrontar el alza de los precios en la comida, tan fuerte en el año 2022.

Safe&Go

Uno de los fenómenos que se enmarcan en el nuevo escenario de movilidad es la irrupción y el auge de los vehículos de movilidad personal (VMP), como patinetes y bicicletas eléctricos, especialmente en el ámbito urbano. El aumento de los accidentes en los que se han visto involucrados estos vehículos, con especial impacto en los usuarios más vulnerables, como los propios usuarios de VMP y los peatones, ha llevado a la Administración en 2022 a plantear la posibilidad de una reforma legislativa por la cual se exija un seguro obligatorio de responsabilidad civil para su conducción.

Desde 2021, con la reforma de los reglamentos de Vehículos y de Circulación impulsada por la Dirección General de Tráfico (DGT), se prohíbe que estos vehículos circulen por aceras y zonas peatonales, su velocidad está limitada a un máximo de 25 km/h y sus usuarios deben cumplir las normas de circulación como el resto de los conductores, entre otras normas. Ahora, **la intención de la Administración es establecer la obligatoriedad de que los usuarios de VMP particulares cuenten con un seguro** de responsabilidad civil para hacer frente, al menos, a los daños causados a terceros en caso de un siniestro con un patinete o una bicicleta eléctricos.

Consciente de esa nueva realidad, en septiembre de 2021 Línea Directa Aseguradora lanzó Safe&Go, el primer seguro 100% digital dirigido a usuarios de todo tipo de vehículo de movilidad personal (VMP), desde patinetes y bicicletas elétrcias hasta skates, patines, segways, monociclos y hoverboards.

Safe&Go se puede contratar a demanda del cliente, únicamente para cubrir el trayecto que se vaya a realizar, bajo el concepto de "seguros on/off" o de pago por uso: por segundos, minutos o durante todo un año. Para ello, el usuario puede activar y desactivar su póliza a través de la App de

Safe&Go, pagando solo por el tiempo real de uso en cada desplazamiento.

El pago por uso cuenta con una tarifa plana de 2 céntimos el minuto. En el anual existen tres packs diferentes según las coberturas de cada modalidad, que van desde los 16,35€ euros del producto más sencillo hasta los 33,2€ del más completo, lo que supone que cualquier usuario de VMP puede contar con un seguro anual por apenas cuatro céntimos al día.

Safe&Go incluye coberturas únicas en su categoría, ya que no solo cubre los daños causados a terceros, sino también los daños físicos sufridos por el propio usuario e incluso la defensa jurídica. Además, en caso de accidente, la App del seguro geolocaliza el lugar, lo que puede reducir los tiempos de respuesta de los servicios de emergencia y acudir rápidamente en su ayuda.

La principal novedad de este producto es que, frente al modelo tradicional de seguro para automóviles, Safe&Go asegura a la persona y su movilidad. Esta modalidad evita trámites administrativos como el registro o la matriculación del vehículo, lo que facilita la extensión del seguro entre los usuarios de VMP, garantizando en último término una movilidad sostenible a la vez que segura.

Línea Directa Asistencia

Línea Directa Asistencia es la filial del Grupo especializada en servicios de verificación, peritación y asistencia en viaje al asegurado. 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.

Cada año, la filial de asistencia del Grupo atiende cerca de 600.000 servicios en carretera. 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 punteras en materia de movilidad y asistencia en carretera apoyada en un equipo humano con una alta vocación de servicio, una amplia y experimentada red de colaboradores y la tecnología más avanzada.

- **Servicio Digital de Grúa.** A través de la App, el asegurado puede solicitar una grúa en menos de 30 segundos. La aplicación localizará la posición del cliente y su vehículo mediante la geolocalización por GPS. Una vez solicitada, se puede realizar un seguimiento en tiempo real del recorrido seguido por el vehículo de asistencia y consultar el tiempo estimado de llegada. A través del servicio Facetruck, el cliente recibirá además una fotografía y datos del gruista, permitiéndole identificarlo para mayor seguridad, y podrá contactar con él a través de mensajes antes de que llegue al lugar del incidente.

- **Vehículo de sustitución en el momento.** En el momento de la asistencia los colaboradores de grúa llevan al lugar del percance un vehículo de sustitución, para que el cliente continúe el viaje, a la vez que retiran el vehículo averiado del cliente.

- **Fotoverificación.** Permite al asegurado realizar una valoración de los daños del vehículo a distancia, enviando fotografías a través de su aplicación móvil y evitando así desplazarse al taller.

- **Ayuda mecánica**. La compañía ofrece a los asegurados asesoramiento profesional en temas de mecánica, asesoramiento técnico, reparaciones in situ, asistencia o un servicio de mantenimiento integral para tener al día las revisiones.

- **Servicios de movilidad**. A través de una red de vehículos y conductores cualificados, Línea Directa Asistencia ofrece vehículos de sustitución tanto in situ como en el taller, el traslado del automóvil al taller o a la ITV y la entrega de vehículos nuevos y de ocasión.

Línea Directa Asistencia opera con un grupo de mecánicos altamente especializados capaces de diagnosticar telefónicamente la avería en el momento de la asistencia, de manera que pueden decidir cuál es la mejor opción para el cliente en cada momento, enviar información al colaborador para una reparación in situ, saber si es imprescindible el remolque de una grúa o si el asegurado que circular con su vehículo hasta el taller. Esto, junto con una tecnología predictiva, permite identificar la complejidad de la avería desde el primer momento, además de valorar todas las necesidades particulares de cada caso y ofrecer una gestión integral en cada llamada.

La amplitud y la excelencia de la red de colaboradores de la compañía, por otro lado, garantizan un servicio con un alto nivel de satisfacción de los clientes. **Con un tiempo medio de llegada de la grúa de 30 minutos** y un nivel de reparaciones in situ del 45% de los casos, 7 de cada 10 encuestados califican al servicio de Línea Directa Asistencia de "excelente".

Otro de los servicios de la cartera de Línea Directa Asistencia es el de verificación de riesgos previo a la contratación, con más de 160.000 verificaciones. Este proceso se lleva a cabo tanto de forma presencial, por una red nacional de verificadores, como por canales digitales, mediante el envío de fotografías del vehículo y de la documentación a través de la App de Línea Directa Aseguradora.

Línea Directa Asistencia actúa además como centro de respuesta de emergencias en las diferentes comunidades autónomas. Así, en caso de activación del dispositivo e-call situado en el vehículo accidentado, los especialistas de Asistencia 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)

La capilaridad, el compromiso y excelencia de la red de colaboradores, junto con la sofisticación de sistema y procesos, resulta clave en la gestión de los siniestros y las reparaciones y, por tanto, en la calidad del servicio prestado a los asegurados. En este sentido, **Línea Directa Aseguradora cuenta con una red de cerca de 500 talleres colaboradores y dos Centros Avanzados de Reparación (CAR), uno en Madrid y otro en Barcelona**, talleres propios de última generación que 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 de Línea Directa Aseguradora realizaron en 2022 un total de 17.108 reparaciones. CAR Madrid, en funcionamiento desde 2008, reparó en 2022 más de 9.800 vehículos, un 6% menos que en el ejercicio anterior. Por su parte, CAR Barcelona, inaugurado en 2018, atendió en el año 7.240 siniestros (-5,5%).

El conocimiento e información acumulados por ambos centros han permitido al Grupo implementar y mejorar aplicativos y procesos de carácter tecnológico en las reparaciones. En este sentido, los dos CAR ya son capaces de gestionar toda su relación con el cliente 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 y consultar el estado de su reparación. En 2022, ambos talleres ultimaban además la digitalización completa de la gestión de sus procesos internos.

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 2022 en un 44,73% y un 45,21% respectivamente, frente al 33,66% de los talleres no colaboradores.

Como parte de ese compromiso con la calidad en la atención al asegurado y el servicio prestado en el momento del siniestro, **Línea Directa cuenta con una flota propia de vehículos de sustitución formada por cerca de 1.200 unidades** que se ponen de forma gratuita a disposición de aquellos clientes que lo necesitan cuando dejan su vehículo en reparación en un taller colaborador. Este servicio ha permitido al Grupo elevar el porcentaje de clientes que eligen reparar en los talleres de Línea Directa, que operan con muy altos niveles de calidad, así como el NSS de estos talleres. Al cierre de 2022, el 50% de los clientes han elegido los talleres colaboradores y el índice de satisfacción de estos alcanzó el 47,71%.

LDA Reparaciones

Línea Directa Aseguradora trasladó en 2017 sus altos estándares de calidad en la gestión de siniestros y reparaciones al Ramo de Multirriesgo mediante la constitución de su filial LDA Reparaciones, mediante la que opera **una red propia de reparadores en el ámbito del seguro de Hogar** concebida con las características y atribuciones de un servicio oficial. Esto ha permitido al Grupo incrementar su conocimiento sobre el proceso de reparación en las viviendas, acortar los tiempos medios de vida de los expedientes y aumentar los índices de recomendación de los asegurados.

LDA Reparaciones está compuesta por ocho profesionales en plantilla pertenecientes a los gremios de fontanería, albañilería y pintura que actúan en el ámbito de la Comunidad de Madrid. La compañía realizó en 2022 casi **24.800 reparaciones**, de las cuales más de 7.000 fueron llevadas a cabo por la red propia, un volumen que sitúa el promedio por profesional en el entorno de las seis reparaciones diarias.

El proceso de reparación de la filial es diferencial y se basa en el cuidado de la reparación, la flexibilidad y la tecnología. Para ello, los profesionales gestionan sus servicios a través de una App específica que les aporta una visión integral del procedimiento

y que les permite aportar fotografías de la reparación en cada fase del proceso, notificar la existencia o no de terceros afectados, cuantificar y valorar los daños y abrir el parte de actuación para el siguiente profesional. Además, los especialistas emplean materiales de alta calidad en sus reparaciones, lo que redunda en la satisfacción final del cliente, y ofrecen una imagen homogénea de marca que incluye furgonetas logotipadas y uniformes propios.

LDA Reparaciones tiene una valoración muy buena entre los clientes. El NSS de 2022 se ha situado en el 41,96%.

Gestión de la Sostenibilidad

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

El compromiso de Línea Directa con la sostenibilidad a través de planes trienales le permite abordar los desafíos a los que se enfrenta la organización y la sociedad, así como la posibilidad de generar nuevas oportunidades de negocio.

En este sentido, Línea Directa Aseguradora ha finalizado en 2022 su IV Plan de Sostenibilidad, que ha tenido vigencia desde 2020 y que ha constituido la hoja de ruta del Grupo en el ámbito de la sostenibilidad durante los últimos tres años. Este Plan ha tenido como objetivo principal el desarrollo de una propuesta de gestión empresarial rentable, sostenible, ética y comprometida con la sociedad.

El Plan se ha centrado en 2022 especialmente en los tres ejes ESG (Ambiental, Social y de Buen Gobierno) y ha incorporado novedades fundamentales, que han permitido una adaptación rápida de la compañía ante su exposición a los requerimientos de analistas e índices tras su salida a bolsa en abril de 2021. El Plan de Sostenibilidad ha impulsado durante 2022 iniciativas fundamentales para dar respuesta al **Dow Jones Sustainability Index (DJSI)**, que invitó a la compañía a participar en el ***Corporate Sustainability Assesment* (CSA)** elaborado por **S&P Global** ante el interés de los inversores hacia la compañía. El avance en materia ESG ha permitido dar respuesta a las tres dimensiones del Índice, obteniendo un resultado muy satisfactorio y retador para los próximos años.

Además, el Plan se ha alineado un año más con la estrategia de desarrollo que impulsa las Naciones Unidas a través de los ODS y la Agenda 2030.

Matriz del IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022

	EJE AMBIENTAL	EJE SOCIAL	EJE DE BUEN GOBIERNO
Negocio	• Cadena de suministro responsable.	• Productos comprometidos con la sociedad.	• Innovación y responsabilidad en el negocio.
Organización	• Cambio Climático.	• Empresa saludable. • Empresa responsable. • Compromiso. • Talento y Cultura.	• Gobierno Corporativo. • Salud y seguridad laboral.
Sociedad	• Impacto ambiental.	• Seguridad Vial. • Contribución positiva a la sociedad. • Voluntariado	• Alianzas. • Transparencia del negocio.

Eje Medioambiental

En el eje Ambiental, la aseguradora ha avanzado en su objetivo de neutralidad en carbono para 2030. Para ello ha aprobado la **Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático**; ha dispuesto de una herramienta de gestión de activos bajo criterios ESG, ha aprobado una **Política de Inversión Sostenible**, y ha aumentado sus activos elegibles según la Taxonomía de la Unión Europea. En el plano operativo, se ha fijado objetivos voluntarios de reducción de emisiones y residuos, ha compensado sus emisiones de alcance 1 y 2 y ha certificado sus talleres de

reparación de automóviles, CAR, en la buena gestión de residuos.

Eje Social

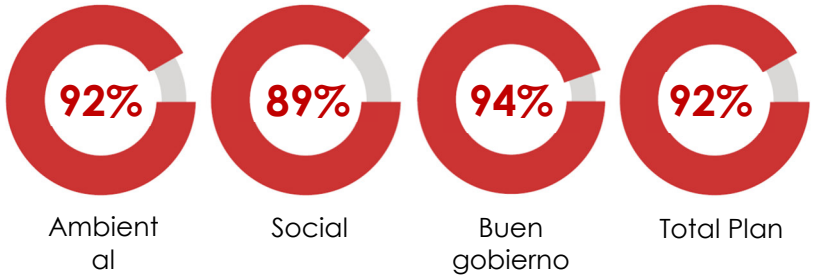
El eje Social ha destacado por su compromiso con la atracción y el desarrollo del Talento, el Bienestar, la Seguridad y Salud de los empleados, y la Igualdad y la Prevención del acoso. Además, se ha desarrollado el **procedimiento de Debida Diligencia en Derechos Humanos**, atendiendo a su faceta múltiple como empresa empleadora, comercializadora de productos y servicios aseguradores, inversora y gestora de proveedores. Por otro lado, ha continuado impulsando el voluntariado corporativo, prestando especial atención a su impacto en la comunidad local. Además, la compañía sigue comprometida con la seguridad vial a través de la Fundación Línea Directa, que durante este año ha asistido como invitada a la Comisión de Seguridad Vial de Naciones Unidas (United Nations Road Safety).

Por último, cabe destacar su compromiso con la nueva movilidad, con el desarrollo de productos como la Póliza Respira para coches híbridos y motos o la colaboración con la Dirección General de Tráfico para la implementación del vehículo conectado a través del proyecto Autonomous Ready.

Eje de Buen Gobierno

Este eje se centra en la dimensión de Gobernanza, y en 2022 ha puesto su foco en la elaboración de **Políticas de Seguridad de la Información, de Protección de Datos, de Compras Responsables**, y en una mayor transparencia de la estrategia fiscal y del Canal de Denuncia de la compañía. Cabe destacar la incorporación de Línea Directa en el IBEX Gender Equality Index, la iniciativa de Bolsas y Mercados Españoles, que reconoce a las mejores compañías cotizadas en materia de igualdad de género en los órganos de Administración de las empresas.

Grado de cumplimiento del Plan de Sostenibilidad 2020-2022



Un alto grado de cumplimiento del Plan de Sostenibilidad

El IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022 ha ido obteniendo altos grados de cumplimiento anual. En 2020 el Plan se cumplió en un 92%, en 2021 los indicadores se cumplieron en un 91%. En 2022, los objetivos del Plan de Sostenibilidad para el ejercicio se han cumplido en un 96%. El Equipo de Dirección tiene entre los objetivos de su retribución variable el cumplimiento del Plan. Para alinear a todos los empleados, se ha incluido en el último trimestre a la consecución del Plan de Sostenibilidad de todo el back office.

Grado de cumplimiento del Plan de Sostenibilidad 2022

	Nº de acciones	Cumplidos	No cumplidas	Grado cumplimiento
Eje Ambiental	9	9	0	100%
Eje Social	13	12	1	92%
Eje de Buen Gobierno	6	6	0	100%
Total	28	27	1	96%

COMPROMISO CON LOS ODS

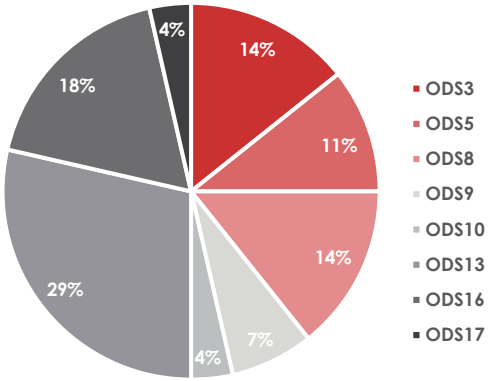
La compañía ha alineado su estrategia en materia de sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que fueron adoptados por las Naciones Unidas en 2015 como un llamamiento universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para el año 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

El Grupo Línea Directa en sus distintas funciones empresariales que desempeña, como aseguradora, como empleador, como inversor, como partner y colaborador de otras entidades, tiene un alto impacto hacia la sociedad en general. De ahí, que su implicación con estos Objetivos sea especialmente relevante.

Línea Directa Aseguradora, en su IV Plan Director de Sostenibilidad para el periodo 2020-2022, contribuye, de manera prioritaria, a ocho de los grandes retos recogidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de Naciones Unidas, y que incorpora a su estrategia de gestión: ODS 3, Salud y bienestar; ODS 5, Igualdad de Género; ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico; ODS 9, Industria, Innovación e Infraestructura; ODS 10, Reducción de las desigualdades; ODS 13, Acción por el clima; ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas y ODS 17, Alianzas para conseguir los objetivos.

En este sentido, Línea Directa se ha vinculado con 8 objetivos concretos, que en 2022 han tenido un peso de actuación distinto en cada una de las dimensiones ESG en que trabaja la compañía. Este ejercicio se ha dado una mayor importancia al ODS13 de Acción por el Clima, al ODS16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, y a los ODS 3, de Salud y Bienestar, y ODS8, de Trabajo Decente y Crecimiento Económico.

Distribución del Plan de Sostenibilidad 2022 en los ODS.



ODS 3. Salud y bienestar

El Grupo Línea Directa tiene un firme compromiso con la sociedad en asuntos relacionados con la salud; a través de su marca Vivaz, ofrece la posibilidad de contratar diferentes modalidades de seguros de salud, siempre a un precio muy competitivo y con altos estándares de calidad. Adicionalmente, lleva a cabo estudios de divulgación sobre la necesidad de mantener hábitos de vida saludable, y motiva a asegurados y a la sociedad en general a tener una buena actividad física, una cuidada alimentación y a dormir las horas necesarias para tener un excelente descanso, base todo ello para una vida más sana y longeva.

Por otro lado, el **Grupo Línea Directa se preocupa por el bienestar y la salud de sus empleados** a través de diferentes actividades, como seminarios con especialistas, participación en eventos deportivos benéficos o el impulso del club de runners para motivar a los empleados a realizar ejercicio físico de forma continua.

Destaca su labor en materia de seguridad vial a través de la Fundación Línea Directa, con la que promueve hábitos responsables al volante, además de su actividad informativa para concienciar a la sociedad sobre los posibles riesgos en el Hogar, ayudando a su protección.

ODS 5. Igualdad de Género

Línea Directa Aseguradora ha incluido en su cultura la diversidad e inclusión a lo largo de los años, asegurando la igualdad de oportunidades independientemente del género, la raza, la religión o la nacionalidad.

La compañía cuenta con una Política de Derechos Humanos y una de Diversidad e Igualdad, y actualiza periódicamente su Plan de Igualdad y sus protocolos de acoso. Por otro lado, realiza diversas acciones sociales para contribuir a iniciativas como, por ejemplo, las que se llevan a cabo durante el Día Internacional de la Mujer y el Día contra la violencia de género.

ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

La compañía está firmemente comprometida con la creación de empleo de calidad y con el desarrollo del talento interno, tal y como se expone en el apartado de "Gestión del talento" de este informe.

Además, el Grupo Línea Directa lleva a cabo diversas acciones de **apoyo al emprendimiento y las startups**, con el fin de impulsar el crecimiento económico de la sociedad a través de la Fundación Línea Directa.

ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura

El Grupo Línea Directa, asimismo, lidera la transformación digital del sector asegurador, **facilitando la transición de la sociedad hacia la digitalización**, ofertando canales y productos orientados a potenciar el modelo digital y participando en clústeres de innovación tecnológica.

De igual manera, la compañía apuesta por estimular la iniciativa emprendedora, mediante el Premio Emprendedores de la Fundación Línea Directa, que tiene como objetivo apoyar a startups españolas especializadas en Seguridad Vial

ODS 10. Reducción de las desigualdades

El Grupo Línea Directa trabaja de manera significativa para **promover la inclusión social y económica de todas las personas**, especialmente de aquellas con capacidades diferentes, fundamentalmente a través del voluntariado corporativo, colaborando con diferentes ONGs. Línea Directa pone también especial atención a la promoción del talento, asegurando la no discriminación por razón alguna.

ODS 13. Acción por el clima

En el apartado de medioambiente Línea Directa se posiciona en la lucha contra el cambio climático y está decidida a impulsar las energías renovables. La compañía realiza diferentes acciones en este sentido: calcula su huella de carbono y reduce y compensa la misma en sus alcances 1 y 2, lleva a cabo acciones de voluntariado medioambiental, **cuenta con un sistema de gestión medioambiental certificado con la ISO 14001 y un sistema de eficiencia energética certificado con la ISO 50001**, entre otras muchas acciones.

ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

El Grupo Línea Directa contribuye a este objetivo persiguiendo la integridad y la aplicación del cumplimiento en toda la compañía, tanto interna como externamente. Así, se compromete a implementar todas las normativas pertinentes y a difundirlas entre sus colaboraciones con organizaciones e instituciones externas. Por otro lado, a través de la **Fundación Línea Directa estudia y analiza de forma recurrente aquellos aspectos del comportamiento de los conductores**, contribuyendo así a la divulgación y concienciación de la importancia de tener hábitos de conducción segura. La Fundación, además, tiene activa una plataforma para denunciar los puntos más peligrosos de las carreteras españolas. Línea Directa Aseguradora, cada dos años, elabora el Barómetro del Fraude, para prevenir, detectar y perseguir estas malas prácticas que conllevan importantes consecuencias para los clientes y para la sociedad en general.

ODS 17. Alianzas para conseguir los objetivos

El Grupo Línea Directa considera clave trabajar y colaborar con otras entidades tanto para el desarrollo de la sociedad en general como para el éxito de la compañía, por lo que muchas de las acciones, por ejemplo, de voluntariado corporativo, son colaboraciones con socios especializados. En este sentido, cada año celebra el **Premio Colaboradores**, para **reconocer a los mejores socios, *partners*, proveedores y colaboradores el trabajo que hacen junto a la compañía.**

GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD

Para Línea Directa Aseguradora, la sostenibilidad constituye una prioridad estratégica que impulsa de forma transversal en todas sus áreas de actividad, conforme al Plan aprobado por el Consejo de Administración.

El **Consejo de Administración**, con el apoyo de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo que tiene atribuidas funciones en cuestiones de sostenibilidad, es el órgano responsable de aprobar los **Planes Directores de Sostenibilidad** y supervisar su desarrollo, así como de la aprobación y el cumplimiento de la **Política de Sostenibilidad** y otras íntimamente relacionadas con la información no financiera. La Comisión también realiza el seguimiento de la estrategia y las acciones de sostenibilidad del Grupo, la

evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas.

A los efectos del presente informe, cabe destacar la labor realizada por el **Comité de Sostenibilidad**, que es el encargado de promover el avance del Plan de Sostenibilidad y de tratar aquellos asuntos que son relevantes para el Grupo Línea Directa en este ámbito.

El Comité de Sostenibilidad está compuesto por los miembros del Comité de Dirección con influencia en las cuestiones de sostenibilidad y se reúne periódicamente con el fin de hacer seguimiento del Plan de Sostenibilidad, valorar el progresivo cumplimiento de los objetivos e indicadores marcados e informar sobre sus conclusiones a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

Asimismo, se ha creado un **Grupo de Trabajo de Sostenibilidad** compuesto por los responsables de las áreas corporativas con mayor influencia en la estrategia de sostenibilidad: Sostenibilidad, Personas y Comunicación, Medioambiente, Gobierno Corporativo, Relación con Inversores, Servicios y Prestaciones, Riesgos, Marketing, Calidad y Compras. El Grupo de Trabajo analiza las propuestas del **área corporativa de Sostenibilidad**, estudia los estándares de sostenibilidad y propone las acciones concretas para ir acorde con los índices internacionales de referencia en materia ESG. Este Grupo promueve la ejecución de las diferentes acciones del Plan de Sostenibilidad en sus áreas de influencia y define las líneas de trabajo para alcanzar los objetivos fijados en el Plan de Sostenibilidad aprobado por el Consejo de Administración.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Grupo Línea Directa, a través de su Política de Sostenibilidad, asume unos principios de comportamiento fundamentales en la relación con sus grupos de interés. Para ello, mantiene diversos canales de comunicación, participación y diálogo que se revisan y actualizan de forma regular. Además, la compañía tiene una Política de comunicación con accionistas, inversores y asesores de voto que establece el marco de actuación y los principios básicos para la relación con dicho grupo de interés

El Grupo Línea Directa diferencia a los grupos de interés con los que se relaciona en base a si existe una relación contractual o legal con ellos o no. En el primer nivel están los grupos con los que sí mantiene esta vinculación legal o contractual: accionistas, inversores, clientes, empleados y proveedores. En el segundo nivel se encuentran el resto: analistas, medios de comunicación y líderes de opinión, instituciones, asociaciones sectoriales, ONGs y la sociedad en general.

No obstante, **todos los grupos de interés tienen acceso a un canal de denuncias confidencial**, cuyo responsable es el Gestor Ético, para la comunicación con la compañía.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE DIÁLOGO	RESPONSABLE DE GESTIÓN
Accionistas e inversores	Junta General de Accionistas Oficina del Accionista Web Corporativa del Grupo	Secretaría General
Clientes	Web Corporativa del Grupo Redes Sociales	Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Defensor del Asegurado Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones Encuestas de Calidad	Secretaría General
	Focus Group Multicanalidad Comercial	Dirección de Marketing
	Canal directo telefónico	Dirección de Cartera Dirección Comercial
Organismos reguladores (DGSFP y CNMV)	Sede electrónica del regulador	Secretaría General Relación con Inversores
	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	Secretaría General
Empleados	Atención al empleado Comunidades Virtuales Encuestas de clima y pulsos de opinión Focus Group Intranet	Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Eventos internos: desayunos y convenciones	Comité de Dirección
Proveedores	Focus Group	Secretaría General
	Portal de Compras	Dirección de Finanzas
	Premio Colaboradores	Comité de Dirección
Analistas y proxy advisors	Junta General de Accionistas Web Corporativa del Grupo	Secretaría General
	Road Shows	Dirección Financiera
Medios de Comunicación	Notas de Prensa Ruedas de Prensa Redes Sociales	Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
Instituciones (universidad y asociaciones sectoriales)	Reuniones Foros Jornadas	Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
Tercer Sector	Reuniones Redes Sociales Web Fundación Línea Directa	Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
Sociedad	Web Corporativa del Grupo Web Fundación Línea Directa Redes Sociales	Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD E INDICADORES

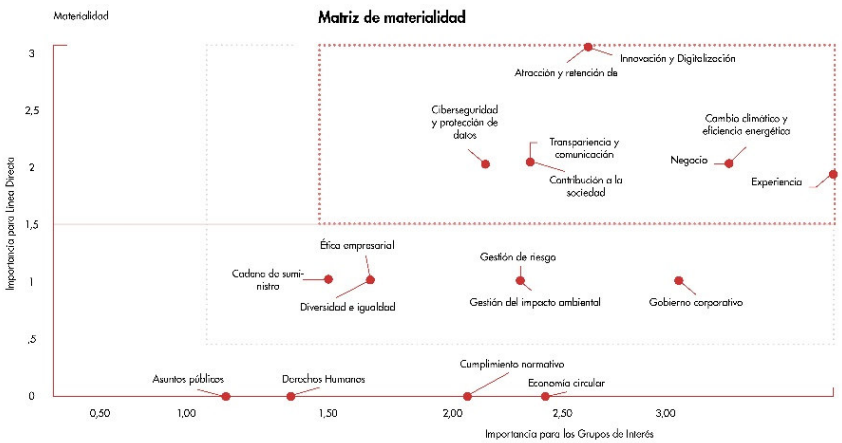
Línea Directa tiene en cuenta la relevancia de los temas que son materiales para sus distintos grupos de interés, con objeto de gestionarlos y reportar su desempeño con transparencia.

El Grupo Línea Directa realizó, para identificar sus objetivos estratégicos y sus líneas de acción en el marco de la elaboración del **Plan de Sostenibilidad 2020-2022**, un análisis de materialidad que contó con la incorporación de fuentes externas e internas de la compañía.

Para su elaboración se ha realizado un profundo análisis de consultoría con el objetivo de identificar los temas más relevantes para los diferentes *stakeholders* de la compañía. Este **proceso exhaustivo y riguroso** incluyó la evaluación de informes y estudios internacionales, diferentes estándares de *reporting* e informes de analistas de sostenibilidad internacionales, así como un *benchmark* sectorial e información de estudios del sector asegurador, además de reuniones y entrevistas con la alta dirección de la compañía.

A partir de este análisis, la compañía dispuso de la identificación de los aspectos más relevantes en materia de Sostenibilidad para sus grupos de interés para incluirlos en su diseño del Plan de Sostenibilidad a tres años.

En la siguiente matriz se muestran los aspectos que resultan más relevantes para el negocio y el grado de importancia que le otorgaron a cada tema los públicos externos, según la evaluación realizada para el periodo 2020-2022.



GOBIERNO CORPORATIVO

Sistema de Gobierno Corporativo

Línea Directa ha establecido un sistema de gobierno corporativo basado en el respeto a la normativa vigente, en las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y en las mejores prácticas de mercado esperadas por inversores, analistas y proxy advisors.

La estructura societaria y de gobierno del Grupo Línea Directa, los principios que la informan y las reglas esenciales de su funcionamiento se encuentran definidas en la normativa interna, cuyas líneas generales se recogen en la **Política de Gobierno Corporativo aprobada por el Consejo de Administración en julio de 2021 y actualizada en el mes de septiembre de 2022.**

Información Societaria

La información recogida en el Estado de Información no Financiera tiene como alcance el Grupo Línea Directa en su conjunto, que está compuesto por las siguientes sociedades:

Línea Directa Aseguradora S.A., compañía de seguros y reaseguros y empresa dominante del Grupo.

Las sociedades dependientes, controladas al 100% por la sociedad dominante con las siguientes:

Capital Social

La composición del capital social de Línea Directa Aseguradora es el que se indica a continuación:

Capital social	43.536.673,60 €
Nº de acciones	1.088.416.840 acciones ordinarias
Valor nominal	0,04 €/acción
Nº derechos de voto	1.088.416.840 votos (1 acción = 1 voto)

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 y desde el 20 de septiembre de ese mismo año la sociedad forma parte del **Ibex Medium Cap**.

Estructura accionarial

A 31 de diciembre de 2022, la estructura accionarial de Línea Directa Aseguradora es la siguiente:

ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS	% participación en el capital social (directa e indirecta)
Cartival, S.A.	19,50%
Bankinter, S.A.	17,41%
Fernando Masaveu	5,32%
Lazard Asset Management	3,19%
Invesco Ltd	2,49%
Autocartera	0,06%
Miembros del Consejo con participación no significativa	0,04%
Free Float	51,99%

Órganos sociales

Los principales órganos de gobierno de Línea Directa Aseguradora son los siguientes:

Junta General de Accionistas

La Junta General es el órgano soberano de la sociedad 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 Reglamento de la Junta General, aprobado en el mes de marzo de 2021 con motivo de la salida a Bolsa de la compañía, regula todos los aspectos relacionados con su celebración y funcionamiento.

El 24 de marzo de 2022 se celebró l**a primera Junta General de Línea Directa Aseguradora como sociedad cotizada** en la que se reunieron por primera vez, tanto de forma presencial como telemática, los accionistas de la sociedad, con un 77,65% de quórum de asistencia.

En la reunión se adoptaron **acuerdos clave** tanto de carácter financiero como no financiero:

- En el **ámbito financiero**, se aprobaron las Cuentas Anuales con más de un 99,9% de votos a favor y la aplicación del resultado del ejercicio con más de un 99,7% de voto favorable.

- En el **ámbito no financiero**, se aprobó el primer Estado de Información No Financiera de la compañía, con más de un 99,7% de apoyo.

- En el **ámbito del Buen Gobierno Corporativo**, se ratificó y reeligió a Patricia Ayuela como Consejera Ejecutiva y Consejera Delegada de la sociedad, con más de un 99,3% de voto a favor y se aprobó la Política de Remuneraciones de los Consejeros, con más de un 92% de voto a favor.

MIEMBROS DEL CONSEJO	CATEGORÍA LEGAL	CARGO
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Dominical (accionista representado: CARTIVAL, S.A.)	Presidente
Dª. Patricia Ayuela Rueda*	Ejecutiva	Consejera Delegada
D. Fernando Masaveu Herrero	Dominical	Miembro
Dª. Ana María Plaza Arregui	Independiente	Miembro *Presidenta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento
Dª. Elena Otero-Novas Miranda	Independiente	Miembro
Dª. Rita Estévez Luaña	Independiente	Miembro
D. John de Zulueta Greenebaum	Independiente	Miembro *Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo
D. Pablo González-Schwitters es el Secretario no consejero del Consejo de Administración.		

*Del 1 de enero de 2022 hasta el 17 de febrero de 2022, Miguel Ángel Merino fue el Consejero Delegado de la sociedad.

La compañía ofrece la posibilidad de consultar el detalle del quórum de asistencia y voto de cada uno de los acuerdos en la sección correspondiente a la Junta General de la web corporativa.

Los accionistas pudieron participar en la Junta General tanto de forma presencial como a distancia a través del voto y delegación electrónicos, así como por medio de la asistencia telemática. Asimismo, desde el momento de la convocatoria, se puso a su disposición el Foro Electrónico de Accionistas conforme a lo exigido por la normativa, y el acto se retransmitió en directo a través de la web corporativa de la compañía, en línea con lo recomendado por el Código de Buen Gobierno de la CNMV y los *proxy advisors*.

El acto de la Junta General fue **certificado como evento sostenible** por un experto independiente de reconocido prestigio que audita el cumplimiento de las buenas prácticas en materia de sostenibilidad.

Consejo de Administración

Tamaño y estructura

Según lo dispuesto en los estatutos, el Consejo de Administración debe estar integrado por un mínimo de 5 y un máximo de 15 consejeros. A fecha de este informe, el Consejo de la Sociedad está compuesto por 7 consejeros, en particular:

Funciones

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.

En 2022, se han celebrado 12 sesiones del Consejo, con una ratio

CONSEJERO	12/12	Comisión de Auditoría y Cumplimiento	Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	12/12	10/10	9/9
D. Miguel Ángel Merino González*	3/3		
Dª. Patricia Ayuela Rueda**	10/10		
D. Fernando Masaveu Herrero	11/12		
Dª. Ana María Plaza Arregui	12/12	10/10	
Dª. Elena Otero-Novas Miranda	11/12	9/10	
Dª. Rita Estévez Luaña	12/12		9/9
D. John de Zulueta Greenebaum	12/12		9/9

* Hasta el 17 de febrero de 2022
** Desde el 17 de febrero de 2022

de asistencia del 99%. Entre las actuaciones más relevantes llevadas a cabo por el Consejo de Administración, destacan las siguientes:

- La adopción de los acuerdos sociales relativos al nombramiento y posterior ratificación por la Junta General de Patricia Ayuela como Consejera Delegada.
- La preparación de las actuaciones y la formulación de los documentos e informes necesarios para la participación y adopción de decisiones por los accionistas en la Junta General.
- La aprobación y actualización de la normativa interna apropiada para el fortalecimiento del sistema de gobierno de la sociedad.
- La aprobación y seguimiento de la estrategia del Grupo.
- La revisión y aprobación de la información financiera y no financiera de la compañía comunicada a los reguladores y al mercado.
- La supervisión del funcionamiento de las comisiones.
- El nombramiento de miembros del equipo de dirección, dependientes de la Consejera Delegada, y la interacción periódica con el nivel directivo.

El cargo de consejero tiene una vigencia de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por periodos de igual duración.

Ratio individualizada de asistencia

El nivel de asistencia por consejero en el ejercicio 2022 ha sido el siguiente:

Selección: Diversidad e independencia

La **Política de Selección de los miembros del Consejo de Administración** tiene por objeto establecer los principios, el procedimiento y los criterios que el Consejo de Línea Directa tendrá en cuenta en los procesos relativos al nombramiento, reelección o sucesión de los miembros del Consejo de Administración, todo ello de conformidad con la normativa aplicable y las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Esta Política recoge como uno de sus principales objetivos favorecer la diversidad de género, experiencias y conocimientos en el Consejo de Administración, evitando cualquier sesgo implícito que pueda implicar discriminación alguna y, en particular, que dificulte la selección de consejeras, fomentando que la sociedad cuente con un número significativo de altas directivas.

En este sentido, sin perjuicio de que la compañía ya superaba el 40% de presencia de mujeres en el Consejo de Administración recomendado por la CNMV, el Consejo ha adaptado la Política de Selección en 2022 para hacer constar dicho umbral de forma expresa en su normativa interna. Además, la Política de Selección también ha sido modificada para ampliar de manera explícita el ámbito de la diversidad, incluyendo raza o etnia, nacionalidad u origen cultural, entre otros.

Igualmente, conforme a la Política de Selección, el Consejo de Administración de la sociedad tiene el objetivo de crear un órgano cuya composición garantice la diversidad de opiniones, perspectivas, aptitudes, experiencias y trayectorias profesionales. Para ello, este organismo ha revisado y actualizado su matriz de competencias, cuyo detalle está disponible en el Anexo II del presente documento, a la luz del contexto general, sectorial y particular de la compañía.

En la página web corporativa del Grupo se puede consultar un resumen de los perfiles profesionales y curriculares de todos los consejeros, altamente especializados en el sector asegurador y con una extensa experiencia los ramos de Autos y Salud. Asimismo, hay una elevada presencia de perfiles financieros y del sector bancario y con formación y experiencia en auditoría, gestión de riesgos financieros y no financieros, legal y regulatorio. Igualmente, el Consejo también cuenta con miembros con amplias competencias en los ámbitos de digitalización y ciberseguridad.

En materia de independencia, la Política de Selección recoge entre sus principios fundamentales el de favorecer que el número de consejeros independientes constituya una amplia mayoría del Consejo de Administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario.

A la fecha de este informe, podemos destacar los siguientes datos sobre independencia y diversidad en el Consejo, los cuales superan las ratios recomendadas por el Código de Buen Gobierno de la CNMV:

Porcentaje de independientes	57%
Porcentaje de mujeres	57% Pertenencia al Ibex Gender Equality Index
Matriz de competencias	Sí
Nacionalidades	Dos
Edad media	55 años (de los 47 a los 75 años)

Evaluación

Tal y como requiere el Reglamento del Consejo, durante los meses de diciembre de 2022 y enero de 2023 el Consejo de Administración ha realizado la evaluación anual de su funcionamiento y el de sus miembros y comisiones correspondiente al ejercicio 2022.

Las principales conclusiones sobre los resultados de la evaluación se encuentran detallados en el Informe Anual de

Gobierno Corporativo publicado en la página web corporativa y en la de la CNMV.

En cuanto al seguimiento del plan de acción derivado de la evaluación de 2021, **cabe destacar la puesta en marcha de un Programa de Formación de consejeros**, incluyendo materias como ciberseguridad, protección de datos y gobierno corporativo, impartido por asesores externos de reconocido prestigio.

Remuneración

Las remuneraciones percibidas por los consejeros en el ejercicio 2022 se han determinado de acuerdo con lo previsto en la Ley aplicable, los Estatutos de la Sociedad y la Política de Remuneraciones de los Consejeros.

La Junta General de Accionistas celebrada el 24 de marzo de 2022 aprobó, con el apoyo de más de un 92% de los votos, la nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros, con los siguientes objetivos:

- Adaptar su redacción a la vigente Ley de Sociedades de Capital, tras las modificaciones introducidas por la Ley 5/2021, de acuerdo, asimismo, con las mejores prácticas de mercado y las últimas recomendaciones de buen gobierno corporativo en materia de retribución de consejeros.

- Fijar las condiciones retributivas de la nueva Consejera Delegada a partir de su fecha de nombramiento en 2022.

Esta política, vigente hasta el ejercicio 2025, se encuentra disponible de forma permanente en la web corporativa.

Asimismo, la Junta General aprobó de forma consultiva el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros 2021, con más de un 97% de votos a favor de los accionistas, mostrando de esta forma su conformidad con la aplicación en la práctica de la política.

La Política de Remuneraciones se inspira y sustenta en los siguientes **principios**:

- Configura una retribución basada en la **gestión prudente y eficaz de los riesgos**. A este respecto, la Política aprobada en 2022 incluye una mención expresa a los riesgos de sostenibilidad.

- Está alineada con los **intereses a largo plazo** de la compañía.

- Aplica una **adecuada proporción** entre componentes fijos y variables.

- Recompensa el nivel de responsabilidad de los consejeros sin comprometer su **independencia de criterio**.

- **Garantiza la igualdad**, evitando cualquier tipo de discriminación, y reconociendo expresamente la igualdad de remuneración por puestos de igual valor.

- **Incorpora flexibilidad**, incluyendo mecanismos que permiten el tratamiento de situaciones excepcionales según lo previsto en la Ley aplicable.

- **Asegura la transparencia**, simplificando la descripción, métodos de cálculo y condiciones aplicables a los

componentes retributivos, siendo estas conocidas y públicas.

- Se encuentra **alineada con los principios** en los que se basa la política general de remuneración para todos los empleados de Línea Directa Aseguradora.

El sistema retributivo está formado, en general, por los siguientes componentes:

- Por su **condición de consejeros**, en relación con sus funciones de supervisión y decisión colegiada, los miembros del Consejo perciben una cantidad fija anual y dietas de asistencia a las sesiones del Consejo y de las comisiones de las que sean miembros.

  El importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los consejeros en su condición de tales no podrá superar la cantidad de 1.500.000 euros. En el ejercicio 2021, dicha cantidad no superó los 552.000 euros.

- Por su **condición de Consejera Ejecutiva**, la Consejera Delegada percibe, adicionalmente, una remuneración anual que tiene una parte fija y otra variable en función del cumplimiento de los objetivos previamente establecidos.

  En relación con la retribución variable anual, en la Política de 2022 se han introducido las siguientes prácticas de buen gobierno:

  - Se abonará el 50% en metálico y el **50% en acciones**, condicionada a su aprobación por la Junta General de Accionistas, en los términos previstos por el artículo 219 de la Ley de Sociedades de Capital.

  - Las acciones que perciba en concepto de remuneración variable no podrán ser transferidas por un periodo de 3 años **("*holding period*").**

  - Su devengo estará vinculado al cumplimiento de objetivos financieros y de negocio con un peso del 70% y de **objetivos no financieros con un peso del 30%**.

  - En cada uno de los objetivos existirá un **umbral mínimo de cumplimiento**, por debajo del cual no se devengará derecho a percibir la retribución variable. La posibilidad de sobrecumplimiento de cada uno de los objetivos se limita hasta un máximo del 140%.

  - En cualquier caso, la retribución variable de la Consejera Delegada estará sujeta a los ajustes previstos en la Política (entre otros, el **diferimiento** del 40% durante 3 años, cláusulas de reducción **"*malus*"**, y recuperación **"*clawback*"**).

Asimismo, la Consejera Delegada participa en el plan de remuneración variable extraordinario en acciones aprobado en 2021, destinado a los miembros del equipo directivo de la sociedad como consecuencia de la admisión a cotización en Bolsa de las acciones de Línea Directa

En cuanto a los sistemas de previsión social, es beneficiaria de un sistema de ahorro a largo plazo de prestación definida y mantiene los derechos que tiene reconocidos en una póliza de seguro colectivo de vida de la modalidad unit linked colectivo, suscrito por Línea Directa Aseguradora.

Finalmente, cabe destacar que se ha incorporado a la Política de Remuneraciones la **recomendación 64 del Código de Buen Gobierno de la CNMV**, en virtud de la cual, los pagos que se produjeran en su caso por resolución o extinción del contrato no podrán superar un importe equivalente a **dos años de la retribución total anual** del Consejero Ejecutivo en el momento de la extinción del contrato, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud del pacto de no competencia.

El detalle de los conceptos e importes concretos de estas remuneraciones y de las condiciones aplicables a su percepción en este ejercicio se encuentra desglosado en el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros 2022 publicado en la página web corporativa y en la de la CNMV.

Comisiones

El Consejo de Administración cuenta con dos comisiones consultivas. La primera de ella es la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, compuesta por los siguientes miembros:

MIEMBRO	CARGO	CATEGORÍA LEGAL
Dª. Ana María Plaza Arregui	Presidenta	Independiente
Dª. Elena Otero-Novas Miranda	Vocal	Independiente
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Vocal	Dominical
D. Pablo González-Schwitters Grimaldo	Secretario no consejero	

Porcentaje independientes	67%
Porcentaje mujeres	67%
Número de reuniones 2022	10
Ratio de asistencia	97%

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 no financieros. En la página 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 externos y sus condiciones de contratación. Velar por la independencia del auditor externo y supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría.

- 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, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción).

- 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 la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés.

- 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.

Con ocasión de la convocatoria de la Junta General, en la página web corporativa, se ha puesto a disposición de los accionistas el informe anual de funcionamiento de la Comisión, que recoge las actuaciones llevadas a cabo por la misma durante el ejercicio 2022 desde la salida a cotización de la Sociedad.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, compuesta por los siguientes miembros:

MIEMBRO	CARGO	CATEGORÍA LEGAL
D. John de Zulueta Greenebaum	Presidente	Independiente
Dª. Rita Estévez Luaña	Vocal	Independiente
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Vocal	Dominical
D. Pablo González-Schwitters Grimaldo	Secretario no consejero	

Porcentaje independientes	67%
Porcentaje mujeres	33%
Número de reuniones 2022	9
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.

- 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.

- Supervisar y revisar el sistema de cumplimiento normativo de la sociedad.

- 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.

- Supervisar el grado de aplicación de la política retributiva en general durante el ejercicio, y velar por su observancia.

Con ocasión de la convocatoria de la Junta General, en la página web corporativa, se ha puesto a disposición de los accionistas el informe anual de funcionamiento de la Comisión, que recoge las actuaciones llevadas a cabo por la misma durante el ejercicio 2022 desde la salida a cotización de la Sociedad.

Comité de Dirección

Nombre	Cargo
Patricia Ayuela	Consejera Delegada
Pablo González-Schwitters	Secretario General
Diego Ferreiro	Director Comercial
Mar Garre	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
Eva del Mazo	Directora de Cartera
Olga Moreno	Directora de Salud
Ana Sánchez	Directora de Tecnología
Antonio Valor	Director de Marketing
Carlos Rodríguez	Director de Finanzas
Juan José Álvarez	Director Técnico
Inmaculada Aldea	Directora de Riesgos

El **Comité de Dirección**, está formado por los miembros del equipo directivo y tiene atribuidas, entre otras, funciones de organización y seguimiento de las directrices generales de gestión, y de planificación estratégica de los negocios

gestionados por las sociedades filiales, de acuerdo con el modelo de negocio del Grupo. Asimismo, tiene el deber de transmitir al resto de la organización las directrices marcadas por el Consejo de Administración, involucrando a tantas áreas y recursos como sea preciso y realizando las comunicaciones internas que sean necesarias para el correcto conocimiento y ejecución de dichas directrices.

Comités internos

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 órganos colegiados cuyas funciones son la toma de decisiones o agrupación de información clave para el negocio en materias que son objeto de reporte al Consejo de Administración o sus comisiones.

A los efectos del presente informe, cabe destacar el **Comité de Sostenibilidad**, que es el encargado de promover el avance del Plan de Sostenibilidad y de tratar aquellos asuntos que son relevantes para el Grupo Línea Directa en este ámbito.

El Comité de Sostenibilidad está compuesto por los miembros del Comité de Dirección con influencia en las cuestiones de sostenibilidad y se reúne periódicamente con el fin de hacer seguimiento del Plan de Sostenibilidad, valorar el progresivo cumplimiento de los objetivos e indicadores marcados e informar sobre sus conclusiones a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

Ética y transparencia

POLITICAS

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. 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.

La **Política de Gobierno Corporativo** recoge los principios generales que informan las distintas políticas aprobadas por el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora, así como las normas y procedimientos internos en materia de Gobierno Corporativo del Grupo. Asimismo, recoge la definición de la estructura societaria y de gobierno de Línea Directa y sus filiales, los principios que la informan, los órganos sociales que la componen y las reglas esenciales de su funcionamiento interno, siempre con el objetivo de cumplir la normativa aplicable y de seguir las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

Política de Cumplimiento. Su objetivo principal es regular la Función de Cumplimiento de la compañía, tal y como exige Solvencia II. En ella también se manifiesta el compromiso del Grupo con el cumplimiento de la normativa, así como el rechazo a cualquier tipo de conducta delictiva. Además, contiene el marco principal para definir el alcance del Sistema de Gestión de Cumplimiento.

La **Función de Cumplimiento** de Línea Directa Aseguradora tiene la finalidad de identificar, evaluar, gestionar y controlar los

riesgos normativos y regulatorios, así como impulsar medidas que ayuden a su prevención y mitigación.

CÓDIGO ÉTICO

La ética profesional constituye, junto al buen gobierno corporativo y los valores de Línea Directa Aseguradora, una parte esencial de la cultura de la compañía y la base fundamental de su Código Ético. En este sentido, el Grupo Línea Directa se compromete a impulsar y promover unos firmes principios éticos que garanticen el cumplimiento de las leyes y la confianza de clientes, accionistas, empleados y proveedores.

El **Código Ético** constituye el eje principal del desarrollo de los valores corporativos y recoge los modelos y pautas de comportamiento a seguir por todos los empleados del Grupo. Aprobado por el Consejo de Administración en enero de 2011, y actualizado en octubre de 2018, responde a la preocupación del máximo órgano de gobierno de Línea Directa Aseguradora y de su Dirección por concretar y divulgar los valores entre todos los empleados de la organización y sus Grupos de Interés. En 2021 se ha revisado el contenido del Código, para llevar a cabo las modificaciones necesarias relativas a la nueva condición de compañía cotizada.

El Código Ético de Línea Directa Aseguradora incluye los compromisos asumidos en materia medioambiental y social, el respeto a los Derechos Humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno y la apuesta por la igualdad de trato y de oportunidades y la no discriminación, entre otras. Este Código no pretende abarcar todas las situaciones posibles que puedan surgir en el ámbito profesional, sino establecer unas pautas mínimas de conducta que deben orientar a todas las personas que forman parte de Línea Directa Aseguradora en su forma de actuar durante el desarrollo de su actividad profesional.

Su ámbito de aplicación incluye a todas las filiales de Línea Directa Aseguradora y a su personal y directivos en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades y en todos los ámbitos profesionales en los que representen a la compañía. Por otra parte, la Fundación Línea Directa aprobó su propio Código Ético en noviembre de 2019, que sigue esencialmente los mismos principios generales que el propio de la compañía. Línea Directa Aseguradora también cuenta con un Código de Conducta de Proveedores, que deben suscribir todos sus colaboradores.

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. En la última encuesta a los empleados sobre el grado de conocimiento y aceptación del Código Ético y del Canal Ético, realizada en 2021, se obtuvieron resultados muy positivos, ya que el 94% afirmó tener en cuenta los principios éticos de la compañía a la hora de tomar decisiones relacionadas con su trabajo.

CANAL ÉTICO

El procedimiento de gestión de consultas y denuncias del Canal Ético de Línea Directa Aseguradora garantiza la confidencialidad y la no adopción de represalias, además de la posibilidad del anonimato de todas las comunicaciones.

El Canal Ético está disponible en la web corporativa y permite tanto a los empleados como a cualquier tercero interesado comunicar de manera confidencial o anónima irregularidades

relacionadas con vulneraciones del Código Ético, posibles incumplimientos normativos o comportamientos ilícitos.

Durante el ejercicio 2022 se han recibido y analizado diez comunicaciones, de las cuales solo una de ellas se refería a un incumplimiento del Código Ético. El Gestor Ético procedió a la tramitación del expediente, que concluyó con la comprobación del incumplimiento del Código Ético y con la adopción de las medidas pertinentes. En cuanto al resto, se trataba de comunicaciones de clientes con relación a la tramitación de sus siniestros.

PRÁCTICAS FISCALES

El Grupo Línea Directa cuenta con una estrategia fiscal propia aprobada por el Consejo de Administración, en la que se recogen los fines, principios, buenas prácticas tributarias y el seguimiento y control de los riesgos fiscales. El objetivo es asegurar el cumplimiento responsable de la normativa vigente atendiendo al papel social del sistema tributario, a los objetivos empresariales del Grupo y a la confianza de la comunidad en la que opera.

La **estrategia fiscal del Grupo Línea Directa**, que fue aprobada por el Consejo de Administración de la compañía en 2019 y actualizada en 2022, recoge los fines, principios, buenas prácticas tributarias y el seguimiento y el control de los riesgos fiscales en la organización. La finalidad de esta estrategia, publicada en la web corporativa de la compañía, es garantizar el **cumplimiento responsable de la normativa tributaria** en Línea Directa atendiendo a su trascendencia social, al interés de sus *stakeholders*, a las estrategias empresariales del Grupo y a la confianza de la comunidad en la que opera. Además, Línea Directa Aseguradora impulsa un clima de buena fe, transparencia, colaboración y reciprocidad en sus relaciones con las autoridades tributarias.

Por otra parte, el **Consejo de Administración** de Línea Directa Aseguradora aprobó en 2020 la **Política Fiscal Corporativa** del Grupo. Dicha política constituye una facultad indelegable del propio Consejo, y se ejecuta a través del Área de Secretaría General y del departamento de Asesoría Fiscal. El objetivo principal de esta Política es **recoger los principios y el sistema de reglas de actuación y de comportamiento fiscal** que regulan la actividad de las sociedades del Grupo, así como determinar los elementos de control que permitan prevenir la comisión de contingencias tributarias. Esta Política forma parte del **Sistema de Gestión y Control de los Riesgos Fiscales** de Línea Directa, que permite evaluar este tipo de riesgos de forma responsable y bajo parámetros definidos, con el fin de prevenirlos y minimizarlos y proporcionar un marco adecuado para su definición, revisión y reporte, así como para la consecución de los objetivos planteados.

La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento**, de acuerdo con lo dispuesto en su Reglamento, supervisa la **eficacia del sistema de control y gestión de los riesgos fiscales**. Además, en el marco de las funciones de supervisión del Consejo de Administración, el departamento de Asesoría Fiscal informa una vez al año de las principales cuestiones fiscales acontecidas durante el ejercicio y de los principales asuntos que hayan afectado al Grupo, entre los que se incluyen los procedimientos e inspecciones en curso. En este sentido, durante 2022 no se ha materializado ningún riesgo fiscal que haya podido afectar a los objetivos de negocio.

El **Grupo Línea Directa** dispone de un espacio propio en la intranet de la compañía en el que recoge los principales documentos que rigen la función fiscal, así como una guía de

consultas y de las dudas más recurrentes. Además, se imparte una formación específica en fiscalidad enfocada a las diferentes áreas de negocio.

La compañía se ha comprometido a impulsar las **buenas prácticas tributarias** descritas en su estrategia con el objetivo de reducir los riesgos fiscales y prevenir conductas susceptibles de generarlos. Estas buenas prácticas incluyen la total disponibilidad del Grupo para **colaborar con la administración tributaria** en materia de requerimientos de información o de colaboración en la detección, búsqueda y solución a prácticas fraudulentas.

Desde 2021, el Grupo Línea Directa está adherido al **Código de Buenas Prácticas Tributarias**, impulsado por la Administración, que contiene recomendaciones sobre seguridad jurídica en materia de aplicación del sistema tributario, cooperación recíproca basada en la buena fe y la confianza legítima y la aplicación de políticas fiscales responsables que cuenten con el conocimiento de los Consejos de Administración.

Asimismo, el Grupo Línea Directa está representado en la **Comisión Fiscal de UNESPA**, así como en otros foros fiscales de interés sectorial. Por otra parte, ni la compañía ni sus filiales tienen presencia ni actividad en países calificados como paraísos fiscales, tal y como se recoge en la estrategia y política fiscal de la entidad.

El Grupo Línea Directa no ha recibido subvenciones o ayudas públicas durante el año 2022.

INFORMACIÓN FISCAL DE 2022 (en miles de euros)*

País	Importe neto de la cifra de negocio por país	Resultado antes de Impuestos	Impuesto sociedades pagado
España	900.566	78.727	-6.255**
Portugal	80	31	0

* En 2021, el total de impuestos sobre beneficios (145,2 millones de euros) pagados por el Grupo Línea Directa fue 25.035,83 miles de euros, cifra que no incluía el importe solicitado a devolver por el Impuesto de Sociedades del año 2020, que a 31 de diciembre de 2021 aún no había sido devuelto.

**Incluye el Impuesto sobre Sociedades pagado en 2022 así como los importes devueltos por la AEAT en relación con el Impuesto sobre Sociedades de los años 2020 y 2021, de ahí que arroje un saldo negativo.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Modelo de prevención del delito del Grupo Línea Directa

El modelo de prevención del delito del Grupo Línea Directa descansa en los siguientes órganos internos y funciones:

- El **Consejo de Administración** es el órgano responsable de impulsar una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" frente a comportamientos contrarios al Código Ético, incumplimientos de la normativa externa e interna y actos delictivos. Además, tiene atribuida la responsabilidad de adoptar y ejecutar el modelo eficaz de vigilancia y control para la prevención de estos riesgos por parte del Grupo Línea Directa.

- La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** es el máximo responsable en materia de supervisión y control de la Política de Cumplimiento Penal.

- La **Función de Cumplimiento** está liderada por el Chief Compliance Officer (CCO), y desarrolla sus funciones en colaboración con los interlocutores de las Áreas de negocio, del Comité de Cumplimiento y del Comité Permanente de Riesgos, y reportando a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

- El **Comité de Cumplimiento Normativo** está integrado por los responsables de funciones expertas y transversales del entorno de cumplimiento, esto es, Asesoría Fiscal, Seguridad Corporativa, 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 en materia de prevención de riesgos penales.

- Por su parte, el **Departamento de Gestión de Personas** lleva a cabo la formación interna de los empleados y la aplicación del sistema disciplinario ante infracciones de la Política de Cumplimiento Penal, las disposiciones del Código Ético y la normativa interna del Grupo.

Todas las sociedades del Grupo Línea Directa y, específicamente, todas las personas que forman parte de él, deben guiar su actuación y toma de decisiones en base a los más altos estándares éticos, respetando y cumpliendo la normativa interna que les resulte de aplicación.

El Grupo Línea Directa cuenta con normas internas fundamentales sobre las que se asienta la estructura interna de control y prevención del delito. En concreto, destacan las siguientes:

- Código Ético del Grupo.
- Código de Conducta de proveedores.
- Procedimiento del Canal Ético.
- Política de Cumplimiento y su Sistema de Gestión.
- Política de Cumplimiento Penal.
- Política de Privacidad.
- Política General de Seguridad.
- Política de Gestión Riesgos.
- Control de Auditoría Interna.
- Política de Auditoría Interna.
- Procedimiento de Fraude Interno.
- Plan de Igualdad.
- Política de medioambiente y eficiencia energética.

Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

El Grupo Línea Directa está plenamente comprometido con el respeto a toda la normativa de prevención y lucha contra la

corrupción, tal y como se recoge en el Código Ético y en la política anticorrupción de la organización. Este compromiso es extensible no sólo a todos los empleados, directivos y consejeros, sino también a todos los proveedores y grupos de interés de la compañía.

En materia de prevención del soborno y la corrupción, la compañía aprobó en 2021 una **Política Anticorrupción** propia que está basada en la tolerancia cero frente a cualquier forma de corrupción y que establece un marco de actuación general que ayude a prevenir y detectar prácticas corruptas. En este sentido, una de las medidas más relevantes es el procedimiento de regalos y cortesías en la compañía donde se define todo el proceso de recepción y registros de los obsequios. Todos aquellos regalos que no cumplan con los requisitos del procedimiento son sorteados a final de año en un mercadillo solidario entre todos los empleados.

La compañía no ha registrado ninguna denuncia significativa en materia de corrupción y soborno.

Lucha 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 informe no financiero.

PROTECCIÓN DE DATOS

El Grupo Línea Directa apuesta por un estricto cumplimiento de la legalidad en el ámbito de la privacidad de los datos de sus clientes, empleados y proveedores y de la confidencialidad de todas las operaciones. Para ello, trabaja para cumplir con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (GDPR) y en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales.

El Grupo Línea Directa cuenta con un marco de gobierno en materia de **privacidad y protección de datos** que garantiza los derechos de clientes, proveedores y empleados en este ámbito y la confidencialidad de todas las operaciones, para lo que cuenta con la ayuda de un equipo especializado y de un Delegado de Protección de Datos.

El **Grupo** dispone de una **política de privacidad** propia, cuyas principales líneas de actuación son la adecuada **protección de los datos personales** y confidenciales de los clientes y garantizar el estricto cumplimiento de las leyes. La compañía también cumple con el **principio de transparencia** informando a clientes, empleados y proveedores del tratamiento que realiza con los datos de carácter personal y de sus bases legitimadoras. En esta misma línea, el Grupo monitoriza el porcentaje de usuarios cuyos datos de clientes son usados para fines secundarios, que en 2022 se situó en 71%. Además, informa de dónde y cómo se pueden ejercer los derechos de **acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación**, de quiénes son los destinatarios de esta información y de cómo ponerse en contacto con el Delegado de la compañía. El Grupo también garantiza en todo momento que los datos personales y de operaciones se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, y que preserva su integridad y confidencialidad.

Empleados y proveedores

Línea Directa Aseguradora ha establecido un procedimiento reglado para la adjudicación y contratación de **proveedores**, modificando el clausulado y regularizando progresivamente los contratos vigentes en materia de protección de datos. Además, todos los proveedores son sometidos a auditorías de seguridad sobre sus infraestructuras, a fin de garantizar unos mínimos de seguridad exigibles en el tratamiento de la información del Grupo.

Por otra parte, todos los **empleados** de la compañía deben realizar un curso sobre **Privacidad y Protección de Datos** y en todos los contratos laborales se ha incorporado una cláusula con información básica sobre este tema y cómo pueden obtener información más detallada sobre el tratamiento realizado por el Grupo.

En el año 2022, la **Oficina de Protección del Dato** ha impartido sesiones de concienciación a todos los supervisores de Línea Directa Aseguradora sobre la importancia de cumplir con la normativa vigente, así como con las Políticas y Procedimientos Internos y las operativas vigentes de la compañía, especialmente aquellas que afectan a las Áreas de Negocio.

También se ha publicado en la intranet del Grupo diversas comunicaciones sobre la política del Grupo en la materia y sobre las circulares emitidas por la **Oficina de Protección del Dato**. El objetivo es la creación de una cultura de la privacidad en la organización que incluya los procesos empresariales y la detección y prevención de los diferentes riesgos, así como la creación y aportación de valor en este ámbito.

Pacto Digital y otras iniciativas

Con motivo de la adhesión en 2021 de Línea Directa Aseguradora **al Pacto Digital** para la protección de las personas de la **Agencia Española de Protección de Datos** (AEPD), se han llevado a cabo diferentes acciones para fomentar y reforzar la transparencia y las buenas prácticas en el tratamiento de datos personales.

Entre ellas cabe destacar la publicación en la intranet del Grupo de diversas resoluciones y consejos de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) sobre cómo actuar en caso de producirse una suplantación de identidad. El objetivo es informar a todos los empleados sobre las publicaciones, noticias y contenidos sobre este ámbito que pueden ser de interés para la organización.

En 2023, el área continuará protegiendo la privacidad y el cumplimiento de la normativa y seguirá impartiendo sesiones de sensibilización y concienciación a los empleados. Para ello, revisará de forma periódica las Políticas de Privacidad de la compañía y los procedimientos internos, promoviendo diversas actuaciones que pongan en valor el compromiso de la compañía con el Pacto Digital de la Agencia Española de Protección de Datos.

Resoluciones de la AEPD

La Oficina de Protección de Datos de Línea Directa Aseguradora analiza las resoluciones más relevantes dictadas por la Agencia Española de Protección de Datos con el objetivo de divulgarlas en las diferentes áreas de negocio de la organización y promover las directrices de la autoridad de control. En 2022, el **Grupo Línea Directa no ha sido objeto de ninguna sanción** ni de ninguna queja procedente de un tercero o una entidad reguladora en materia de Protección de Datos.

CIBERSEGURIDAD

En una compañía digital, sin redes de oficinas ni agentes presenciales, tener un sistema de ciberseguridad fiable, flexible y sólido cobra una importancia extraordinaria.

Por eso, Línea Directa Aseguradora cuenta con un sistema de prevención y respuesta contra las ciberamenazas enmarcado en el **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información** (SGSI) del Grupo. Este sistema tiene como objetivo principal garantizar los principios de **integridad, disponibilidad y confidencialidad**, así como impulsar la mejora continua en este ámbito. Para ello, la compañía cuenta con un amplio equipo de especialistas que abarcan campos muy complejos y tecnificados de la ciberseguridad, y que ha ampliado en 2022 con el objetivo de adaptarse a las nuevas amenazas.

Como **principales líneas de trabajo** desarrolladas durante el pasado ejercicio, cabe destacar las siguientes:

- Integración de medidas y sistemáticas de ciberseguridad en todos los procesos de negocio desde su inicio.
- Evolución y ampliación del Mapa de Riesgos, lo que incluye nuevos KRI's que aportan un seguimiento más exhaustivo y detallado.
- Incremento de la realización de ejercicios de *pentesting* sobre elementos concretos de la infraestructura.
- Ejecución de ejercicios de Red Team.
- Adaptación a los nuevos cambios regulatorios y/o normativos que se están produciendo en el sector asegurador.
- Mejora en las medidas de seguridad de la cadena de suministro mediante la realización de controles y auditorías periódicas.

Línea Directa Aseguradora asienta su **estrategia general** sobre ciberseguridad en cuatro pilares fundamentales:

1. Protección frente a los ciberriesgos:

- Evaluación y mejora de los mecanismos de prevención, detección y respuesta a ciberataques, incluyendo aquellos que puedan producirse en entornos de *cloud computing*.
- Evolución continua de los mecanismos de protección de sistemas de información y redes de comunicaciones.
- Evaluación y mejora de los mecanismos de recuperación frente a posibles desastres.
- Gestión del riesgo de terceros.

2. Cultura de ciberseguridad y privacidad en la compañía:

- Acciones de concienciación y sensibilización en la organización.
- Acciones de formación y capacitación para todos los empleados.

- Fomento de la obtención de certificaciones reconocidas en materia de seguridad.

3. **Ciberseguridad desde el principio:**

- Integración de la ciberseguridad en el ciclo de vida de las nuevas iniciativas, garantizando su protección desde el inicio y la implantación de controles y medidas.

- Evaluación de ciberseguridad en los procesos de compra de soluciones tecnológicas y en la contratación de servicios tecnológicos.

4. **Evaluación y auditoría de la ciberseguridad y adaptación a la situación cambiante:**

- Equipo especializado (interno/externo) para la revisión permanente de las ciberamenazas.

- Establecimiento de controles desde el inicio.

- Integración de los ciberriesgos en el mapa de riesgos de la compañía.

- Realización de controles y autopruebas internas y externas.

- Reporte periódico a los órganos de gobierno de la compañía.

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente:	Incidentes de ciberseguridad con impacto crítico:	Porcentaje de profesionales formados en seguridad de la información:
0	**0**	**95%**

Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)

El Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) del Grupo Línea Directa se erige como un elemento clave de la primera línea de defensa de la organización. Su función principal es **monitorizar y responder a cualquier amenaza o incidente de ciberseguridad** en modalidad continua (24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año).

El SOC de Línea Directa cuenta con un **modelo de gestión híbrido**, ya que consta de una parte interna y de otra externalizada que está adherida al **Centro Criptológico Nacional** (CCN-Cert) y cuya inteligencia es compartida con el SOC interno.

Certificaciones o estándares en materia de Ciberseguridad.

En 2022, el departamento de Ciberseguridad de Grupo ha trabajado en dar continuidad a la evolución de los controles, procedimientos y estándares que exige la certificación **UNE-EN-ISO 22301**, con la que el Grupo cuenta en dos de los procesos de negocio más críticos: Asistencia en Carretera, y la gestión de los siniestros en el hogar.

Estos controles son auditados anualmente por AENOR, que garantiza la existencia de una mejora continua sobre el proceso. Asimismo, se está trabajando en alinear la parte documental y procedimental con los diferentes dominios de la norma **ISO 27002**, siempre con la finalidad de mantener una estrategia uniforme que responda a los mejores estándares de seguridad del mercado.

Acciones de concienciación

En 2022 se ha dado continuidad al programa de concienciación sobre ciberseguridad en la organización. Estas acciones, que se dirigen a la totalidad de la plantilla, se completan con acciones específicas para colectivos concretos y especialmente relevantes, como el Consejo de Administración o el personal técnico o crítico en distintas áreas o departamentos.

Dentro de estos ejercicios, cobra una especial importancia la formación sobre una de las amenazas más comunes en materia de ciberseguridad: el phishing, que se suele utilizar como vía de entrada y posterior despliegue de un *ransomware* dentro de la organización. Para ello, se ejecutan campañas controladas, con la finalidad de que todos los integrantes de la compañía puedan identificar esta amenaza.

Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos

POLITICA DE DERECHOS HUMANOS

El Grupo Línea Directa mantiene un fuerte compromiso con el respeto a los Derechos Humanos en el desarrollo de su actividad y en su relación con los grupos de interés dentro del entorno en el que opera: empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general.

Como socio de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas, la compañía asumió el compromiso de incorporar en su actividad los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, mediante la elaboración de la Política de Derechos Humanos que fue aprobada por el Consejo de Administración en 2020 y es de aplicación para todas las filiales del Grupo.

La Política tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto de estos derechos, previniendo su violación y reflejando el compromiso de la compañía con las normas internacionales, locales y del sector. Esta Política también describe los compromisos de Línea Directa en sus propias operaciones como asegurador, ante los profesionales como empleador y ante los proveedores como socio comercial y describe cómo implementa la protección de los Derechos Humanos en su operativa.

En su rol como empleador, la compañía 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, así como a cumplir las

disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionados con este ámbito. Con el objetivo de reforzar su posición ante la no discriminación y la igualdad de oportunidades, **Línea Directa está adherida al Chárter de la Diversidad, un proyecto de la Comisión Europea** en el marco de las directivas para la no discriminación.

Para la relación con la cadena de suministro, la compañía 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. No obstante, en el proceso de homologación de proveedores, éstos tienen que aceptar el Código de Conducta para proveedores, que incluye varios apartados de respeto a los derechos humanos y a la legislación laboral.

DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS

El Grupo Línea Directa está comprometido con el respeto, apoyo y protección de los Derechos Humanos en sus actividades.

Con el objetivo de afianzar la eficacia de la Política de Derechos Humanos y avanzar en su compromiso en esta materia, **la compañía ha desarrollado un Procedimiento de Debida Diligencia basado en un amplio marco regulatorio**, en el que se han identificado y evaluado los eventos de riesgo potenciales derivados de las actividades de la compañía en materia de Derechos Humanos, valorando tanto la probabilidad como el impacto de dichos eventos. En el proceso se valoran igualmente las acciones de mitigación implementadas por la compañía para reducir tanto el impacto como la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo identificados.

Para la definición y el desarrollo del presente proceso, se ha contado con la asesoría de un tercero independiente y especializado en Derechos Humanos.

Identificación

Los potenciales eventos de riesgo se han identificado en torno a las cinco dimensiones en que la compañía puede actuar: como empleador, como aseguradora, como inversor, como compañía colaboradora y partner y, finalmente, en relación con su entorno, tal y como define la política.

	ROLES				
	Como empleador	**Como colaborador y *partner***	**Como aseguradora**	**Como inversor**	**En relación con el entorno**
ASPECTOS	Igualdad de trato en la gestión de personas Condiciones laborales justas Libertad en el entorno laboral El entorno y lugar de trabajo Seguridad de la información y protección de datos	Procesos de homologación, alta de proveedores y contratación Mecanismos de control y mitigación de riesgos	Comercialización responsable Accesibilidad y discriminación en productos y servicios Tratamiento de datos	Inversión en empresas o países Establecimiento de alianzas	Promoción de los derechos humanos en el entorno

Dimensiones analizadas en la Debida Diligencia de Derechos Humanos.

Evaluación

El proceso de evaluación de los eventos de riesgo se ha realizado tomando como base la metodología de análisis de riesgos de Línea Directa Aseguradora, con el objetivo de asegurar la uniformidad de criterios con otras evaluaciones realizadas en la compañía.

El objetivo de esta fase es dirigir la atención prioritaria a los impactos negativos más severos, en función de los parámetros definidos por la metodología, que definirá cómo evaluar el impacto, la probabilidad y la severidad de cada evento de riesgo. Asimismo, contar con esta información tiene los siguientes objetivos para la compañía:

- Establecer y consolidar relaciones empresariales con terceras partes afectadas.
- Minimizar los riesgos que surgen de una mala gestión de los impactos en Derechos Humanos y en los entornos reputacionales, operativos, financieros y legales.
- Dar respuesta a crecientes expectativas de algunos grupos de interés, como inversores, sociedad civil o los socios comerciales, entre otros.
- Aprovechar las oportunidades presentadas en la gestión proactiva de los riesgos e impactos en los Derechos Humanos.

Seguimiento

La compañía, de forma general, cuenta con diferentes mecanismos para el seguimiento de los potenciales casos de vulneración de los Derechos Humanos, como son el canal de denuncia confidencial para reclamaciones, el reporte de Información no financiera para comunicación y los mecanismos de reparación.

Conclusiones

Como resultado de esta evaluación, no se han identificado riesgos significativos para los Derechos Humanos. No obstante, el Grupo Línea Directa ha reforzado sus mecanismos con el fin de minimizar el impacto de una potencial vulneración de Derechos Humanos. El Procedimiento de Debida Diligencia en Derechos Humanos se repetirá con una frecuencia mínima de tres años.

DENUNCIAS POR VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

El Grupo 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, así como de 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.

Durante 2022, se ha recibido una denuncia sobre posibles vulneraciones de los Derechos Humanos, relacionada con un caso de acoso o comportamiento no tolerado que, tras ser confirmado mediante la correspondiente investigación, dio lugar a las oportunas medidas disciplinarias.

Modelo de Gestión de Riesgos

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.

Línea Directa Aseguradora dispone de una serie de principios de actuación en materia de identificación y gestión de riesgos corporativos, que incluyen su medición, monitorización y control. Dichos principios son los siguientes:

- **Integración**. La gestión del riesgo es parte de las responsabilidades de gestión y una parte integral de todos los procesos de la organización. Se deberá mantener una cultura de gestión del riesgo en cada una de las decisiones que se toman en todos los niveles.

- **Independencia**. En el ámbito operativo, se deberá asegurar una adecuada segregación de funciones, así como los mecanismos de coordinación entre las unidades de negocio y las unidades de seguimiento y control del riesgo.

- **Gestión integral**. Las entidades del Grupo Línea Directa deben identificar, medir, gestionar y controlar la totalidad de sus riesgos significativos, estableciendo para cada uno de ellos las políticas, procedimientos, estructuras y medios adecuados. El Mapa de Riesgos es la herramienta que permite disponer de una visión global de los riesgos más significativos a los que está expuesta la entidad.

- **Transparencia**. Se deberán mantener los canales adecuados para favorecer la comunicación de la información interna, de forma que pueda ser detectada cualquier amenaza lo antes posible para evitar o reducir el impacto.

- **Revisión y mejora continua de la gestión del riesgo**. La adecuación, idoneidad y eficiencia de la gestión del riesgo se revisarán y evaluarán periódicamente. Se analizarán oportunidades de mejora que puedan surgir internamente del aprendizaje de incidentes reportados, o externamente, por la disponibilidad de nuevas herramientas y conocimientos que pueden mejorar la gestión del riesgo.

- **Cumplimiento de la normativa interna**. Se deberá actuar en todo momento al amparo de los valores y estándares de conducta reflejados en el Código Ético, en especial el compromiso de legalidad, y bajo el principio de "tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude recogido en la Política de Cumplimiento normativo.

Funciones de los órganos de gobierno en materia de Riesgos

La estructura organizativa de la gestión y control de los riesgos en la entidad responde a los principios de independencia y segregación de funciones entre las unidades de negocio y las unidades de seguimiento y control del riesgo. En este sentido, el Grupo cuenta con una definición de los principales roles y responsabilidades de los órganos de gobierno 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** es la responsable de ejecutar el Plan de Auditoría Interna que incluya trabajos de supervisión del sistema de gestión de riesgos. El Mapa de Riesgos debe servir para alinear el trabajo de Auditoría Interna con la estrategia de la entidad y realizar la planificación anual de auditorías.

- Las **Funciones de Gestión de Riesgos, la Función Actuarial, la Función de Cumplimiento Normativo y SCIIF** cuenta con las siguientes funciones:

  - Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, de la identificación, gestión y cuantificación adecuada de 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 una mitigación adecuada de los riesgos a través de los sistemas de control y gestión 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. Además, se deberán efectuar recomendaciones a los responsables de los riesgos, que se materializarán en planes de acción.

  - Reportar periódicamente al Comité de Dirección el estado de los riesgos de la compañía, 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.

Las funciones de gestión de riesgos están dotadas de sistemas de información y controles adecuados para asegurar el cumplimiento de esta política. Su funcionamiento se recoge en las políticas específicas de cada tipología de riesgo.

- El **Comité Permanente de Riesgos**: es el responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos llevando a cabo el seguimiento y supervisión de todos los riesgos de la entidad, incluidos los relativos a ESG.

- Los **Comités específicos**: su organización y competencias se encuentran detallados en el Sistema de Gobierno de Línea Directa Aseguradora.

- La **Alta Dirección**: es responsable de crear una cultura y una estructura organizativa que promuevan la gestión eficaz de los riesgos. Cada Área deberá conocer los riesgos inherentes a su actividad y gestionarlos de forma integrada con sus funciones, competencias y responsabilidades, así como ejecutar las medidas necesarias para su resolución, prevención y mitigación.

- **Toda la compañía** es responsable de detectar y reportar y gestionar las diferentes amenazas en coordinación con las áreas que integran la Función de Riesgos.

Línea Directa Aseguradora dispone de **procesos de control interno** y un sistema de gestión de riesgos que cumple con la normativa vigente. En este sentido, la compañía ha identificado **diferentes tipos de riesgos**, entre los que destacan los propios de **suscripción, mercado, información financiera, ciberseguridad, ESG y operación**.

Para garantizar una gestión eficaz, la entidad cuenta con una serie de **políticas específicas** 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.

El **Consejo de Administración** es el responsable último en el establecimiento y definición del **apetito al riesgo**, así como de la existencia de unos límites en torno a los riesgos identificados y la correcta monitorización y gestión de estos. Es también responsable de la actualización anual del marco de apetito al riesgo de la entidad, del seguimiento de su perfil de riesgo efectivo y de asegurar la consistencia entre ambos.

Con periodicidad anual el Consejo de Administración o la Comisión de Auditoría y Cumplimiento fijan los límites de tolerancia al riesgo y aprueban los cambios en los umbrales de los Indicadores clave de Riesgo (KRIS por sus siglas en inglés).

Creación de la Dirección de Riesgos Corporativos

En 2022, fruto de la reorganización de la compañía, se ha creado una nueva área de Riesgos Corporativos que integra todas las funciones que ya existían (Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno, la Función Actuarial, Cumplimiento Normativo, Control Interno de la Información Financiera y Calidad del Dato), siempre con el objetivo de aportar una gestión más eficaz, eficiente y con más visión de conjunto. La misión del área es la construcción de un mapa de riesgos global de la compañía y la optimización del entorno de control a fin de asegurar la correcta valoración e identificación de las amenazas y su integración en las previsiones y en la toma de decisiones.

El Grupo Línea Directa ha establecido distintos niveles de defensa, diseñando una estructura organizativa para cada una de las tipologías de riesgos identificados:

- Una unidad de gestión con responsabilidad directa sobre la gestión diaria o al corriente de tales riesgos, como primera línea de defensa.

- Una estructura 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, que son la función de Gestión de Riesgos, la Función Actuarial, la Función de Cumplimiento y SCIIF.

- Una función de supervisión como tercera línea, que es la función de Auditoría Interna.

Esta estructura responde a cuatro objetivos esenciales. En primer lugar, que se cumpla la adecuada labor de control, gestión y reporte de todos los riesgos en diferentes niveles de defensa. En segundo lugar, que el control y el reporte se realice de manera vertical y transversal, tanto por órganos dependientes como por funciones independientes de control. En tercer lugar, que haya una adecuada escalabilidad del reporte, el control y la toma de decisiones y, por último, que la responsabilidad, el conocimiento y el control de los riesgos se realice a distintos niveles, incluyendo el máximo nivel de gobierno.

Riesgos más significativos

Línea Directa Aseguradora ha identificado como riesgos más significativos:

- **Riesgo de suscripción No Vida**.

- **Riesgo de Salud** (suscripción de enfermedad).

- **Riesgo de mercado y de concentración**.

- **Riesgos financieros, de crédito y contraparte**, incluyendo los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.

- **Riesgos operacionales**, incluidos los riesgos tecnológicos y de ciberseguridad.

- **Riesgo legal** (regulatorio y de cumplimiento normativo).

- **Riesgo de información financiera** (SCIIF).

- **Riesgos ESG** (Ambiental, Social y de Gobierno).

- **Riesgo reputacional**.

A lo largo del año 2022 la compañía ha trabajado en reorganizar todos los procesos, homogeneizarlos y hacerlos más eficientes. Por otra parte, se ha optimizado la integración del Mapa de Riesgos y la mejora del Cuadro de Mando de KRIS (Indicadores clave de Riesgos), redefiniendo indicadores y sus umbrales para alinearlos con los objetivos estratégicos de la entidad, además de reordenar la información más relevante de cara al reporte a los órganos de gobierno.

La compañía está revisando todo el mapa de riesgos y sus controles asociados, a fin de actualizarlo tras los cambios organizativos de la entidad y adaptarlo a la nueva estructura de mapa integrado. También se ha homogeneizado la metodología de valoración de las tipologías de riesgos y se ha modificado la escala de valoración del impacto económico para el riesgo inherente, unificándola para todos los casos. **Estas acciones, que concluirán en 2023, permitirán aportar una visión integral de los riesgos corporativos a la Dirección y a los órganos de gobierno**. Tras la creación del área de Riesgos Corporativos en 2022, se ha impartido una formación específica para los

equipos con el objetivo de prepararlos para los nuevos retos y facilitar la integración de sus funciones de control.

Durante el ejercicio también se ha desarrollado una formación específica sobre **Cumplimiento Normativo** para todos los empleados y directivos, encaminada a sensibilizar a la plantilla sobre la necesidad de cumplir la ley y las normas internas de la compañía. Asimismo, se ha trabajado en la mejora del mapa de riesgos ESG, un ámbito de especial relevancia para la sociedad, actualizando y completando el entorno de control.

Tras la salida a Bolsa, el Grupo Línea Directa debe garantizar el cumplimiento de los reglamentos de la Unión Europea adoptando las **Normas Internacionales de Información Financiera**. Para ello, en 2021 se creó el Departamento de Control Interno de Información Financiera, con el objetivo de identificar y determinar qué información sobre este ámbito debe ser objeto del Sistema de Control Interno (SCIIF).

El **SCIIF** constituye una parte del control interno y se configura como el conjunto de procesos que el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría, la alta Dirección y el personal involucrado de la entidad llevan a cabo para proporcionar una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera que se publica en los mercados. En este sentido, el Departamento de Control Interno de Información Financiera es el encargado de la implantación efectiva del SCIIF y de su correcta monitorización, e impulsa la identificación, revisión y documentación de los procesos de información relevantes incluidos en el SCIIF. Además, diseña e implanta los controles sobre este ámbito, establece un reporte periódico a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de cara a los cierres trimestrales de cada ejercicio, además de establecer un proceso de revisión por parte del auditor externo.

Los **principales riesgos identificados** por el Grupo Línea Directa, que pueden tener un impacto a medio y largo plazo, son:

- **Los ciberataques**: la rápida digitalización y generalización del teletrabajo, unido a una profesionalización del cibercrimen, convierten el riesgo cibernético en una de las preocupaciones de la compañía, ya que puede afectar al servicio, la confianza, la reputación, las finanzas y al negocio.

  Por ello, Línea Directa mantiene actualizadas sus estrategias de ciberseguridad, aplicando una visión integral que implica a diferentes áreas de la compañía y a los proveedores críticos, y reforzando los sistemas y protocolos de respuesta y recuperación. Además, se imparte formación sobre ciberseguridad a toda la plantilla con el objetivo de evitar situaciones de riesgo y fomentar una cultura preventiva en la organización ante estas amenazas. Por otra parte, la entidad dispone de una póliza de ciberriesgos que ofrece cobertura frente a las posibles consecuencias de este tipo de eventos.

- **La continuidad de negocio** y la respuesta ante situaciones de crisis sistémicas, como los conflictos armados, los fenómenos extremos ocasionados por el clima, la escasez energética o la escasez de ciertos alimentos básicos, entre otros.

  Para Línea Directa siempre ha sido prioritario seguir prestando su servicio a sus clientes incluso en situaciones de crisis, por lo que dispone de un **Plan de continuidad de negocio** que le ha permitido mantener sus operaciones incluso en eventos catastróficos, como el temporal

"Filomena", o pandémicos, como el producido por la Covid-19.

- **El aumento de catástrofes naturales como consecuencia del cambio climático**. El incremento de la frecuencia y severidad de siniestros catastróficos, derivados de fenómenos climatológicos adversos e imprevisibles, está provocando picos de siniestralidad que dificultan una gestión en plazos adecuados y afectar a los resultados de la compañía.

  Para mitigar este riesgo, la entidad cuenta con procedimientos específicos para la gestión de estos siniestros y un programa de reaseguro de cúmulos para dar cobertura a los eventos que exceden de una determinada cuantía y que no están cubiertos por el **Consorcio de Compensación de Seguros**. En este tipo de reaseguro se cede el coste siniestral del evento que excede la prioridad fijada en el contrato. Además, el coste medio de este tipo de eventos ha experimentado un notable incremento en los dos últimos ejercicios, consolidando un fenómeno que, según los datos de la AEMET, cuenta con una gran desigualdad geográfica.

  Basándose en estos datos, la compañía ha realizado un e**studio de la garantía de daños atmosféricos** para hogares incluidos en una franja de entre 10 y 30 kilómetros respecto a la costa en las siguientes zonas geográficas:

  - **Cataluña.**
  - **Comunidad Valenciana, Murcia e Islas Baleares.**
  - **Andalucía.**
  - **Norte: Galicia, Asturias, Cantabria y País Vasco.**

- **Las consecuencias de la crisis sanitaria producida por la Covid-19 y de la guerra de Ucrania**, que están impactando tanto en la economía, con incrementos significativos de la inflación, como en los mercados financieros. El endurecimiento de la política monetaria y la posible recesión de las principales economías afectará de forma negativa en los mercados aseguradores.

  Por otra parte, el sector de la automoción comienza a superar los problemas de escasez de suministros y semiconductores que estaban lastrando las matriculaciones, aunque hay un endurecimiento de las condiciones para la financiación de la adquisición de nuevos vehículos. Además, el hecho de que Línea Directa sea una compañía desintermediada le aporta un mayor control de los siniestros, lo que supone una mayor calidad de la información, mejor tasa de direccionamiento a los talleres colaboradores, costes medios de reparación más bajos, más estabilidad de los sistemas de provisión y una mayor eficiencia y especialización de los procesos. Asimismo, **el modelo directo permite tener un mayor índice de detección y control del fraude**, ya que cuantos menos intermediarios existan en la cadena de gestión, más fácil es detectar y prevenir prácticas fraudulentas.

  El ajuste en los mercados financieros también está teniendo un impacto adverso en la valoración de los bonos soberanos y en los activos de riesgo. Aunque la compañía mantiene una estrategia de inversiones muy

prudente desde el punto de vista de instrumentos financieros (renta fija de gobiernos y *corporates*), existen riesgos asociados a los mercados de capital, como los movimientos de tipos de interés y el mercado de renta variable.

La guerra en Ucrania ha disparado el riesgo macroeconómico y geopolítico, agravando la situación de incertidumbre general, la ciberseguridad y la continuidad de negocio. Por otra parte, la reacción de los mercados y de los bancos centrales para contener la inflación ha aumentado el riesgo de liquidez y de insolvencia.

- El **riesgo de talento** ha cobrado una gran importancia en el nuevo marco empresarial, situándose entre los principales riesgos emergentes de la entidad. El capital humano es una ventaja competitiva en un entorno en el que escasean determinados perfiles técnicos y a la que la inflación y el descontento social añaden cada vez más presión. Conscientes de la situación, Línea Directa apuesta firmemente por la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

  Asimismo, con la finalidad de dotar a la organización las capacidades y conocimientos necesarios para alcanzar sus objetivos estratégicos, la compañía cuenta con un Plan específico de retención del talento que incluye un amplio abanico de medidas pensadas para potenciar el talento en la organización, además de una firme apuesta por el desarrollo profesional de los empleados.

  En este sentido, **Línea Directa ha creado una campaña de impulso de la cultura de desarrollo profesional llamada RE-EVOLUCIONA**, que trata de motivar a los empleados para adquirir nuevas experiencias de desarrollo profesional, potenciar el autoaprendizaje y facilitar la movilidad interna y la promoción a través de un modelo de identificación de talento en la organización.

  Además, la compañía sigue desarrollando el talento interno a través de comunidades profesionales, donde se sistematiza el talento por su ámbito funcional, se ofrecen programas formativos específicos y una oportunidad de compartir conocimientos independientemente del cargo ocupado en la estructura organizativa. En este sentido, se ha impulsado el liderazgo en las comunidades "Darwin", "Crece" y "Smile", la capacidad analítica en la "Comunidad Pi" y la metodología Agile entre los grupos implicados en los diferentes proyectos. La compañía también cuenta con políticas sobre Sostenibilidad, Igualdad de Género, Diversidad e Inclusión y de Derechos Humanos, así como sobre Talento, aprobada en 2022.

- **El cambio regulatorio.** El incremento de regulación y las normativas ha obligado a la compañía a adaptar sus procesos y sistemas a los nuevos requerimientos legales y a reforzar los equipos más afectados. En este sentido, Línea Directa ha desarrollado un boletín de novedades normativas y jurisprudenciales que incluye proyectos regulatorios, criterios relevantes emitidos por los principales supervisores, así como otras noticias de alcance que puedan afectar o resultar de interés a la entidad. También se informa sobre su posible impacto en la entidad y se imparten programas de sensibilización a

toda la organización sobre la normativa y los riesgos, lo que incluye la puesta en marcha de acciones para garantizar que las áreas incluyen estos cambios en sus procesos y operativas.

- **Los riesgos de reservas**: las reservas que registra la entidad para el pago de siniestros y gastos asociados se calculan en función a estimaciones basadas en cálculos actuariales y modelos estadísticos, además de las provisiones realizadas de forma individual por el equipo de Servicios y Prestaciones.

- **La digitalización y las tecnologías emergentes**: la pandemia ha acelerado la digitalización de las empresas y de los consumidores, lo que ha creado un nuevo riesgo: no lograr responder de manera ágil y efectiva a las demandas de los clientes en relación con los nuevos productos y con las nuevas formas de relacionarse con la compañía, así como a los riesgos derivados de la falta de escalabilidad de la tecnología.

  Línea Directa quiere consolidarse como un referente digital en el mercado español. Para ello, **creó un área de Transformación Digital en dependencia directa de la Consejera Delegada** con el objetivo de liderar esta transformación con una visión única, estratégica y transversal, mejorar la experiencia digital del cliente y contar con equipos especializados en innovación tecnológica y en el diseño y desarrollo de nuevos productos.

Acciones previstas para 2023

Para 2023 se han señalado una serie de prioridades con el objetivo de seguir mejorando en la identificación, control y gestión de los riesgos corporativos, entre los que destacan:

- Valoración cuantitativa y cualitativa de los **riesgos de los nuevos productos** que lance la compañía.

- **Automatización de procesos** para hacerlos más eficientes.

- Una vez finalizada **la integración del mapa de riesgos**, la compañía revisará los procesos de control interno para ampliar el alcance de los controles monitorizados. El objetivo es ser más precisos en la valoración de los riesgos residuales e incrementar el entorno de control interno. También se consolidarán las distintas categorías de eventos, su valoración por niveles o su tipología.

Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)

Los **órganos de gobierno** reciben con periodicidad trimestral la información relativa a los principales riesgos a los que está expuesta la entidad y los recursos de capital disponibles para hacerles frente, además del cumplimiento de los límites fijados en el apetito de riesgo.

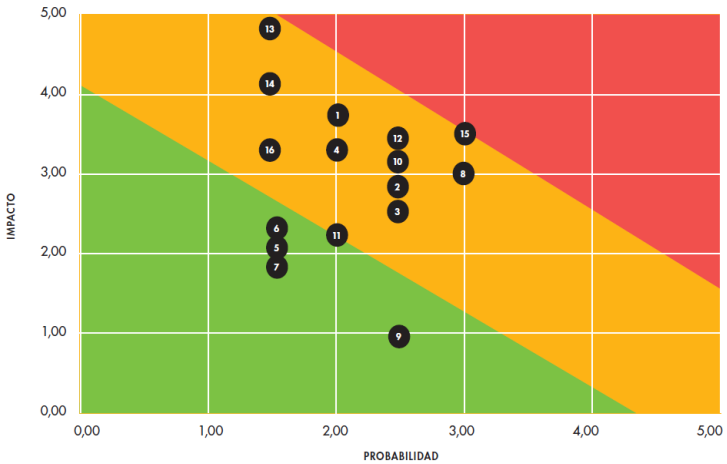
El Departamento de Riesgos Corporativos, junto con las distintas áreas de la compañía, analiza periódicamente los riesgos que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, lo que incluye los factores ESG. A partir de este análisis **se realiza una cuidada evaluación de las principales amenazas de la compañía y se identifican las correspondientes medidas de**

prevención y mitigación que permiten obtener la valoración del riesgo residual.

En este sentido, la entidad ha definido los riesgos ESG y su modelo de gestión, los procesos, la normativa afectada y la metodología, que constituye una evaluación cualitativa que ayuda a detectar los eventos que aportan una amenaza más inminente. Esta metodología cuenta con un seguimiento periódico que favorece la transmisión de información entre las áreas responsables de los riesgos y la Dirección de Riesgos de la compañía.

La compañía también está **desarrollando una monitorización de las medidas de mitigación** o de los controles identificados de cada área, analizando si se están realizando de manera efectiva a través de las evidencias, actualizando el entorno de control y la valoración de los riegos. En caso de detectar alguna mejora, se definen los planes de acción oportunos.

Mapa de calor riesgos ASG



En el análisis del mapa se percibe una mejora respecto a 2021 en el riesgo de "No llevar a cabo una inversión responsable", debido principalmente a la mejora del entorno de control con la aprobación de una política de inversiones sostenibles por parte de los órganos de Gobierno de la entidad.

Por otro lado, existe una mayor preocupación por la seguridad informática derivada del incremento de ciberataques en las empresas, lo que tiene su reflejo en el mapa a pesar de haber incrementado las medidas y controles en la compañía.

También el foco en el cliente, como uno de los ejes estratégicos de la entidad, unido a los actuales cambios en las necesidades y tendencias de la sociedad, implica una mayor valoración del impacto del riesgo "Inadecuado asesoramiento necesidades cliente en diseño, comercialización y reclamaciones". En este sentido, desde la compañía se está trabajando en diferentes áreas de mejora encaminadas a incrementar el entorno de control.

El mapa de riesgos ESG del Grupo Línea Directa se dividen en **tres ejes** que contemplan **5 bloques esenciales**, los cuales se clasifican a su vez en **16 niveles** que representan los distintos eventos comprendidos en cada categoría. Todos ellos están vinculados con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) y otros marcos de reporte (GRI o Ley de Información no Financiera Ley 11/2018).

Categoría	Factor	Nº	Causas/Eventos de riesgo
AMBIENTAL	Medioambiente y Cambio Climático	1	Incumplimiento o no adaptación a los requisitos de la normativa de medioambiente
		2	Falta de adaptación de los productos a los efectos del cambio climático
		3	No contemplar riesgos de cambio climático en la valoración de ratios financieros y de riesgo
		4	Ausencia de metodología de cálculo e integración de la normativa en la estrategia
SOCIAL	Empleados	5	Incumplimiento de la normativa y de los requisitos de diversidad/igualdad
		6	Incumplimiento o inadecuada gestión en el desarrollo del empleado. Incumplimiento de riesgos laborales
		7	Incumplimiento de derechos laborales y humanos
	Cliente	8	Inadecuado asesoramiento al cliente. No adaptación a las necesidades del cliente en el diseño y comercialización de productos o ante reclamaciones
		9	Falta de contribución o inadecuada contribución a las necesidades del entorno social
GOBIERNO	Relación con terceros	10	Cadena de suministro
		11	No llevar a cabo una inversión responsable
		12	Incumplimiento de buenas prácticas sectoriales
	Gobierno, ética y transparencia	13	Inadecuada estructura y prácticas de gobierno corporativo
		14	Casos de corrupción e incumplimiento normativa fiscal
		15	Ciberseguridad y falta de gestión de la información confidencial
		16	Deficiencias en la comunicación y relación con terceros

Aunque el Grupo Línea Directa no se encuentra en un sector crítico respecto al cambio climático, la entidad está especialmente concienciada sobre este problema, por lo que impulsa y fomenta una gestión responsable de los recursos y el medioambiente. Para ello, cuenta con políticas y medidas específicas que se encuentran detalladas en el apartado de Gestión medioambiental.

En el aspecto social, **el Grupo Línea Directa cuenta con protocolos y medidas concretas para impulsar el potencial y el desarrollo 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, tal y como se recoge en el apartado "Cuestiones sociales y relativas al personal".

Finalmente, en el ámbito de **Buen Gobierno Corporativo**, se ponen en valor los mecanismos de homologación de los proveedores, la estructura del gobierno corporativo de la entidad alineada con los requisitos normativos y las buenas prácticas, la "tolerancia cero" frente al soborno y cualquier acto ilícito reflejado en el Código Ético y otras políticas internas y, por supuesto, todas las medidas de protección de la seguridad de la información y los datos implementados en la organización.

MEDIOAMBIENTE

Medioambiente

Línea Directa Aseguradora opera en una industria que no es crítica respecto el cambio climático. Además, desarrolla su actividad bajo un modelo de negocio directo, sin intermediarios ni redes de oficinas, lo que hace que de forma natural sea más eficiente medioambientalmente que otras compañías del sector, que cuentan con una red de oficinas por toda la geografía nacional.

La compañía, sin embargo, es consciente de operar en un sector clave en la transición hacia una economía baja en carbono. Con un parque móvil envejecido y un horizonte regulatorio más restrictivo, Línea Directa apuesta por una estrategia de negocio sostenible para dar respuesta a los grupos de interés ante las incertidumbres que surgen en este sentido. Su actividad combina la gestión responsable de sus consumos y el lanzamiento de nuevos productos y servicios para las 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 su cartera de inversiones.

Durante 2022, Línea Directa ha avanzado en la respuesta a los nuevos retos de la transición energética que le afectan con la finalización de su IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022, que recoge sus principales líneas estratégicas ESG, con un grado de cumplimiento del 96%. En su eje medioambiental, la compañía ha impulsado la eficiencia energética de su actividad, la reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero, la minimización de consumos de papel y plástico, así como la elaboración de procedimientos para la valorización de los residuos en su filial de talleres CAR, Centro Avanzado de Reparaciones.

En este sentido, **es fundamental su adhesión en 2022 al Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD),** con el que se compromete a incorporar y reportar sobre el gobierno, la estrategia, la gestión de riesgos y oportunidades y las métricas y objetivos del cambio climático.

Por otro lado, la compañía ha profundizado en la gestión de la cartera con criterios ESG, disponiendo de informes sobre la sostenibilidad de sus activos y potenciando a su vez la elegibilidad de las inversiones según la Taxonomía Verde de la Unión Europea.

El Gobierno y la Gestión del Cambio Climático

El Consejo de Administración de Línea Directa, que ostenta la máxima responsabilidad de la Sostenibilidad de la compañía, es el órgano responsable de aprobar, supervisar y revisar la implantación de la estrategia medioambiental.

Como novedad, la compañía ha organizado en 2022 un Grupo de Trabajo de Sostenibilidad, compuesto por mandos intermedios de distintos departamentos clave para la ejecución del Plan. Entre ellos se encuentran los departamentos de Relación con Inversores y planificación financiera, Gobierno Corporativo, Gestión de Espacios, Calidad, Riesgos, Comunicación Externa y Sostenibilidad, Compras, Servicios y Prestaciones, Recursos Humanos y el responsable de productos del área de Marketing.

Este Grupo supervisa e impulsa las acciones del Plan y reporta los resultados al **Comité de Sostenibilidad, compuesto por la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad y un grupo de directores implicados directamente en la toma de decisiones ESG** de la compañía, como son el Director de Finanzas, el Secretario General, el Director de Servicios y Prestaciones y el Director de Marketing. Este Comité vela por el cumplimiento de las acciones y garantiza la implantación de las medidas de Sostenibilidad que incluyen la protección del medioambiente, además de reportar los resultados a la CEO, al Comité de Dirección, a las Comisiones consultivas y al Consejo de Administración.

En 2022, la compañía ha elevado el alcance de su anterior Política de Medioambiente, mediante la aprobación por parte del Consejo de Administración de una **Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático**, donde establece mecanismos para medir su desempeño ambiental y tomar decisiones al respecto, evitar o minimizar los impactos ambientales que pudiera generar su actividad, evaluar los que pudieran generar sus productos y servicios y definir medidas a adoptar para la eliminación o reducción de sus emisiones contaminantes.

Además, se compromete a promover productos y servicios respetuosos con el medio ambiente; a acompañar a sus clientes en la transición hacia una economía baja en carbono; a fomentar una cultura ambiental entre sus empleados, proveedores y socios; y, por último, a impulsar acciones de sensibilización a la sociedad.

La aseguradora ha implementado de esta forma una organización, una política y unas acciones que servirán para luchar contra el cambio climático, y que la sitúa en el camino de adaptación a las nuevas exigencias regulatorias que tienen como meta alcanzar las cero emisiones netas en la economía para 2050. En este sentido, la compañía ha realizado grandes avances. Toda la energía eléctrica consumida en los centros de trabajo de Línea Directa Aseguradora procede de fuentes renovables, energía verde, y se ha aumentado el autoconsumo con una planta de energía fotovoltaica. Además, **la compañía ha verificado el cálculo de la Huella de Carbono de 2021 y ha compensado las emisiones del Alcance 1 y 2** de la misma en proyectos de reforestación, obteniendo el sello compenso del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Riesgos y oportunidades ante el Cambio Climático (TCFD)

Línea Directa reconoce el cambio climático como una de las amenazas más importantes para la estabilidad de los sistemas económicos, sociales y geopolíticos mundiales. Por ello, considera fundamental que las empresas divulguen cómo están afrontando este problema.

Para aportar valor a sus inversores y participar de la reducción del riesgo de un shock financiero sistémico en la economía debido al cambio climático, la compañía se ha adherido en 2022 al Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), la iniciativa impulsada por el Consejo de Estabilidad Financiera. Con esta adhesión, la aseguradora se compromete a incorporar sus recomendaciones de divulgación financiera relacionadas con el clima y a reportarlas periódicamente.

El TCFD es una tendencia global de reporte en cambio climático, que da respuesta a analistas e inversores de forma efectiva y que se está consolidando entre los reguladores a nivel nacional y global como la mejor práctica para la presentación de informes sobre el desempeño climático.

Línea Directa se compromete a informar sobre la gobernanza, la estrategia, la gestión de riesgos y oportunidades y publicar métricas y objetivos en relación con el cambio climático en los próximos tres años. Con este objetivo, la compañía ha establecido una hoja de ruta para analizar los riesgos y oportunidades climáticas, tanto físicas como de transición, identificadas a corto, medio y largo plazo, y que afectan tanto a sus operaciones como a su cadena de valor.

Además, **continúa midiendo sus emisiones, poniendo especial énfasis en el desarrollo del alcance 3**. Estas acciones servirán de punto de partida a la aseguradora para elaborar un informe alineado con las recomendaciones del TCFD.

RECOMENDACIONES DEL TCFD: PUNTO DE PARTIDA

Línea Directa Aseguradora se ha comprometido a implementar las recomendaciones del TCFD.

1. GOBIERNO CORPORATIVO

Modelo de Gobierno de los Riesgos y Oportunidades Climáticas

01 Describir el **Modelo de Supervisión** del Consejo de Administración de los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.

02 Describir el papel del Consejo de Administración en la Evaluación y Gestión de los riesgos y oportunidades climáticas.

2. ESTRATEGIA

Impactos potenciales y reales de los riesgos y oportunidades climáticas en los negocios, la estrategia y la planificación financiera

01 Describir los **Riesgos y Oportunidades Climáticas a corto, medio y largo plazo.**

02 Describir el Impacto de los Riesgos y Oportunidades climáticas en los negocios, la estrategia y la planificación financiera.

03 Explicar la estrategia de Resiliencia de la compañía, teniendo en cuenta diferentes escenarios relacionados con el clima (incluyendo escenario de 2°C o inferior).

3. GESTIÓN DE RIESGOS

Sistema de Identificación, Evaluación y Gestión de riesgos climáticos

01 Describir el **Proceso de Identificación y Evaluación de Riesgos Climáticos.**

02 Describir el Proceso de Gestión de Riesgos Climáticos.

03 Explicar cómo integra la organización el proceso de identificación, evaluación y gestión de riesgos climáticos en la gestión de riesgos global.

4. MÉTRICA Y OBJETIVOS

Métricas y objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades climáticas relevantes

01 Describir **qué métricas usa la compañía para evaluar los riesgos y oportunidades climáticas** en línea con su estrategia y proceso de gestión de riesgos.

02 Comunicar la **huella de carbono (Alcance 1,2 y 3) y los riesgos relacionados.**

03 Comunicar los objetivos establecidos para la gestión de riesgos y oportunidades climáticas y el desempeño de dichos objetivos.

TCFD TASK FORCE on CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

Huella de carbono

Línea Directa Aseguradora calcula desde hace más de 11 años su huella de carbono de manera integral en sus tres alcances de emisiones: las directas (consumo de combustibles fósiles en sus centros de trabajo), las indirectas (consumo eléctrico) y las inducidas (viajes in itinere, viajes de empresa, consumos de papel y agua, entre otros).

En 2022, Línea Directa Asistencia ha elaborado por tercer año una estimación de los gases de efecto invernadero emitidos de la actividad que presta en carretera. La filial ha calculado los kilómetros que se recorren anualmente en los servicios de grúa a través de su cadena de suministro. También ha calculado la distancia que recorren los vehículos de alquiler, los taxis que utilizan los clientes cuando su vehículo tiene que repararse en el taller, el servicio de verificación que prestan los peritos, y los servicios de recogida y entrega de los vehículos de sustitución a los clientes. Como resultado, se ha contabilizado una emisión de hasta 7.250 toneladas de CO_2, un 20,2% más que en 2021.

-51%
Huella de carbono del Grupo

Registro y compensación de la Huella de 2021

La compañía ha tomado la decisión de registrar la huella de carbono del ejercicio 2021 por primera vez en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, a través de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC).

Asimismo, **Línea Directa ha compensado el alcance 1 y del alcance 2 de su huella de carbono** con dos proyectos de absorción de diferente naturaleza en España (Cervatos Reforesta - Palencia) y en Perú (Conservación de la Amazonia en Madre de Dios, Perú).

Cálculo de la Huella de Carbono 2022

El cálculo de las emisiones se realiza siguiendo la metodología del GHG Protocol. Para el cálculo de la huella de carbono, se han utilizado los factores de emisión procedentes de la publicación anual de MITECO (versión julio 2022) y de la fuente oficial del Departamento de Medio Ambiente, alimentación y asuntos rurales de Reino Unido, en los casos que ha sido necesario.

Para el cálculo de alcance 2, las garantías de origen renovable (GDOs), emitidas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) son el instrumento que certifica la procedencia de fuentes renovables de la electricidad consumida.

Sistema de Gestión Ambiental

CERTIFICACIÓN

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 76% 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.

Este sistema permite 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 mediante la reducción de los consumos o la compensación de estos.

INDICADORES DE ECOEFICIENCIA Y USO SOSTENIBLE

En los últimos años, el Grupo Línea Directa, en el marco de su IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022, ha llevado a cabo una serie de actuaciones con objetivo de mejorar la eficiencia en sus instalaciones, así como lograr un importante ahorro energético.

En 2022, el Grupo ha continuado con el plan de renovación del sistema de climatización, sustituyendo una enfriadora por un equipo más eficiente, complementando las acciones llevadas a cabo en el año anterior.

Respecto a la energía consumida en las instalaciones, unido a las acciones dirigidas a reducir el consumo de energía, **el Grupo Línea Directa se ha propuesto como objetivo para el próximo trienio que el 100% de la energía consumida en sus instalaciones proceda de fuentes de origen renovable**.

Para ello, el sistema de gestión ambiental cuenta con un sistema para la monitorización de la energía procedente de los paneles fotovoltaicos instalados por el Grupo. En 2022, se han llevado a cabo las obras para la instalación de nuevas placas fotovoltaicas de generación eléctrica, cuyo objetivo de producción eléctrica se estima que duplique la infraestructura de autoconsumo existente.

Actualmente la energía eléctrica consumida en 2022, que procede del autoconsumo en Línea Directa, representa el 6,1% de la energía eléctrica total consumida.

Por otro lado, en los talleres de CAR Madrid y CAR Barcelona se han continuado implantado diferentes medidas para reducir los consumos energéticos y su correspondiente impacto ambiental. En CAR Madrid las placas solares comenzaron a estar plenamente operativas en junio de 2022, generando unos ahorros del 25% del consumo energético mensual. Además, los cambios de compresores y de la iluminación a tecnología LED han ayudado a reducir el consumo energético. Por su lado, CAR Barcelona se encuentra en un edificio de alta eficacia, que cuenta con iluminación LED, con compresores de alta eficiencia y con cabinas de pintura también de bajo consumo. Además, en ambos se ha llevado cabo la renovación de la flota de vehículos de sustitución para los clientes, dando prioridad a aquellos que generan menos emisiones y que tienen mayores prestaciones de seguridad.

LDA Reparaciones, la filial del Grupo que da servicio al negocio de Hogar, ha renovado la flota de vehículos en régimen de renting dedicados a los desplazamientos de los profesionales para realizar los servicios de asistencia en el hogar, con vehículos menos nocivos para el medioambiente. En 2022, pese al aumento de actividad, el consumo de combustible se ha mantenido estable respecto a 2021. En consecuencia, las emisiones generadas por estos servicios en 2022 ascendieron a 29,73 ton CO2, que supone una reducción del 9% con respecto a 2021, gracias a la mayor eficiencia de la flota.

Para apoyar al empleado en esta transformación, la compañía ha puesto este año a su disposición 10 puntos de recarga para coches eléctricos e híbridos.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Para la gestión de residuos producidos en los centros de trabajo, Línea Directa dispone de centros de recogida de residuos en cada planta y oficina correctamente señalizados para que todos los empleados puedan segregar residuos orgánicos, residuos de papel y envases de plástico.

Todos los residuos fruto de la actividad empresarial son recogidos por gestores autorizados, con el objetivo de realizar tratamientos de residuos finales de valorización de manera que los recursos utilizados tengan una segunda vida.

Dichos tratamientos, específicos para cada tipo de residuo, requieren que la compañía lleve a cabo la segregación de residuos. Para tal efecto, la compañía ha sensibilizado a la plantilla y ha instalado áreas específicas para la segregación de residuos en todos los edificios.

Economía Circular

El Grupo Línea Directa ha desarrollado en los últimos años un plan para favorecer la economía circular, que es uno de los principales retos globales. Este plan se sustenta en tres pilares fundamentales:

- El proyecto, que comenzó 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 específico que reduce las necesidades de papel.

- Uso de materiales sostenibles, promoviendo un consumo responsable de los recursos, a través de la reutilización o el uso de materiales más sostenibles, por ejemplo, en las reparaciones de hogar, siempre que técnicamente sean viables.

- Reducción de la generación de residuos e incremento de la reutilización, reciclaje u otro tipo de valorización de los residuos producidos. En particular, **tanto CAR Madrid como CAR Barcelona han obtenido el certificado "Hacia Residuos Cero"** que indica que más del 60% de los residuos producidos fruto de la actividad productiva han sido sometidos a tratamientos.

Estos tres frentes de actuación unidos a los cambios tecnológicos implementados 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.

Biodiversidad

El Grupo Línea Directa Aseguradora no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad, ya que tiene sus sedes en terrenos urbanos.

No obstante, como muestra de su compromiso con el medio ambiente, **el Grupo Línea Directa apoya a la iniciativa impulsada por WWF, "La Hora del Planeta",** para movilizar a personas, empresas y gobiernos para revertir la pérdida de biodiversidad en la naturaleza. La compañía ha colaborado activamente con las acciones impulsadas desde la iniciativa y además participa mediante una aportación monetaria a este proyecto.

La compañía también realiza campañas dirigidas a los empleados con recomendaciones para reducir su impacto ambiental y hace público en su Intranet un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales, a disposición de todos los empleados que lo quieran consultar.

Adicionalmente, en 2022 **Línea Directa Aseguradora ha publicado el informe de Seguridad Vial "Animales en la carretera: Un peligro mortal. Accidentes contra animales en las carreteras españolas (2017-2021)"** con un doble objetivo: concienciar sobre un peligro para la seguridad vial en carreteras, por un lado, y divulgar sobre cómo actuar para intentar salvaguardar la fauna ante un accidente contra un animal, por otro.

Adaptación al Cambio Climático

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 por 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 el caso concreto de las entidades financieras (entidades de crédito, gestores de activos, empresas de servicios de inversión y empresas de seguros y reaseguros), la publicación del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 establecía los indicadores clave de resultados a publicar y especificaba con más detalle la metodología para cumplir esa divulgación de información. Las entidades financieras son un actor clave en la transición hacia una economía más sostenible por la gestión de importantes flujos de capital.

Actualmente, el grupo de expertos aún está en fase de definición definitiva de los criterios para otros cuatro objetivos medioambientales, que son: "Protección del agua", "Economía circular", "Prevención de la contaminación" y "Biodiversidad y ecosistemas".

Contenido del Reglamento

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.

Elegibilidad y alineamiento

Una actividad económica o una inversión se considera **elegible** según la Taxonomía de la UE cuando se corresponde con las definiciones de actividades aportadas por el Reglamento o el CNAE de actividad es coincidente con el que se define en el Reglamento.

Sin embargo, una actividad se considera **alineada** con un objetivo medioambiental, si además de ser elegible cumple con los siguientes requisitos:

- **Contribuye sustancialmente** a un objetivo medioambiental, mediante el cumplimiento de los criterios técnicos de selección definidos por el Reglamento.

- **No perjudica significativamente** a otro de los objetivos medioambientales establecidos por el Reglamento.

- La compañía evalúa las **garantías sociales** establecidas por el Reglamento con un resultado favorable.

Obligación de divulgación

En el artículo 8 del Reglamento de Taxonomía se exige a las empresas obligadas a publicar Información No Financiera con arreglo a lo dispuesto en los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (modificada por la Directiva 2014/95/UE) que incluyan en sus reportes de información no financiera indicadores sobre en qué medida la actividad de la empresa está asociada a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles con arreglo la Taxonomía.

En el caso particular de las entidades aseguradoras, existe la obligación de reportar la información sobre:

- **Actividades de aseguramiento:**

  - Elegibilidad de la actividad de aseguramiento en base a las actividades definidas por la taxonomía.

  - En el futuro se deberá reportar también el alineamiento de la actividad de aseguramiento con los objetivos medioambientales de la UE, a través del cumplimiento de los criterios técnicos de selección definidos por el Reglamento.

- **Actividades de inversión:**

  - Elegibilidad de las inversiones de la compañía en base a las actividades definidas por la taxonomía.

  - En el futuro se deberá reportar también el alineamiento de las inversiones con los objetivos medioambientales de la UE, a través del cumplimiento de los criterios técnicos de selección definidos por el Reglamento.

Actividades elegibles según la Taxonomía

La implantación de la obligación de reporte de la Taxonomía se ha establecido de forma gradual tanto para las entidades financieras como para las no financieras. Se prevé que en 2024 entré en vigor la obligación de reporte de indicadores clave de resultados para empresas financieras, mientras que las empresas no financieras en el reporte de 2022 ya deberán incluir los indicadores clave.

Línea Directa Aseguradora ha evaluado tanto su actividad como sus inversiones de 2022 en base a la metodología que establece la Taxonomía. En este sentido, se reportan los siguientes indicadores:

La proporción y el 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.

		Autos Responsabilidad Civil Autos (€)	Autos. Otras Garantías (€)	Incendio. Otros daños a los bienes (€)	Asistencia (€)	Gastos Médicos (€)	TOTAL (€)
2022	Primas brutas emitidas elegibles totales	356.047	416.740	143.713	1.097	29.082	**946.679**
	% Primas elegibles	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**
2021	Primas brutas emitidas elegibles totales	341.746	406.354	131.243	1.397	26.449	**907.189**
	% Primas elegibles	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**

La proporción en activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y no elegibles según la Taxonomía.

El cálculo se ha hecho con el valor de mercado de las posiciones en balance para cada una de las categorías y sobre el total activo Grupo Línea Directa. Todas las posiciones que la compañía tiene en la cartera, excepto la participación en UNESPA, tienen asignado un código CNAE.

Elegible/no elegible: el porcentaje de la cartera en no elegible se debe en su mayoría a la inversión, tanto bonos como acciones de entidades financieras, y en minoría de posiciones en autos, *pharma*, *healthcare*, consumo, materias primas, etc, que son actividades que aún no han sido desarrolladas por la Taxonomía.

Deudas y agencias: incluyen todas 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, salvo aquellos de los que se tiene información ESG concreta. 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.

Inmuebles: se han considerado como elegibles aquellos inmuebles que, a cierre de 2022, cuentan con certificaciones en materia ambiental o en materia de eficiencia energética (ISO 14.001, ISO 50.001 o certificación LEED) o están en proceso de certificación.

		Valor (M€)	KPI 1: elegible (%)	KPI 2: no elegible (%)	KPI 3: deuda y agencias (%)	KPI 4: derivados (%)	KPI 5: Sin CNAE (%)	Exento (%)
2022	Total activo Grupo Línea Directa	**1.195,41**	**16,82**	**14,39**	**27,70**	**0,66**	**0,00**	**14,70**
2021	Total activo Grupo Línea Directa	**1.368,48**	**10,52**	**16,98**	**29,98**	**- 0,69**	**0,00**	**22,55**

En 2022, las medidas adoptadas en la apertura de nuevas posiciones en la cartera de inversiones, ha permitido lograr un aumento de 6 p.p., superando el objetivo de aumentar 1,1 p.p. los activos elegibles, según se estableció en el Plan de Sostenibilidad de 2022, de los activos de la cartera que se consideran elegibles según la Taxonomía verde de la UE.

PERSONAS Y TALENTO

Personas y Talento

En febrero del año 2022, el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora ha nombrado a Patricia Ayuela como Consejera Delegada de la entidad. Este nombramiento ha supuesto un nuevo rumbo de la organización y, por tanto, la estrategia del área de Personas durante este ejercicio se ha adaptado a las nuevas necesidades definidas por la Consejera Delegada y el nuevo equipo de Dirección.

La nueva Consejera Delegada ha fijado las prioridades de Línea Directa Aseguradora centrándolas en cuatro grandes ejes de actuación: foco en el cliente, crecer con fuerza, digitalización y rentabilidad. Para afrontarlas, la compañía ha diseñado una nueva estructura que alinea la organización con esta nueva y ambiciosa estrategia. **Las áreas de Motor y Hogar se han unificado** y han pasado a organizarse en dos grandes áreas. Por un lado, el **área Comercial**, responsable de la captación de nuevo negocio y nuevos asegurados, aprovechando las fortalezas de la compañía como gran Grupo multirramo, sus alianzas estratégicas y las nuevas oportunidades de mercado. Por otro, el **área de Cartera**, encargada de impulsar una relación más continuada y estrecha de los clientes con el Grupo, apostando por la fidelización y la vinculación de los asegurados a largo plazo y poniendo el foco en la innovación de productos y servicios para el cliente. Además, **se ha constituido un nuevo Área de Riesgos Corporativos**, que centraliza la segunda línea de defensa de control de riesgos de la compañía con la finalidad de centralizar el control y el riesgo. Además, para impulsar la digitalización de los procesos de la compañía y de la relación con el cliente **se ha creado un departamento de Transformación Digital que depende directamente de la Consejera Delegada**, para liderar esta transformación con una única visión estratégica y transversal.

Para esta nueva etapa de la compañía ha sido clave atraer y fidelizar al mejor talento. Y este ha sido y es uno de los principales objetivos de Línea Directa en materia de personas, que ha seguido apostando por la selección externa y el desarrollo interno de grandes profesionales, altamente preparados y comprometidos, para abordar los nuevos desafíos de la organización. La compañía cuenta con un modelo propio de atracción de talento apoyado en una propuesta de valor muy definida y concreta.

El área de Talento ha sentado las bases de una nueva estrategia dirigida a motivar a los empleados a asumir nuevos retos, enfrentarse a movilidades internas dentro de la organización y

potenciar su desarrollo profesional a través de nuevas formas de aprender. En este último punto, en 2022 se ha puesto el foco en una campaña interna para impulsar la cultura de desarrollo profesional dentro de la organización. Además, ha sido fundamental el papel de la formación en un momento de cambio de estructura para formar, en tiempo récord, a profesionales con una nueva misión dentro de la compañía.

Asimismo, se ha seguido apostando por nuevas formas de aprender poniendo al empleado en el centro para ser protagonista de su propio aprendizaje y desarrollo profesional. Para ello, se han desarrollado diferentes plataformas digitales y herramientas colaborativas de Microsoft 365.

En este ejercicio la compañía **ha consolidado su estrategia de Bienestar y Salud** con más acciones y *webinars*, ha incorporado nuevas medidas de flexibilidad y desconexión digital, y ha consolidado su estrategia en materia de diversidad, igualdad e inclusión con un mayor número de iniciativas. En el ámbito de la diversidad generacional de la compañía, en 2022 se ha puesto el foco en la atracción de talento joven favoreciendo su convivencia y transmisión de experiencia con talento más senior.

Es importante destacar, también, la implantación de un nuevo modelo de flexiwork que ha permitido a Línea Directa ganar en agilidad y eficiencia, así como optimizar los tiempos de trabajo y, al mismo tiempo, atender a la flexibilidad y bienestar cuidando al empleado como principal motor de la organización, para lograr los ambiciosos objetivos a medio y largo plazo.

Alineamiento con la estrategia de negocio de la compañía

En 2022, Línea Directa Aseguradora ha seguido creciendo y ha apostado por el empleo de calidad con una plantilla media de 2.538 empleados. En un entorno de cambio y alta volatilidad, las necesidades de negocio y de las personas de la organización han sido el centro de las decisiones en la estrategia de Recursos Humanos.

En este ejercicio, la nueva Consejera Delegada ha dado especial importancia a la comunicación a través de reuniones con toda la cadena de mando para compartir la estrategia y los resultados. Además, ha definido los nuevos objetivos estratégicos corporativos anuales que se trasladan a toda la plantilla a través del Sistema de Gestión del Desempeño. Posteriormente cada director de Área define los objetivos de su ámbito de responsabilidad, en coherencia con los objetivos estratégicos corporativos, y se asignan todos ellos hasta llegar a cada uno de los empleados.

De esta manera, **el área de Personas está totalmente alineada con los objetivos estratégicos de la compañía y contribuye a su consecución**, cobrando especial importancia en este ejercicio con la nueva Dirección. Prueba de ello, es el trabajo conjunto del área con la nueva dirección y con todas las áreas de negocio y servicio, manteniendo un diálogo constante, estando en el día a día de las decisiones estratégicas, entendiendo los retos de la organización e incorporando las nuevas tendencias en metodologías de trabajo ágiles e innovadoras. El área de Personas ha tenido que cumplir un doble papel. Por un lado, capacitar a las personas para desempeñar sus funciones

actuales y conseguir sus objetivos a corto plazo y, por otro, preparar a la compañía para abordar nuevos retos, dotándola del talento que va a necesitar a medio y largo plazo.

En un año con cambios en la organización, han cobrado especial importancia los canales de comunicación con el empleado para hacerle llegar, de primera mano, toda la información en relación con los cambios que iban sucediendo, implicando a las personas clave y, por otro lado, atender todas sus necesidades desde el departamento de Atención a las Personas de manera cercana y totalmente personalizada.

En este contexto ha sido clave conocer el alineamiento de la plantilla con la nueva estrategia de la compañía. Para ello, se han realizado pulsos de opinión a lo largo del año que han permitido a Línea Directa realizar planes de acción acorde con las necesidades y motivaciones de las personas de la organización. En este sentido, ha sentido ha sido más importante que nunca mantener la esencia de la cultura de Línea Directa, que se apoya en dos pilares fundamentales: un modelo de liderazgo con valores, cercano y transparente y una comunicación fresca, con un estilo propio que sabe combinar mensajes más serios y trascendentes con otros más desenfadados. La cultura corporativa es, en definitiva, una pieza fundamental que apoya el cambio organizativo ya que genera un factor diferencial en la vida del empleado en la empresa.

En este ejercicio 2022, **la compañía ha superado dos exigentes auditorías externas** para volver a certificarse como una de las empresas españolas con el reconocimiento de **Empresa Flexible y Responsable (Efr)**. Asimismo, Línea Directa ha prestado especial atención a la salud de los empleados poniendo el foco en la prevención y el bienestar, principalmente en lo relativo a los riesgos psicosociales y la salud emocional de sus empleados.

Asimismo, ha sido relevante el desarrollo de iniciativas para mejorar la experiencia del empleado. El área de Personas se ha volcado en consolidar e incrementar un amplio paquete de beneficios corporativos con el objetivo de atraer al empleado a través de una propuesta de valor diferente.

Como seña de identidad en lo referente a la atracción de talento, la compañía resume su esencia en su **#ADNLíneaDirecta**: **"Somos Ágiles, Diferentes y Nos importan las personas".**

Diversidad e igualdad

El Grupo Línea Directa cuenta con una Política de Diversidad e Inclusión aprobada por el Consejo de Administración en la que se establecen los principios con los que la compañía contribuye al logro de los objetivos corporativos en esta materia. Los principios recogidos en dicha Política son:

- Asegurar entre los empleados y proveedores una **cultura de respeto a las personas** y comportamientos favorables a la diversidad.
- Garantizar **procesos justos de selección, contratación, formación, promoción, remuneración** y desvinculación para los empleados.
- Promover la **inclusión de los colectivos más vulnerables**, facilitando su adecuada integración en la compañía y generando un ambiente de trabajo respetuoso.
- Fomentar una **cultura de diversidad e inclusión** apoyada en programas, acciones y protocolos de

actuación que faciliten la integración de todos los empleados.

Esta Política también establece los principales **compromisos** de la compañía relativos a la diversidad generacional, funcional, cultural, de género y de orientación sexual. Además, la elaboración de otras políticas de gestión de personas como las Políticas de Selección, Contratación, Talento, Igualdad y el Procedimiento de Vacantes Internas atienden a los criterios de diversidad.

A nivel externo, Línea Directa es miembro del Chárter europeo de la Diversidad promovido por la Comisión Europea con el que las entidades privadas y las organizaciones contribuyen a construir entornos y sociedades más diversas y respetuosas, en línea con las directivas europeas de no discriminación. La adhesión a este Chárter supone la asunción de los siguientes principios:

- Respetar los principios fundamentales de igualdad.
- Potenciar un comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- Reconocer los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización, implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.
- Impulsar el fomento de programas de no discriminación hacia grupos desfavorecidos.

En lo relativo a la atracción de talento y a los procedimientos de contratación, la compañía cuenta con un procedimiento de selección y un procedimiento de contratación, en los que vela porque todos los procesos:

- Sean respetuosos con la **igualdad de oportunidades** y que promuevan la no discriminación por razón de raza, color, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión o cualquier otra condición personal, física o social.
- Incluyan a todos los profesionales que se ajusten al perfil requerido, asegurando que la selección se realiza atendiendo a **criterios objetivos** de conocimientos, habilidades, actitudes y valores y que todos los candidatos reciben el mismo trato durante todo el proceso.
- Favorezcan el **acceso a los jóvenes** a su primer empleo a través de programas de becas y otros acuerdos.
- Fomenten la contratación de **personas con discapacidad**, en situación o riesgo de exclusión social, favoreciendo así el empleo socialmente responsable.
- Presenten a los candidatos una **oferta laboral competitiva** basada en una propuesta retributiva acorde a su experiencia, un entorno retador que respeta la igualdad de oportunidades y un adecuado equilibrio entre la vida personal y profesional.

Iniciativas de diversidad en Línea Directa

En el año 2022, la compañía ha realizado diferentes iniciativas de cara a poner en valor la diversidad dentro y fuera de la organización. Es importante destacar que estas son algunas de las iniciativas que se han destacado como buenas prácticas en la auditoría de EFR (Empresa Familiarmente Responsable) y que ha analizado, además, Top Employer Institute.

- **Formación:** la compañía ha formado a colectivos clave en la gestión de personas, así como a expertos técnicos de back office, a través de distintos programas formativos, en materia de diversidad y no discriminación. Una formación dirigida principalmente a los profesionales con equipo a su cargo.

- **Sensibilización y movilización interna.** La compañía sensibiliza a sus empleados en materia de la Política de Diversidad y se ha promovido en la plantilla la Celebración del Mes Europeo de la Diversidad con distintas acciones en el portal del empleado, así como en la red social interna.

- **Comunicación externa**: Línea Directa ha dado a conocer los hitos en materia de diversidad en las Redes Sociales de la compañía a lo largo del año. Algunos ejemplos son las publicaciones que se realizaron con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Racial, o Día Europeo de la Diversidad con la comunicación del hito de la Renovación del Chárter Europeo de la Diversidad.

- **Colaboración con otros grupos de interés**: la organización ha colaborado con otras empresas, asociaciones y grupos de trabajo para el avance y promoción de las políticas de diversidad e Inclusión.

Igualdad

Línea Directa dispone de u**n Plan de Igualdad y una Política de Igualdad de Género** aprobados por la Alta Dirección y el Consejo de Administración de la entidad. En ellos se recogen la directrices y compromisos que se aplican al día a día de la compañía en esta materia. Además, la compañía cuenta con un equipo técnico de igualdad formado por expertos en la gestión de personas, así como en el análisis.

Los principales compromisos recogidos en el Plan de Igualdad son:

- Igualdad en el **acceso al empleo, contratación** y desvinculación.

- Promoción y **desarrollo profesional** fundado en el mérito individual y logros adquiridos.

- **Políticas retributivas** acordes a los principios expuestos.

- **Formación** como instrumento específico para el desarrollo de los fines perseguidos por el presente plan y simultáneamente como elemento esencial de la propia actividad empresarial. Corresponsabilidad y conciliación laboral, personal y familiar para con los empleados de Línea Directa.

- **Comunicación y publicidad** como canal de transmisión de valores, de participación y compromiso mutuo.

- **Prevención de riesgos laborales** con perspectiva de género, específicamente con relación a aquellos riesgos psicosociales entre los que destacaría el acoso.

Por otro lado, los principios y líneas de actuación de la Política de Igualdad de Género son:

- **Promover la igualdad de oportunidades** desde el compromiso de la alta Dirección, estableciendo modelos que permitan atraer y retener el talento con independencia del género en la Empresa.

- **Cuidar de la transparencia y la difusión** de esta Política y de los documentos relacionados con el fin de sensibilizar en la igualdad de género a todos los niveles.

- **Fomentar una cultura de flexibilidad** que favorezca el equilibrio de la vida laboral, personal y familiar, garantizando a su vez un empleo de calidad con independencia del género de los empleados.

Línea Directa cuenta, además, con un **Protocolo de Prevención del Acoso**, de acceso público para todos los empleados, que recoge sus principios de actuación en esta materia, encaminados a la prevención de cualquier tipo de acoso, así como el procedimiento de denuncia, tratamiento y resolución de estas situaciones. Entre las medidas adoptadas para promover la Igualdad, destacan las siguientes:

- Capítulos obligatorios sobre igualdad, diversidad e inclusión en los **programas formativos y de liderazgo**.

- Canal específico y confidencial de denuncia al que cualquier empleado puede acudir en caso de vulneración de los principios que acreditan a la compañía como Empresa Familiarmente Responsable. En este sentido, Línea Directa cuenta pone a disposición del empleado tres canales de denuncias: **un canal interno confidencial de denuncias** para el caso de que se produjeran vulneraciones de su código ético, el contacto con la persona responsable de EFR dentro de la compañía, así como en canal directo que pueden utilizar directamente los empleados dirigiéndose a la Fundación Más Familia.

- Paquete de **medidas y licencias específicas** que permiten atender situaciones familiares y compatibilizarlas con la vida laboral.

Además de las políticas de Igualdad y el Protocolo de Prevención del Acoso, Línea Directa apuesta por la formación como principal vehículo para impulsar en la organización una cultura diversa y contar con una plantilla sensibilizada y concienciada con la materia. Por ello, en el 2022 se han puesto en marcha planes de formación en igualdad, violencia de género y diversidad para los líderes de los equipos y el personal técnico de selección, así como jornadas de sensibilización para toda la plantilla. En las encuestas de clima realizadas a lo largo del año, se incluyen apartados específicos sobre Diversidad e Igualdad. De hecho, el **92% de la plantilla considera que en la**

compañía se promueve la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

Adhesiones por la Igualdad de Género

En su apuesta por la igualdad, la no discriminación y la inclusión, la compañía está adherida a los siguientes códigos de buenas prácticas, redes de empresas, iniciativas sectoriales y diversas fundaciones, que impulsan todos los principios aquí expuestos:

- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, iniciativa de la Organización de Naciones Unidas que anima a las empresas a que alineen sus estrategias y operaciones con 10 principios universales sobre derechos humanos y normas laborales.

- **Principios de empoderamiento de las mujeres (WEPs)**, iniciativa lanzada por ONU Mujeres y Pacto Mundial para promover la igualdad de género en las empresas.

- **Target Gender Equality (TGE),** amparado también por la ONU, con el objetivo de impulsar la presencia de mujeres en los Consejos de Administración de las empresas y en los puestos de dirección ejecutiva. Este programa es un acelerador de la igualdad en la empresa dado que cuenta con una herramienta de medición de Igualdad amparada por la ONU y con programas de formación para profesionales del Área de Personas encargadas impulsar nuevas políticas y medidas.

- **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.

- Distintivo de empresas por una **"Sociedad Libre de Violencia de Género"** impulsada por el Ministerio de Igualdad.

- **Guía de Buenas prácticas en materia de Igualdad y no discriminación de UNESPA** que recoge un catálogo de acciones y medidas, consideradas buenas prácticas en materia de Igualdad en el sector.

- **Fundación Más Familia (Efr),** por el que anualmente Línea Directa es auditada a través de DNV, quienes analizan los planes y políticas de Igualdad, medidas relativas, acciones y protocolos específicos, con especial atención al Protocolo de Prevención del Acoso e indicadores e informes del equipo técnico de igualdad.

- **Red sectorial EWI**, red de empresas del sector asegurador de la que Línea Directa forma parte la compañía desde su fundación. Su motivación es impulsar la presencia femenina en los comités de dirección de las empresas del sector. La compañía está presente impulsando las mesas de trabajo de Selección y Atracción de talento.

- **Código Eje&Con** de buenas prácticas en materia de talento femenino en las entidades.

- **MásHumano**, red de empresas que trabaja para la implantación de modelos de trabajo flexibles basados en la corresponsabilidad, la productividad y la humanidad como principios de sostenibilidad.

Violencia de Género

Anualmente se forma a la cadena de mando de la compañía en detección y prevención de violencia de género en colaboración con la Fundación Integra. Asimismo, se realizan dos campañas anuales de concienciación con distintas actividades para toda la plantilla, coincidiendo con el **25 de noviembre** (Día Internacional de la Eliminación de Violencia contra la Mujer) y el **8 de marzo** (Día Internacional de la Mujer). En 2022, con motivo del Día Internacional de la Mujer, además de realizarse acciones internas como cada año, la Consejera Delegada participó en el Toque de Campana por la Igualdad de Género organizado por BME (Bolsas y Mercados Españoles) y por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, que tiene como finalidad fomentar la participación activa de las mujeres en el mundo financiero y promover la toma de acciones en materia de igualdad desde la Dirección. Asimismo, en este mismo día la directora de Tecnología participó en una mesa redonda sobre "Mujeres que transforman, mujeres que inspiran" organizado por Afi Escuelas (Analistas Financieros Internacionales) con motivo de inspirar a otras mujeres a ocupar puestos de responsabilidad dentro de las carreras STEM.

Además, la alta Dirección participa en un **programa de mentoría para mujeres víctimas de violencia de género** llamado **"Leadership for a job",** a través del cual se impulsa la integración para mujeres víctimas de la violencia de género o de exclusión, una mentoría para contribuir a generar nuevas oportunidades profesionales.

Desde hace años, a través del grupo de voluntarios de la compañía, Línea Directa participa en una **Escuela de Fortalecimiento**, dando formación sobre cómo preparar y realizar entrevistas de trabajo a mujeres víctimas de violencia de género con el objetivo de facilitar su integración laboral.

Atracción del Talento

Línea Directa se encuentra un año más entre las 50 empresas con mejor capacidad de atraer talento en España según el ranking MERCO Talento.

En el último ejercicio la compañía ha avanzado cuatro posiciones pasando del puesto 49 al 45 de la clasificación. Además, ha renovado su certificación Top Employers, lo que sitúa a la compañía como uno de los mejores empleadores de España.

La estrategia de atracción de talento de Línea Directa, bajo el claim "ADN Línea Directa", que responde a las iniciales de "Ágiles, Diferentes y Nos importan las personas", tiene como objetivo captar a los mejores profesionales para abordar los desafíos actuales y futuros de la organización. Para ello, el equipo de Personas participa en la definición de la estrategia de negocio para identificar al talento necesario en el corto, en el medio y en el largo plazo. Dado el carácter innovador de la organización y su fuerte componente comercial es necesario contar con **profesionales altamente cualificados y comprometidos con la compañía.**

El primer paso para la atraer talento es posicionar de la marca Línea Directa como un buen lugar para trabajar. En este sentido, el foco de la estrategia de la marca empleadora es la proyección de una imagen real y transparente, que sea fiel reflejo de la cultura y la vida profesional en Línea Directa. En la campaña digital "7 razones Línea Directa" publicada en las Redes Sociales durante los años 2021 y 2022, cada empleado contaba, en primera persona, sus motivos por los que les gusta trabajar en Línea Directa.

La compañía ha apostado, en el último ejercicio, por mejorar la **digitalización del proceso de selección, la implantación de herramientas avanzadas de selección y análisis la inclusión de nuevos canales de atracción para el talento joven**. En este sentido, Línea Directa apuesta por la utilización de distintos canales de comunicación (digitales y telefónicos, entre los que destaca el WhatsApp) y las Redes Sociales. El equipo de Atracción de Talento mantiene una comunicación ágil, cercana y muy personalizada con el candidato.

El viaje del candidato comienza en el posicionamiento, continua con el proceso de atracción y termina con el programa de *onboarding*, que cuenta con un acompañamiento personalizado y un plan de formación a medida, lo que permite al candidato sentirse parte de la compañía desde el primer momento. En último lugar, y ya en materia de gestión de talento, juega un papel fundamental la fidelización del empleado ya que es el motor de la organización y el éxito del futuro de la organización.

Nuevas incorporaciones, políticas de talento y procedimiento de selección

Línea Directa se centra en la búsqueda segmentada y especializada a través de distintos canales para el posicionamiento y la atracción del talento. Está presente en los portales más destacados, en las bolsas de empleo de las principales escuelas de negocio del país, en Redes Sociales como LinkedIn y TikTok, donde está desarrollando una estrategia específica de atracción del talento joven, así como en la web "Un Futuro Asegurado" de Estamos Seguros, proyecto sectorial de atracción de talento impulsado por UNESPA, la Asociación Empresarial del Seguro.

La organización ha incorporado a 21 personas en 2022 en áreas estratégicas como Tecnología, Transformación Digital, el área Técnica, Finanzas, Análisis de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Recursos Humanos y Marketing. Igualmente se refuerzan continuamente los Equipos Comerciales y de Servicio al Cliente.

Para la atracción de talento en la organización, Línea Directa cuenta con una **Política de Talento y un procedimiento de selección** en el que destacan principios como los siguientes:

- Hacer de la incorporación de cada persona una experiencia que permita al recién llegado integrarse y conocer la cultura de la compañía gracias a un proceso mixto (digital y presencial) de *onboarding*.

- Mantener el pulso en la búsqueda de profesionales *core* para la compañía como los perfiles STEM, que sean capaces de afrontar los nuevos retos de transformación digital implementando las últimas novedades.

- Seguir aportando a las áreas de negocio una plantilla comercial con buenas capacidades y con altos estándares en sus aptitudes de relación con el cliente.

Para selección del talento, la compañía cuenta con un equipo de Selección formado y especializado, que trata de manera individualizada cada proceso. Su valor añadido es que de manera estratégica se genera una experiencia al candidato que le permite conocer la empresa y su futura área de trabajo incluso antes de entrar en Línea Directa.

Evolución del viaje del candidato

En el año 2022, la compañía ha redefinido el mapa del viaje del candidato, lo que ha permitido identificar aquellos puntos de contacto que son clave para generar una experiencia diferenciadora.

Además, se ha incorporado la medición de la satisfacción del candidato a través de cuestionarios que han permitido conocer de primera mano la percepción del empleado recién incorporado en la plantilla y medir, además, el grado de satisfacción del proceso de selección y de contratación.

Talento Joven y STEM

El talento joven y STEM es clave para Línea Directa. La organización ha incorporado 46 estudiantes en prácticas en el último año y muchos de ellos viven en la compañía su primera experiencia laboral. Línea Directa pone en marcha iniciativas orientadas a dar a conocer la organización a través de su cultura y los proyectos retadores más atractivos para este público:

- **Programa de becas** de acuerdos con universidades y escuelas de negocio para facilitar las prácticas de los estudiantes. En el año 2022 se han alcanzado acuerdos con Escuelas de Negocio de primer nivel.

- **Presencia en ferias y participación en universidades** con ponencias por parte de los responsables de las áreas de Tecnología y Técnica en los temas de mayor interés para los estudiantes.

- **Hackathon Big Ideas**, una jornada presencial de trabajo colaborativo dirigida a estudiantes universitarios, recién graduados o alumnos de máster, que la compañía realizó en 2022 por quinto año consecutivo.

- **Anuncios de empleo y comunicaciones de marca empleadora** en Redes Sociales a través de los cuales la compañía busca talento con una estrategia personalizada dirigiendo cada comunicación a cada empleado potencial. Además, se publican posts en las distintas Redes Sociales de la compañía (LinkedIn, Facebook, Twitter e Instagram) para trasladar al público en general la marca empleadora de Línea Directa.

- **Nuevo canal de TikTok**, estrenado en 2022 como parte de la estrategia de atracción de talento joven. Con esta nueva red social, Línea Directa busca acercar a la comunidad de TikTok sus señas de identidad como su cultura, el clima laboral, los valores, su apuesta por la sostenibilidad, el día a día en el Campus Línea Directa, los programas de desarrollo profesional y todo

aquello que hace del Grupo una marca empleadora atractiva. En menos de un semestre en funcionamiento, la cuenta alcanza 16.500 seguidores a cierre de año.

- **Otras vías de colaboración** con Centros de Formación Profesional y Formación Profesional Dual a través de acuerdos con instituciones educativas de Formación Profesional para generar un vínculo entre la formación profesional y la práctica profesional.

Para los estudiantes en prácticas que entran en la compañía se realizan actividades dentro del programa de Talento Joven como, por ejemplo, los encuentros organizados para que puedan compartir sus experiencias y darles a conocer, de primera mano, las novedades de la organización.

La finalidad de la estrategia de atracción de talento joven es que los estudiantes en prácticas acaben formando parte de la plantilla tras su periodo de beca.

Gestión del talento

Construyendo el futuro de la Organización

Los cambios organizativos impulsados en 2022 han supuesto un reto a la hora de alinear la estrategia de gestión del talento a los **objetivos de negocio de la compañía.**

La nueva estructura de la organización se ha centrado en poner el foco en el cliente con el objetivo de consolidarse como compañía multirramo en seguros de motor y hogar de cara a afrontar las nuevas prioridades del negocio como son la digitalización, el crecimiento, la rentabilidad y la sostenibilidad. Para ello, se ha trasladado el *customer journey* del cliente a la estructura de la compañía con la creación de nuevas áreas como Comercial, para la captación de nuevos clientes, y Cartera, centrada en la fidelización de todos los asegurados (motor y hogar). Esta nueva estrategia ha impactado en una nueva manera de trabajar en el resto las áreas de la organización.

Este cambio ha sido un gran hito en 2022 y ha venido acompañado de una nueva forma de gestionar el talento basada en el impulso de una nueva cultura de desarrollo profesional en todos los niveles y en la formación de los empleados, de manera personalizada, para afrontar con éxito los retos del futuro.

Impulso de la cultura de desarrollo

El nuevo entorno exige ser ágiles en la adaptación al cambio, promover la motivación y el desarrollo de los equipos enfocado a la consecución de los objetivos. Por ello, en el ejercicio 2022, Línea Directa ha preparado una campaña de impulso de la cultura de desarrollo profesional llamada "Re-evoluciona" que se apoya en tres pilares fundamentales:

- **Re-EVOLUCIONA metas:** Motivar a los empleados, a través de sus líderes de equipo, a plantearse metas y retos para enfrentarse a nuevas experiencias de desarrollo profesional.

- **Re-EVOLUCIONA aprendizaje:** Poner el foco en el autoaprendizaje para que cada persona cuente con las capacidades necesarias para los nuevos desafíos. Es la persona la que marca su hoja de ruta de formación, con ayuda de la compañía.

- **Re- EVOLUCIONA movilidad:** Impulsar la movilidad interna y la promoción a través de un modelo de identificación de talento potencial dentro de la organización.

Para llevar a cabo esta campaña, se han desarrollado iniciativas orientadas a la fidelización y desarrollo del talento.

Iniciativas de motivación y desarrollo profesional de los empleados

La principal palanca para la motivación de los empleados es transmitirles el importante papel que juegan para construir el futuro de la compañía. Para ello, desde que fue implantada la nueva estructura organizativa, la Consejera Delegada fijó los objetivos estratégicos de la compañía, que bajaron en cascada a través del Sistema de Gestión del despeño. En este sentido, el 92% de los empleados tiene objetivos fijados ligados a esta estrategia y el 90% los tiene evaluados.

Algunas iniciativas realizadas en 2022 en el ámbito de la motivación y desarrollo profesional:

- **Plan de desarrollo individual:**

  Línea Directa Aseguradora ha impulsado el proyecto Conversaciones de Desarrollo, basado en conversaciones entre los líderes y sus equipos, que siguen una metodología innovadora en el ámbito de Recursos Humanos. Estas charlas tienen como objetivo impulsar una cultura de desarrollo que vincule los objetivos de área a la estrategia de talento y permita identificar y desarrollar las capacidades y conocimientos necesarios para su consecución.

  Se ha formado a los líderes para que sean capaces de identificar las fortalezas y debilidades de sus equipos potenciando su desarrollo con una visión global a medio y largo plazo impulsando aquellos conocimientos, retos y experiencias que van a ser claves para cada uno de los empleados y que puedan ayudarles a alcanzar sus metas. Este proyecto busca que el colaborador coja las riendas de su propio desarrollo y el responsable acompañar y facilitar su crecimiento profesional.

- **Identificación de talento potencial dentro de la organización:**

  En este contexto de adaptación a los cambios y con la finalidad de atraer y retener al talento, es relevante establecer, con el Comité de Dirección, las posiciones clave de la organización e identificar personas con potencial para cubrir puestos estratégicos a corto y medio plazo.

Este ejercicio ha servido para priorizar las acciones de desarrollo, formación y retención de forma personalizada.

Iniciativas de aprendizaje y formación

La estrategia de gestión de talento de Línea Directa estimula que las personas contribuyan, desde su ámbito de responsabilidad, al éxito de la compañía. En un año clave como el 2022 marcado por una nueva Dirección, han tenido especial relevancia los Programas de Desarrollo Directivo, las Escuelas

Formativas, así como la integración del talento externo en la organización.

- **Programas de Desarrollo Directivo:**

  La Dirección ha sido clave para definir la nueva estrategia de la organización. Por ello el Programa de Desarrollo de directores tiene un papel crucial en este ejercicio. Para llevarlo a cabo, se ha contado con dos socios estratégicos como IESE y Foro de Foros. El conocimiento del contexto económico global, las tendencias disruptivas, los nuevos mercados emergentes y la evolución del sector son contenidos imprescindibles para inspirar a la nueva dirección.

  Además del programa de desarrollo para el Comité de Dirección, los programas de liderazgo, para las Comunidades Darwin, Crece y Smile (compuestas por responsables, coordinadores y supervisores de equipos) han puesto especial foco en el desarrollo de personas y en trabajar su potencial, así como en su papel en la gestión de los cambios, acompañando e ilusionando a los equipos ante los nuevos retos.

- **Escuelas Formativas:**

  - La **Escuela Comercial** en 2022 ha tenido un papel imprescindible en la formación en conocimientos multirramo: Con las nuevas áreas de Comercial y Cartera, muchas personas han tenido que formarse en un tiempo récord para dar respuesta a las necesidades del cliente en todos sus seguros, tras la integración de las áreas de motor y hogar. Por ello, se ha desarrollado un programa de formación a lo largo del año con todo el equipo Comercial dotándoles de nuevos conocimientos, habilidades, operativas y herramientas para atender de manera unificada al cliente en ambos productos. Y, en el área de Cartera, se ha formado a un equipo multirramo que se va ampliando progresivamente hasta conseguir la dimensión adecuada.

    El equipo de Vivaz, la marca de seguros de salud, ha realizado el Programa Mind-Training centrado en detectar cómo las personas gestionan emocionalmente los cambios con el objetivo de poner en marcha mecanismos de automotivación para conseguir los retos en un entorno cambiante.

  - La **Escuela Técnica** ha promovido el autoaprendizaje para que el empleado sea protagonista de su propio desarrollo. Línea Directa Aseguradora cuenta con un **ecosistema de aprendizaje** formado por varias plataformas digitales que permitan a los empleados autogestionar sus momentos de formación. Las personas cuentan con itinerarios formativos propuestos que permiten avanzar en competencias necesarias para la transformación digital.

    Para promover esta nueva cultura de autoaprendizaje la compañía ha creado en 2022 los **Premios "Aprendedores"** que buscan reconocer a las personas que más formación han llevado a cabo en el año, tanto de forma guiada, como por iniciativa libre.

Dentro de la escuela técnica, cobran especial relevancia las comunidades de talento.

- **Comunidades de Talento:**

Estas Comunidades de Talento están formadas por profesionales con competencias y funciones similares y que impulsan en aprendizaje a través de personas con el mismo rol. Estas comunidades comparten foros, puntos de encuentro y programas formativos para desarrollar las capacidades y potenciar sus conocimientos. El objetivo es proyectar y dirigir el talento interno de la organización de manera que puedan desempeñar con éxito sus funciones, alcanzar los objetivos y desarrollarse profesionalmente para abordar nuevos retos, aportando valor y contribuyendo al éxito de la compañía.

- **Comunidad Pi.** La comunidad Pi está formada por todos los analistas de Línea Directa, un colectivo crítico para la transformación digital. En 2022 han trabajado en incrementar su capacidad analítica, conocimientos estadísticos, así como en el manejo de herramientas de tratamiento de datos no estructurados. La comunidad se reúne presencialmente una vez por trimestre en sesiones inspiradoras sobre tendencias del mundo analítico, tanto con profesionales externos como con personas de referencia de la compañía que comparten mejores prácticas.

- **Comunidad Agile.** La comunidad Agile está formada por los equipos de procesos y tecnología que impulsan el desarrollo de proyectos tecnológicos. El objetivo es ganar agilidad en la implantación de nuevos proyectos y mejorar el servicio al cliente. Los equipos se formaron en metodologías ágiles y herramientas para la gestión de proyectos. En 2022, se ha desarrollado el programa Remember Agile para recordar los conceptos clave de la metodología y compartir experiencias, así como prácticas de aciertos y errores de forma que se generen aprendizajes y mejoras en la eficiencia de los proyectos tecnológicos. La gamificación acompaña al proyecto con juegos de conocimiento a través de Learning Up, la App de aprendizaje de Línea Directa Aseguradora.

- La **Escuela de Sostenibilidad** cobra cada vez más relevancia. Desde el ámbito del Buen Gobierno se han llevado a cabo iniciativas de:

  - **Ciberseguridad.** En 2022, el 95% de la plantilla de la compañía ha realizado la campaña de concienciación y sensibilización en ciberseguridad que se inició en el año anterior. En el programa, a través de gamificaciones, el empleado ha potenciado elementos clave de prevención ante posibles ciberataques: ransomware, phishing, whaling, smishing, etc.

  - **Normativa.** En 2022 se ha formado a toda la organización en cumplimiento normativo. La cadena de mando, en particular, ha aprendido los principales principios de protección de datos, operativas y derechos, necesarios para un correcto desempeño de sus funciones. Los grupos afectados han sido formados también en cuestiones clave de materia fiscal. Asimismo, se ha creado una nueva área de Riesgos Corporativos en la que se han agrupado todos los equipos que

configuran la segunda línea de defensa, han recibido un programa de formación para mejorar sus competencias y fortalecer sus conocimientos.

- **Integración de talento externo**

Este año también han sido clave los programas de *onboarding* para nuevos empleados. El proceso de *onboarding* vela por asegurar la adecuada integración de las personas en la compañía. Comienza antes de la incorporación, proporcionando al nuevo empleado información imprescindible sobre cultura, valores, organización, instalaciones y facilidades a través de la App Learning Up. Esta aplicación móvil guía todo el proceso de incorporación, desde el programa de bienvenida hasta los seguimientos trimestrales que permiten valorar adaptación, motivaciones y potencial para que la incorporación en la cultura de Línea Directa Aseguradora sea un éxito.

Iniciativas para el impulso de talento interno

La nueva estructura organizativa ha generado oportunidades profesionales dentro de la organización. En Línea Directa Aseguradora se apuesta, en primer lugar, por el desarrollo profesional de los empleados, ofreciéndoles nuevas oportunidades que les permitan ampliar su visión de negocio, trabajar con personas diferentes, adquirir nuevos conocimientos y desarrollar nuevas competencias. Todo ello basado en un sistema de clasificación de funciones o **Modelo de Roles** que se adapta a cualquier estructura organizativa.

En este ejercicio se ha constituido un nuevo Comité de Dirección, con 4 nuevos miembros del Comité de Dirección de los cuales 3 han promocionado internamente, siendo 2 de ellos mujeres. Además, en el ejercicio 2022, 71 personas han **asumido nuevas responsabilidades** dentro de la organización de los cuales el 59% han sido mujeres.

Todos los profesionales que cambian de puesto cuentan con el acompañamiento necesario para una integración fácil y rápida a través de los programas de *onboarding* en el nuevo puesto llamados "De la mano".

Bienestar del empleado, conciliación y política de desconexión digital

Programa de bienestar

El principal objetivo en la gestión de personas en el Grupo Línea Directa es la seguridad y la salud de sus empleados, pero también atiende a un concepto más amplio como el del bienestar. Más allá de las medidas que cuidan de la seguridad y salud, **la compañía tiene una estrategia de bienestar que ofrece a sus empleados a través de un Programa de Bienestar, llamado "Bienestar para estar Bien"**, que engloba acciones enfocadas a distintos aspectos de su bienestar (físico, emocional, financiero, etc).

A lo largo del año 2022 Línea Directa ha realizado sesiones específicas de formación, cursos y campañas dirigidas a los empleados:

- Sesión formativa sobre los beneficios del sueño para la salud impartida por un especialista en Medicina del Trabajo.

- Sesión formativa sobre las guías alimentarias actuales para animar a los empleados a mantener una dieta saludable de la mano del experto dietista-nutricionista y asesor de Vivaz, la marca de seguros de salud de la compañía.

- Presentación interna y difusión del estudio "Percepción vs. Realidad en los hábitos de alimentación de los españoles" por parte del experto dietista-nutricionista asesor de Vivaz, en exclusiva para la plantilla. Esta actividad se realizó con motivo del Día Mundial de la Alimentación.

- Curso online de Mindfulness de 4 sesiones con una instructora de mindfulness y profesora de yoga enmarcado en el Día Mundial del Yoga con la finalidad de cuidar la salud mental de los empleados.

- Sesión formativa sobre los beneficios del Yoga en la salud con una profesora de yoga enmarcada en el Día Internacional del Yoga.

- Campaña interna "*¿Qué es para ti el bienestar?*" en la que a través de un concurso interno se animaba a los empleados a definir el bienestar desde su perspectiva. Con este tipo de iniciativas, la compañía busca motivar a empleados para que compartan experiencias saludables y convertirse en embajadores del bienestar a través de las redes sociales internas.

El **Programa de Bienestar cuenta con la colaboración de Vivaz**, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, para promover entre los empleados hábitos saludables en tres aspectos: actividad física, descanso y alimentación. Gracias a la App Vivaz actividad, durante el año 2022 se han lanzado distintos retos ligados a la actividad física y al sueño. Una apuesta por el uso de las nuevas tecnologías en la puesta en marcha de actividades físicas. Los retos cuentan con un alto impacto a través de comunicaciones cercanas y combinan la implicación colectiva con el reconocimiento individual a través del bienestar.

Uno de los retos realizados en 2022 se enfocó animando a los empleados a dormir siete horas y a realizar una hora de ejercicio durante veinte días consecutivos. Aquellos que consiguieron el reto pudieron disfrutar de experiencias de bienestar y salud o un cheque para ropa deportiva. Los empleados del Grupo Línea Directa sumaron casi 13.000 horas de sueño y más de 27,8 millones de pasos.

A estas actividades, hay que tener en cuenta aquellas otras que llevan tiempo implantadas en Línea Directa como el Club Runners, los torneos deportivos, los descuentos en gimnasios, los menús saludables, los productos saludables y sin gluten en todas las máquinas de vending, las cestas de navidad saludables, las salas de relax, las campañas de concienciación sobre salud, campañas de vacunación y reconocimientos médicos específicos o los descuentos en fisioterapia, entre otros.

La propuesta de bienestar para los empleados de Línea Directa va acompañada de un fuerte plan de comunicación interna asociado a las acciones, que contiene informaciones de hitos relevantes, con el fin de motivar a los empleados para sumarse al reto de mejorar su salud. Persiguen involucrar y motivar, pero también extender la idea del cuidado de uno mismo.

Además, el programa cuenta con un abanico de distintos contenidos digitales y exclusivos sobre equilibrio emocional disponible en la plataforma formativa interna la compañía, denominada @prende.

Para atender al **bienestar financiero** de los empleados, como parte de este Programa de Bienestar, Línea Directa, en colaboración con Bankinter, organiza sesiones de formación e información financiera personalizadas para empleados de la compañía. En ellas, y de la mano de expertos en finanzas, los empleados pueden formarse a través de *webinares* frecuentes en distintos productos financieros, destacando los relacionados con productos de ahorro, hipotecarios, fondos de inversión o planes de pensiones, entre otros. Además, la compañía pone a disposición de sus empleados un espacio digital formativo ("Escuela de Finanzas") con múltiples contenidos formativos sobre aspectos relevante sobre finanzas. En el 2022, los empleados han contado con asesoramiento específico en inversión a través de la academia Bróker para la inversión y compra de acciones, incluido también el **Plan de Compra de Acciones de Línea Directa Aseguradora.**

Foco en la alimentación

Línea Directa también quiere extender su propósito de bienestar a la sociedad, y en este sentido, a través de la marca Vivaz, ha realizado la campaña "Comer Saludable", conscientes de la importancia de la buena alimentación en la prevención de enfermedades. Esta campaña ha estado enfocada a distintos grupos de interés de la compañía para trasladar a toda la sociedad el compromiso con la buena alimentación, como una parte fundamental del bienestar.

A través de esta campaña, se ha desarrollado contenido *on going*, a disposición de clientes y sociedad en general como recetas, posts y videoconsejos. **Estos han sido elaborados de la mano del dietista-nutricionista asesor de Vivaz, Juan Revenga**, y se han publicado en las Redes Sociales de Vivaz y del experto, en la sección del Rincón de Juan Revenga de la web de Vivaz y en el portal @prende, como repositorio de formación interno para los empleados.

Además de este contenido publicado a lo largo de todo el año se han realizado otras acciones específicas como:

- Publicación del estudio "Percepción vs. Realidad en los hábitos de alimentación de los españoles", donde se concluye que los españoles tienen una percepción muy optimista respecto de su alimentación y, sin embargo, no tienen buenos hábitos de alimentación y cocina.

- Realización de tres directos en la cuenta de Instagram de Vivaz de la mano de Juan Revenga, donde la comunidad de seguidores lanzaba preguntas, consultas y dudas al experto relacionadas con la alimentación.

- Formación a empelados a través de sesiones de alimentación saludable de la mano del experto-nutricionista Juan Revenga.

- Lanzamiento de campaña "Comer Saludable" en El Comidista, portal web especializado en alimentación, vinculado al diario El País, de la mano del prestigioso periodista Mikel López Iturriaga.

- Difusión del reto "Comer Saludable" a través de Redes Sociales en el que se animó a todas las personas a comprar de una manera saludable eliminando aquellos productos que suelen ser ultraprocesados del carrito de la compra. Entre los participantes se regalaron tarjetas regalo de una gran plataforma de supermercado para que las familias pudieran comprar mejor en un contexto de subida de precios.

Conciliación

Tanto Línea Directa Aseguradora como Línea Directa Asistencia cuentan con el **certificado otorgado por la Fundación Más Familia que las acredita como empresas familiarmente responsables con nivel B+ proactiva**.

La Fundación Más Familia a través del sello Efr reconoce a las empresas españolas que apuestan decididamente por la conciliación de la vida laboral y personal a través de un modelo de gestión de la conciliación propio que las empresas certificadas tienen que desarrollar internamente. **El modelo Efr, en el caso de Línea Directa, es auditado por DNV.**

Tras la última auditoría superada en octubre de 2022, se analizaron las más de 130 medidas con las que la compañía impulsa la conciliación, que están a disposición de las personas a través del portal del empleado y que están estructuradas en base a los siguientes principios:

1. Calidad en el empleo
2. Flexibilidad espacial y temporal
3. Apoyo a la familia de los empleados
4. Desarrollo profesional
5. Igualdad de oportunidades

Además, el portal del empleado cuenta con apartados específicos donde encontrar información sobre cuestiones relativas a la conciliación y, en todo caso, todos los empleados de la compañía pueden dirigirse al departamento de Atención a las Personas de Línea Directa.

Línea Directa, en su apuesta firme por la conciliación de la vida laboral y personal, cuenta también con licencias propias o extraordinarias, no contempladas legalmente, que ayudan a los empleados, y sus familiares más cercanos, en momentos de especial importancia en su vida, facilitando su conciliación y la disposición de tiempo. Entre otras, la compañía pone a disposición de sus empleados licencias para atender y acompañar a familiares con situación de dependencia. **También existe la posibilidad de disponer de tiempo para el acompañamiento a sesiones de quimioterapia y radioterapia de familiares afectados por enfermedades oncológicas**, así como licencias especiales para asistir con familiares a determinadas pruebas diagnósticas.

Por otro lado, para los empleados en contacto con clientes, que deben ajustar su jornada a los horarios de servicio al cliente, se ha elaborado un programa de "horarios a la carta" para que cada uno pueda escoger el turno que mejor encaje con sus necesidades en cada momento.

En 2022, la compañía, como empresa responsable y comprometida con la flexibilidad y la conciliación, ha analizado la puesta en marcha iniciativas individualizadas que faciliten la

corresponsabilidad entre el empleado y la empresa velando por la igualdad de oportunidades y la calidad del empleo. Esta será uno de los pilares que la compañía desarrollará en el año 2023.

Línea Directa, empresa flexible y familiarmente responsable

La certificación EFR de la **Fundación Mas Familia** es un modelo internacional de dirección de personas que audita a las empresas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los empleados. Así mismo, también fomenta el apoyo en la igualdad de oportunidades y la inclusión de los más desfavorecidos, tomando como base la legislación vigente y vinculante y la negociación colectiva, de forma que las empresas que optan por la certificación EFR realizan una autorregulación voluntaria en la materia.

Línea Directa Aseguradora ha renovado su certificación EFR este 2022 obteniendo una buena puntuación. Esta recertificación supone para la compañía una triple validación (auditoría interna, externa y revisión de la fundación) en la que se analizan todos los parámetros de la organización relativos a la conciliación, la flexibilidad y la responsabilidad compartida entre empleados y organización.

La certificación supone la puesta en marcha de un sistema de gestión dentro de la organización que se articula en torno a las medidas para empleados, pero también promueve una revisión de todos los procesos de gestión de personas desde la perspectiva de la flexibilidad, la responsabilidad compartida y la conciliación. Asimismo, EFR certifica también a la compañía como miembros del Chárter de la Flexibilidad y el Teletrabajo por ser una empresa en la que sus empleados, todos, tienen alguna medida a la que pueden acogerse en función de las políticas existentes.

EFR revisa, asimismo, todas las políticas, protocolos y procedimientos de la compañía en materia de gestión de personas para comprobar que se adecúan a los mínimos exigidos para ser considerada una empresa que trabaja proactivamente por la flexibilidad, la responsabilidad y la conciliación.

La compañía cuenta con una encuesta que ha realizado este año 2022, "La Voz del Empleado", en la que los más de 2.500 empleados de la organización opinan sobre las medidas de flexibilidad con las que cuenta la compañía. Los empleados valoran con un **4 sobre 5** las medidas de **flexibilidad temporal y espacial**.

Por último, es importante mencionar la adhesión que tiene la compañía con la **Fundación MásHumano** con el objetivo de crear entornos de trabajo más flexibles, cercanos y centrados en el bienestar de las personas.

Políticas de desconexión digital

Como entidad social y familiarmente responsable, el Grupo Línea Directa se preocupa por organizar el tiempo de trabajo de los empleados de manera que puedan conciliar su vida personal, familiar y laboral. La compañía considera que las nuevas formas de trabajo que ofrecen las nuevas tecnologías deben estar al servicio de las personas, proporcionando la autonomía y flexibilidad que faciliten el necesario equilibrio entre el trabajo y la vida personal. En este sentido, Línea Directa además de acogerse al Convenio de Seguros y Reaseguros en lo relativo a desconexión digital, cuenta con una Política Interna

de Desconexión Digital que nace con el objetivo de afianzar este compromiso.

En esta Política se 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 evitar este tipo de comunicaciones. De hecho, los nuevos sistemas tecnológicos implantados contienen advertencias sobre la no conveniencia de envío de comunicaciones fuera de horario laboral. Esa iniciativa se ha puesto en marcha en 2022 y en este mismo ejercicio la compañía ha sido auditada por el sello EFR (Empresa Familiarmente Responsable) en materia de desconexión digital.

En Línea Directa, los empleados cuentan con herramientas digitales que permiten el trabajo colaborativo con independencia de si se trabaja presencialmente o a distancia. En esta situación, se ha prestado especial cuidado para continuar garantizando el derecho a la desconexión digital de los empleados. Para ello, se han llevado a cabo acciones de formación y sensibilización periódicas, dirigidas a optimizar la organización del trabajo (respeto a las agendas y al horario de los empleados, planificación e información completa sobre la necesidad o conveniencia de asistencia a reuniones, así como recomendaciones para limitar su duración), y a sensibilizar en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas para evitar el riesgo de la fatiga informática.

Retribución y beneficios corporativos

Retribución total

El sector asegurador es uno de los 10 mejor retribuidos de la economía española y además genera empleo estable y de calidad.

En Línea Directa, el programa de retribución total es una de las palancas a la hora de retener talento en la organización. En 2022, la compañía ha desarrollado una sección nueva en el portal del empleado donde las personas tienen acceso a todos los elementos que forman parte de su paquete retributivo total. Es decir, su **retribución fija, variable y en especie, además de los distintos beneficios sociales y ventajas para mejorar su calidad de vida y favorecer la conciliación personal, familiar y laboral**.

La retribución variable se define por el programa de incentivos mensuales, trimestrales y anuales, vinculado a la consecución de objetivos corporativos como compañía, como área y al desarrollo profesional individual. A través de este plan de incentivos, los empleados pueden llegar a alcanzar consecuciones superiores del 140% obteniendo una retribución variable adicional al salario fijo muy atractiva.

Además, es importante destacar que la compañía está avanzando en el diseño de un programa completo de retribución emocional en el que se incluyen todos aquellos beneficios corporativos, ventajas, iniciativas de fidelización, programas de desarrollo profesional, así como todas las políticas que impactan de manera positiva en las personas de la organización.

Plan de compra de acciones para empleados

En el año 2022, **Línea Directa ha lanzado su primer Plan de Compra de Acciones dirigido a empleados**. A través de la adhesión a este Plan, las personas de la organización destinan parte de su salario a la **compra de acciones con un 5% de descuento**, beneficiándose además de las ventajas de la retribución flexible.

Se han impartido dos sesiones informativas y de asesoramiento con la finalidad de promover la educación financiera de la plantilla y que los empleados pudieran entender esta iniciativa antes de tomar la decisión.

El Plan de Compra de Acciones de Línea Directa ha tenido muy buena acogida en la plantilla con un grado de satisfacción de 4,7 sobre 5.

Pago único extraordinario a los empleados por la inflación

Con motivo del encarecimiento del coste de la vida como consecuencia de la inflación vivida en el año 2022, Línea Directa Aseguradora **ha decidido hacer un pago único extraordinario a todos sus empleados, a excepción del Equipo de Dirección, equivalente al 1% de su salario fijo, con un mínimo de 300€** y que se ha realizado en enero de 2023.

Previsión social

Línea Directa ofrece a sus empleados un seguro de vida y accidentes con un capital asegurado que puede llegar a superar sustancialmente la obligación del Convenio de Seguros, alcanzando para todos los empleados el triple del salario fijo.

Seguro de aportación definida

Respecto a los compromisos por pensiones destinados a la jubilación, y con la finalidad principal de generar un ahorro futuro para sus empleados, Línea Directa cuenta con un seguro específico de aportación definida con aportaciones anuales para cada empleado.

Además de la contingencia de jubilación ordinaria, para los empleados que hayan prestado servicios en la empresa durante un mínimo de tres años este nuevo sistema también cubre el fallecimiento y la incapacidad de cualquier tipo, y permite la consolidación de los derechos acumulados en el seguro colectivo.

Beneficios corporativos

Línea Directa ofrece a sus empleados un atractivo paquete de beneficios y ventajas corporativas cuya finalidad es fidelizar al empleado e invitarle a conocer en profundidad los productos de la compañía. A continuación, se destacan los más relevantes:

- **Condiciones favorables en la contratación de seguros en todos los ramos de negocio** de la compañía para empleados y familiares con descuentos de hasta un 50%.

- **Programa de retribución flexible** a través del cual los empleados pueden contratar distintos servicios y productos de utilidad personal y familiar. El programa de Línea Directa favorece la conciliación laboral y personal e impulsa el compromiso de la plantilla con la empresa y el sentimiento de pertenencia,

convirtiéndose en una palanca para la atracción y retención de talento.

El programa contiene:

- **Seguro de salud:** Los empleados que contraten su seguro de salud a través de la retribución flexible podrán deducirse hasta 500 euros. Además, en esa misma póliza podrán incluir a los miembros de su familia, como cónyuge e hijos, con el mismo beneficio fiscal.

- **Pago de la guardería:** Aquellos empleados que paguen la cuota mensual de la guardería de sus hijos a través de su programa de retribución flexible disfrutarán de la exención del IRPF sin límites. De esta forma, si el trabajador abona la escuela infantil por esta vía llega a ahorrarse en torno a dos mensualidades.

- **Transporte público:** Un servicio muy demandado dentro de la retribución flexible es el abono de transporte, sobre todo por aquellos trabajadores que lo usan a diario para desplazarse a su centro de trabajo.

- **Comida diaria:** Es uno de los servicios más usados por aquellos empleados que comen en su lugar de trabajo o alrededores. La empresa facilita una tarjeta y el empleado puede consumir por esta vía hasta 11 euros por día laborable.

Un 39% de los empleados del Grupo utiliza esta herramienta de flexibilidad en 2022.

- **Acceso gratuito para todos los empleados a las videoconsultas** de Vivaz, la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora.

- **Oficina virtual** propia para los empleados ofrecida por Bankinter como *partner* para puedan acceder a ventajas específicas como el reparto del 50% de los beneficios asociados a la cuenta virtual.

- **Anticipos y préstamos**. Línea Directa ofrece la oportunidad de que sus empleados puedan solicitar anticipos y préstamos para casos especiales más allá de lo estipulado por la legalidad vigente. El estudio de casos se hace a través del Equipo de Atención Personas.

- **Ventajas y descuentos en productos financieros**. A través de un acuerdo de colaboración, Línea Directa ofrece a sus empleados ventajas y descuentos en productos financieros y asesoramiento. Además, todos los empleados con la cuenta contratada con una entidad colaboradora disfrutan de un reparto anual de los beneficios asociados a sus cuentas.

- **Ayuda a la formación de idiomas y formación especializada**. Los empleados de Línea Directa tienen acceso a becas de idiomas con las que poder estudiar o aumentar su nivel en distintos centros formativos de idiomas. Del mismo modo, los empleados que cursen estudios especializados

oficiales relacionados con la actividad de la empresa o con una posible actividad futura pueden optar a ayudas económicas de financiación para su formación académica especializada.

- **Portal de ventajas** al que cualquier empleado puede acceder desde su dispositivo personal y en el que obtienen importantes descuentos y beneficios en ocio, cultura, gastronomía, moda, viajes…, etc.

- **Renting Línea Directa** por el que desde 2018 la compañía gestiona un programa con el que pone a disposición de los empleados la posibilidad de disfrutar de vehículos de primeras marcas en la modalidad de renting con descuento sobre el precio de mercado e incluyendo el seguro de Línea Directa a todo riesgo.

- **Acceso a la compra de vehículos de segunda mano** a precios inferiores a los del mercado.

- **Asesoramiento legal**: todos los empleados de Línea Directa, gracias a un acuerdo entre la aseguradora y uno de los principales proveedores en asesoría legal, cuentan con este servicio sin coste.

- **Cesta de Navidad**, a elegir entre una cesta con productos sostenible y otra con productos típicos de Navidad. Las cestas suponen también una contribución de la compañía con la Fundación Randstad de apoyo a la empleabilidad de personas con discapacidad.

El plan de Beneficios y Ventajas se complementa además con otra serie de medidas, (como Empresa Efr), alcanzando el paquete una propuesta total de más de 130 ventajas, acciones y medidas que Línea Directa pone a disposición de sus empleados. Todos estos beneficios y ventajas son auditados dentro el proceso de evaluación que realiza DNV cada año y que Línea Directa, como empresa Efr, debe superar para mantener esta certificación.

Brecha salarial

Línea Directa defiende la igualdad salarial entre hombres y mujeres, y realiza las revisiones salariales, año tras año, con criterios comunes para ambos géneros. Prueba de ello es que la remuneración salarial media total de las mujeres y de los hombres es muy similar y la **brecha salarial** a cierre de 2022 de **2,8%.**

Para calcular esta brecha ajustada, se agrupa a los empleados en clústeres integrados por personas que desempeñan funciones similares o que desempeñan un puesto parecido.

Se calcula la brecha en cada clúster y, para calcular la brecha general se pondera por el número de personas en cada uno de esos clústeres. El cálculo de la brecha se realiza mes a mes para

asegurar que se compara cada persona con sus homólogos. La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$Brecha\ salarial\ ajustada \sum_{n=1}^{N} \frac{Brecha\ en\ cada\ cluster\ x\ Número\ de\ empleados\ en\ cluster}{Número\ total\ de\ empleados}$$

La brecha salarial en cada clúster se calcula del siguiente modo:

$$Brecha\ salarial = \frac{Retribución\ media\ hombres - retribución\ media\ mujeres}{Retribución\ media\ hombres}$$

Seguridad y salud

El principal objetivo 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 ha desarrollado una estrategia 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 el año 2022, la compañía ha continuado con las campañas de vacunación, especialmente de la gripe dada su importancia a la hora de distinguir síntomas comunes con la infección por la Covid-19. Adicionalmente, ha realizado diversas acciones enfocadas a la salud de los empleados, además de todas las iniciativas que se realizan a lo largo de todo el año en el Programa de Bienestar, entre las que destacan en Estudio de Factores Psicosociales y la Celebración del Día Mundial de la Salud con la participación de los empleados.

Estudio de factores psicosociales

En el año 2022, **Línea Directa ha elaborado un estudio de Factores Psicosociales** a partir de una encuesta a los empleados, con el objetivo de velar por la salud y el bienestar emocional de la plantilla. Los resultados obtenidos han puesto de relieve aquellos puntos más valorados por las personas de la organización y los aspectos de mejora. El tiempo de trabajo adecuado, el interés que muestra la compañía en el empleado, en su compensación y la correcta variedad en el contenido de las tareas son los tres aspectos con mejor puntuación entre la plantilla. Mientras, los empleados demandan mayor participación en las formas organizativas de la empresa y solicitan más formación para la gestión del tiempo. Con estos resultados, la compañía ha elaborado un Plan de Acción, compartido con toda la plantilla, donde se ha planteado la siguiente hoja de ruta:

- Dotar de mayor visibilidad a la información relativa a la gestión del tiempo de trabajo en el portal del empleado.
- Lanzar campañas formativas dirigidas a los líderes de los equipos para fijar objetivos de desempeño y potenciar, con ello, la autonomía de las personas en los equipos.

- Promover acciones de sensibilización en materia de desconexión digital, de acuerdo con la política interna, con el objetivo de afianzar el equilibrio entre la vida personal y profesional del empleado.

- Poner en marcha acciones específicas dentro del Programa de Bienestar relacionadas con el bienestar emocional.

- Desarrollar *focus groups* en torno a diferentes temáticas para aumentar la participación de los empleados.

- Dar continuidad a los planes de Transformación Digital y la formación en el uso de herramientas digitales y colaborativas e incluir más acciones formativas específicas de gestión del tiempo.

Día Mundial de la Salud

Línea Directa ha realizado una campaña interna para celebrar el Día Mundial de la Salud en la que se ha animado a los empleados a compartir en la Red Social interna una foto de platos saludables elaborados por ellos mismos, rutinas diarias de deporte u otras actividades con el *hashtag* #bienestarlineadirecta. Para fomentar la participación y vincular a los empleados, se sortearon premios relacionados con el bienestar.

Con acciones como esta, la compañía buscar promover los hábitos de vida saludable y mostrar la preocupación por la salud de las personas que están día a día en la organización, así como contar con referentes dentro de la compañía que animen a los demás a mantener buenos hábitos.

Comité de seguridad y salud

Línea Directa Aseguradora cuenta con los recursos necesarios para poder proporcionar a la empresa el apoyo y asesoramiento necesario en la adopción de las medidas preventivas correspondientes.

La compañía 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.

Relación con el empleado

La vuelta a la normalidad en las oficinas tras la pandemia de la Covid-19 y la implantación de un modelo de trabajo flexible ha sido un gran reto para el área de Personas y la relación con los empleados.

En este sentido, el Grupo Línea Directa ha establecido un modelo de *flexiwork* que combina la presencia en las oficinas con el trabajo en remoto. **En abril se dejaron atrás, de manera**

gradual, los modelos rotativos por turnos y se instauró un sistema flexible vigente hasta el momento. Este sistema permite a los empleados de *back office* contar, de manera flexible, con hasta 6 días de trabajo en remoto al mes a libre disposición. Por otro lado, en el *front office*, dadas las necesidades especiales de los *call centers* que mantienen contacto con clientes y trabajan en distintos turnos, se facilita que puedan tener horarios que contengan más días de trabajo desde el domicilio, según las necesidades de cada área. En paralelo a su implantación, se puso a disposición de los empleados la **Política de Trabajo en Remoto**.

Esta nueva forma de trabajar ha sido posible debido al compromiso y responsabilidad de los empleados y la cultura digital de la compañía. La combinación de estos factores ha permitido poner en marcha medidas de flexibilidad orientadas a afrontar los grandes retos del ejercicio 2022.

Este trabajo de cambio de modelo en las formas de trabajar se ha llevado a cabo por el área de Personas de Línea Directa tras un benchmarking del mercado, así como la opinión de un grupo de empleados y diversos procesos de escucha.

Foco en la flexibilidad

Tras las formaciones de liderazgo en remoto a los responsables, impartidas en 2021, la compañía cuenta con líderes capaces de gestionar equipos en forma híbrida, presencial y remoto, de manera unificada y fluida.

En este 2022, se ha diseñado una herramienta informática en el portal del empleado, para que los empleados puedan gestionar de manera autónoma y flexible sus días de trabajo en casa en comunicación directa con su responsable.

La organización tiene consolidando el programa Be365, de herramientas colaborativas, que facilita tener un modelo de trabajo ágil y flexible y que permite aprovechar al máximo las capacidades de las nuevas herramientas tecnológicas implantadas en la compañía. Durante la fase de adopción de esta nueva tecnología, se organizaron formaciones semanales para los mandos intermedios en los que se abordaban las buenas prácticas de uso de estas actualizaciones.

A su vez, un grupo de empleados denominado "Embajadores del cambio" ha continuado trabajando en cada área para que el cambio y la implantación de los nuevos sistemas de comunicación y colaboración fuera accesible para todos los equipos. De este modo, ya a finales de 2021 se comenzó a trabajar en el buen uso de las herramientas colaborativas con el ánimo de sacar el mejor provecho de ellas y evitar la fatiga digital que el teletrabajo provoca.

Gestión del cambio

2022 ha supuesto un desafío para el área de Personas, que ha gestionado un cambio organizacional y cultural preparando a las distintas áreas para sentar las bases de la estrategia de futuro de la organización.

En este contexto, la labor de Recursos Humanos ha sido muy importante de cara a acompañar a todas las personas en el proceso de creación de la nueva organización y a los responsables para que todos los empleados comprendieran la importancia de su trabajo en un momento tan decisivo. En este sentido, se han impulsado los grupos de afinidad como palancas de motivación y compromiso para unificar a los empleados hacia el nuevo rumbo marcado por la Dirección de la compañía.

En este sentido, la comunicación interna ha desempeñado un papel clave para informar sobre cada hito logrado en el año, con una vocación de compartir de forma clara y global, a todos los empleados, la estrategia de la compañía.

Atención a las personas

Línea Directa dispone de un canal digital donde cada empleado puede enviar sus dudas o consultas relativas a cualquier cuestión. Todas las peticiones son resueltas por personas especializadas del área de Personas de manera casi inmediata. Este equipo gestiona la vida del empleado en la empresa y atiende todas sus necesidades de manera directa. Además, le proporciona información de gran utilidad y atención cercana con una sensibilidad especial. Los especialistas que forman este equipo, además, han sido decisivos en la gestión de la pandemia, ya que de ellos han partido todos los contactos directos con empleados afectados, así como la atención de cualquier duda o incidencia relativa a la Covid-19 que sigue habiendo en el año 2022.

Diálogo con los empleados

La comunicación con los empleados es clave en la organización. La Consejera Delegada, recién nombrada en este 2022, mantuvo una reunión con toda la plantilla para presentarse y anunciar las principales líneas de la nueva estrategia.

Además de la comunicación de la nueva dirección, para todas las comunicaciones de la compañía las nuevas tecnologías y las herramientas colaborativas implantadas en los años de la pandemia han permitido que toda la información llegue cada vez a más personas.

La compañía cuenta con diferentes canales de comunicación directa y sin intermediarios para los empleados en los que la información fluye en todas direcciones gracias al canal del empleado, de acceso universal, y a la gestión del equipo de Atención a las Personas.

La compañía dispone de diferentes canales de comunicación interna:

- El **Portal del Empleado 'En Línea'**, un portal del empleado al que puede acceder toda la plantilla y en el que se incluye la información de interés de una manera más cercana, transparente y digital. En ella se pueden encontrar noticias, aplicaciones sociales corporativas, información personal y herramientas de gestión.

- El **Chatbot 'LiDiA'**, un asistente virtual anclado en la barra de navegación de la intranet corporativa programado para responder de manera conversacional a las principales cuestiones demandadas por los empleados.

- Una **newsletter mensual** que recopila los principales hitos corporativos acontecidos durante el mes, con contenido de especial interés en temas de Sostenibilidad, salud y bienestar e innovación.

- **Mailings y comunicados** con campañas direccionadas a todos los empleados (o segmentados, según necesidad comunicativa) a través del correo corporativo.

- Una **red de pantallas** instaladas en las zonas de paso de todos los centros de trabajo. En ellas se refuerzan los mensajes corporativos, las campañas emitidas en otros formatos y se da la bienvenida a las nuevas incorporaciones.

- **Chat corporativo**, de acceso universal y que permite la comunicación inmediata, así como las reuniones virtuales, el trabajo conjunto de proyectos o el intercambio y trabajo simultáneo sobre archivos de trabajo.

- Línea Directa también usa el **WhatsApp** de manera pionera. Comenzó a usarlo para gestiones con sus clientes, a través de una tecnología Bot, y es también canal de comunicación habitual con sus empleados, gracias a que todos los equipos de gestión de personas disponen de móviles corporativos para uso profesional.

- **Anuario Línea Directa**, cada año se elabora un anuario que repasa los principales hitos por los que ha pasado la compañía durante el ejercicio. La importancia comunicativa de este anuario es que siempre está protagonizado por empleados y cada año tiene un motivo común que sirve de hilo conductor.

- La pandemia ha reducido en su mayoría los actos presenciales, pero en 2022 Línea Directa ha retomado las reuniones y acciones presenciales que fomentan la comunicación y el encuentro de los empleados. Estas acciones son un canal habitual de relación con los empleados.

Pulsos de opinión

En Línea Directa, el compromiso e implicación de todos los empleados es clave para alcanzar los retos a los que se enfrenta la organización. Por ello, se ha definido una estrategia de escucha cuyo propósito es entender, involucrar y recoger las ideas de los empleados y su percepción en los diferentes momentos del ciclo de vida del empleado. El objetivo es conseguir que su compromiso esté alineado con los objetivos y metas de la compañía.

A lo largo del 2022, se han llevado a cabo acciones como *focus groups* de los distintos colectivos de la compañía (analistas, líderes de equipos, etc.) y encuentros con ponentes externos para compartir tendencias y proyectos. Además, a lo largo del año, se ha tomado el pulso a la organización, a través de encuestas, para evaluar cómo ha entendido y percibido el empleado los cambios organizativos. **A partir de los pulsos de opinión se ponen en marcha planes de acción** para lanzar iniciativas orientadas a impulsar aquellos puntos de mejora.

Representación sindical

Todos 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, Convenio de Ingeniería y Estudios Técnicos y Convenio del Metal de Alicante, Málaga, Sevilla, Barcelona, Madrid y Valencia.

- En CAR Barcelona, el Convenio del Metal de Barcelona.

- En CAR Madrid: el Convenio del Metal de Madrid.

- En Línea Directa Reparaciones, el Convenio de la Construcción de Madrid.

En el Grupo existen secciones sindicales que ejercen los derechos que les corresponden de acuerdo con la Ley Orgánica de Libertad Sindical.

Adicionalmente, de acuerdo con la legislación vigente, la compañía sigue con proceso negociador abierto que ya inició en 2021 con los sindicatos más representativos para la elaboración del nuevo Plan de Igualdad de las empresas del Grupo.

Para Línea Directa son primordiales la información y las consultas a los empleados (Implícate, pulsos de opinión, buzón EFR, Evaluación de Riesgos Psicosociales, etc.) a fin de tener constancia de la percepción de los empleados acerca de sus condiciones laborales y poder implementar los planes de acción y mejora que, en su caso, correspondan.

Discapacidad y accesibilidad

Discapacidad

Dentro del compromiso con la diversidad y la inclusión, que se impulsan como parte de la cultura de Línea Directa, uno de los pilares clave es el de la inclusión de empleados con discapacidad, favoreciendo su contratación y el empleo socialmente responsable.

Con este objetivo, en 2009 nació el **programa Sin Límites** en Línea Directa Aseguradora, abordando la inserción laboral de la diversidad desde cuatro ámbitos: atracción de talento con capacidades diferentes a través de procesos de selección, afloramiento de la diversidad internamente, desarrollo y/o participación en proyectos sociales de inclusión y contribución con la empleabilidad a través de Centros Especiales de Empleo (CEE). El programa cuenta con una persona especializada de la compañía -el guía o tutor- que garantiza la normalización de los procesos y vela para que el empleado disponga de un entorno laboral adecuado desde su incorporación, con un proceso de acogida personalizado y adaptado a sus necesidades. El guía acompaña al empleado susceptible de obtener el certificado de discapacidad, le asesora y le ofrece apoyo en los trámites, garantizando la confidencialidad.

Internamente, las personas con discapacidad reciben una ayuda económica de 1.500 euros. Además, dentro de este programa se incluye el **Plan Tú Sumas**, que, de la mano de la Fundación Randstad, ofrece asesoramiento y ayuda a todos los empleados que tengan un familiar con discapacidad.

Asimismo, Línea Directa colabora con otras fundaciones y asociaciones en proyectos sociales de inclusión sociolaboral, involucrando a toda una red de voluntarios que aportan sus conocimientos, experiencia y tiempo, diseñando y/o impartiendo talleres de empleo. Así, la compañía facilita a jóvenes con discapacidad de la **Fundación Aprocor** la

realización de prácticas de experiencia profesional relacionada con la formación que reciben en la fundación. Además, Línea Directa colabora con entidades o asociaciones cuyos usuarios son personas con diversidad funcional o discapacidad intelectual, realizando diferentes actividades de ocio inclusivo o compartiendo actividades que se enmarcan dentro de sus programas de aprendizaje y formación. Por ejemplo, mercadillos solidarios, en los que los productos que se ponen a la venta son realizados por los usuarios de los centros especializados asociados.

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	2021		
	Hombre	Mujer	Total
Promedio empleados con Discapacidad	18,2	21,7	40,0
Promedio Plantilla	1.098,0	1.481,3	2.579,3
Porcentaje Empleados	1,66%	1,47%	1,55%
	2022		
	Hombre	Mujer	Total
Promedio empleados con Discapacidad	19,0	20,0	39,0
Promedio Plantilla	1.078,2	1.459,9	2.538,1
Porcentaje Empleados	1,76%	1,37%	1,54%

El dato reportado es el promedio anual en lugar del número de personas a cierre por ser más representativo. El promedio se calcula ponderando por el número de días que cada persona del colectivo está en Grupo y se divide por 365 días.

El Grupo Línea Directa contribuye con el empleo de las personas con discapacidad desde hace más de una década, gracias a la contratación de centros especiales de empleo.

Línea Directa se ha unido como empresa promotora a la iniciativa "Empresas por la Equidad, Diversidad e Inclusión", buscando así promover entre la sociedad los principios de este grupo de empresas y divulgar las buenas prácticas en dicho ámbito.

A cierre del ejercicio, el Grupo Línea Directa contaba con 39 empleados con algún tipo de discapacidad, lo que supone el 1,54% de la plantilla.

Accesibilidad

Todos los centros de trabajo del Grupo Línea Directa son accesibles. Además, la compañía trabaja la comunicación y la sensibilización interna y externa sobre la discapacidad, y **se han establecido mejoras de accesibilidad digital en la web y los activos digitales corporativos.**

SOCIEDAD
Sociedad

Línea Directa Aseguradora es una compañía responsable, involucrada en las comunidades en las que opera y comprometida con el progreso de la sociedad.

Compromiso con la seguridad vial

La principal aportación en materia social se realiza a través de la Fundación Línea Directa, abarcando actividades de investigación, divulgación y formación en seguridad vial.

En 2022, la Fundación Línea Directa ha publicado 3 estudios de seguridad vial con un fuerte impacto en medios y ha llevado a cabo una formación en seguridad vial dirigida a profesores desempleados.

Sector asegurador

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 expresa la posición del sector asegurador ante los temas que preocupan a la sociedad.

El importe destinado por la compañía al apoyo de estas entidades sectoriales ha ascendido a 126.632 € en 2022, mientras que en 2021 ascendió a 114.712 €.

Otras contribuciones

Como muestra de su compromiso con la sociedad, el Grupo Línea Directa ha aportado a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 658.061€, principalmente dirigidas a inversiones en la comunidad y en menor medida a donaciones caritativas. En 2021, el importe total de aportaciones ascendió a 849.942€ como consecuencia de las aportaciones extraordinarias realizadas por la compañía dirigidas a mitigar los efectos derivados de la pandemia de la Covid-19.

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.

Inversión sostenible

La apuesta decidida de la Comisión Europea por las finanzas sostenibles en los últimos años ha impulsado que las entidades financieras, que son consideradas un actor clave en el impulso de una economía comprometida con el clima y el desarrollo sostenible, incorporen criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG) a sus políticas de inversión e incluso desarrollen planes para excluir algunos sectores polémicos o definan una hoja de ruta para la descarbonización de sus carteras de inversión.

El Grupo Línea Directa, en su papel como gestor de inversiones, trabaja por participar de un sistema financiero responsable. En este sentido, en 2022 ha definido una ambiciosa Política de Inversión Sostenible en la que se compromete activamente a la integración de estos criterios en la toma de decisiones de inversión, evitando su participación como inversor en organizaciones, proyectos o productos que puedan incentivar o ser causantes de infracciones graves en estas materias.

En línea con este compromiso, **la compañía también ha implementado la herramienta *Sustainalytics* del proveedor *Morningstar***, líder en el mercado para el control y seguimiento de las inversiones en materia ESG de forma automática. La herramienta permite conocer a tiempo real la exposición general a los riesgos ESG tanto en las operaciones como en los productos y servicios financieros, además de poder tomar medidas específicas para mitigar estos riesgos.

Adicionalmente, la entrada en vigor de la obligación de reporte en materia de Taxonomía de la Unión Europea para las carteras de inversión de las entidades financieras supone un reto adicional debido a la exigencia del Reglamento que afrontan las compañías al evaluar el grado de alineamiento de su actividad con la Taxonomía.

Por último, cabe destacar que desde 2022, se reportan: el porcentaje de la cartera con rating ESG, el porcentaje de la cartera con riesgo bajo o despreciable y el riesgo ESG de la cartera en la presentación de resultados trimestrales de la compañía.

Apoyo a la investigación

Línea Directa Aseguradora invierte en diversos proyectos de investigación que, por su trascendencia científica y su peso específico en materia de sostenibilidad, de eficiencia y disrupción, constituyen un valor añadido en materia de reputación.

En 2022, Línea Directa Aseguradora financió y apoyó diversos proyectos pertenecientes a un amplio abanico temático, como la salud, el vehículo eléctrico y la energía. Dentro del primer campo destacan las siguientes inversiones realizadas por la compañía:

- Un detector virtual de alta precisión para perfeccionar y reconstruir tratamientos de radioterapia.
- Investigación de una nueva solución para la evaluación completa del riesgo genético de presentar enfermedades comunes.
- Investigación y desarrollo de medicina personalizada de precisión del cribado del cáncer de pulmón
- Investigación sobre la identificación molecular de la huella metabolómica asociada a mastitis durante la lactancia materna.

En el ámbito del automóvil, y reforzando la apuesta de la compañía por la movilidad sostenible, destaca el apoyo a la investigación y desarrollo de un nuevo sistema de recarga ultrarrápida y móvil para vehículos eléctricos. Por último, en el campo de la energía, se financiaron proyectos para la investigación de nuevos materiales y procesos para el desarrollo de batería de aluminio-aire primarias.

Todos estos proyectos esponsorizados por Línea Directa Aseguradora han contribuido al desarrollo de la I+D en todo el territorio nacional, dado que las empresas colaboradoras se encuentran establecidas tanto en Madrid, como en Cantabria o Cataluña.

Productos sostenibles

Un crecimiento sostenible permite responder a las necesidades actuales de la compañía, pero también significa pensar a largo plazo y adaptar el modelo de negocio a las características externas del mercado, garantizando así un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el medioambiente.

El Grupo Línea Directa mantiene desde hace años un firme compromiso con la Sostenibilidad, que materializa a través de su Plan trienal de Sostenibilidad. El plan vigente contempla 71 acciones concretas en 15 áreas de actuación para el periodo 2020-2022, está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y se integra en la estrategia corporativa. La Política de Sostenibilidad del Grupo tiene sus pilares en cuidar del negocio, de la organización y de la sociedad. Desde el punto de vista de la actividad, el Grupo ha ido desarrollando y lanzando al mercado distintos productos y servicios que responden al objetivo de que su actividad y sus productos generen un impacto positivo en la sociedad y el

medioambiente, en cada una de tres líneas de negocio de la compañía: Motor, Hogar y Salud.

ConducTOP

Preocupada por la seguridad vial y por el fomento de una conducción segura, la compañía ha seguido apostando por **ConducTOP, una App que premia a los clientes más responsables al volante**. La App tiene en cuenta en cada viaje la suavidad al tomar las curvas y al frenar, así como la aceleración, la velocidad adecuada en cada vía y la concentración durante la conducción. Según estos parámetros, el cliente acumulará descuentos que se podrán canjear por descuentos en compras a diferentes partners de la compañía.

Vehículos de sustitución con etiqueta ECO

Los Centros Avanzados de Reparación, talleres propios de Línea Directa Aseguradora de última generación, con servicio integral al cliente, cuentan entre sus servicios con una gama de vehículos de sustitución con etiqueta Eco, con combustión GLP (Gas Licuado de Petróleo), un sistema de propulsión con emisiones de CO2 casi nulas.

Póliza Respira

En su apuesta por un nuevo modelo de movilidad urbana más respetuoso con el medioambiente y que ayude a reducir las emisiones de CO2, la compañía creó hace ya seis años un seguro específico para coches eléctricos conocido por Póliza Respira. Se trataba en su origen de un producto que apoya a los conductores que adquieren vehículos eléctricos, pero **desde 2022 se ha ampliado a vehículos híbridos enchufables y a motos**, que tienen un menor impacto medioambiental. Se trata de un seguro a Todo Riesgo con Franquicia para particulares con tarifa plana la primera anualidad, y se adapta a las necesidades de estos vehículos incorporando una serie de servicios específicos en relación con la tipología de vehículo: 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. A cierre de 2022, Línea Directa Aseguradora contaba a cierre de año con más de 4.200 clientes de Póliza Respira.

Llámalo X

Durante este año, la compañía ha impulsado con fuerza su novedoso producto Llámalo X, **el primer seguro a todo riesgo con franquicia que incluye un vehículo** y los costes de mantenimiento e impuestos, a cambio de una cuota fija mensual, transformando así al modelo tradicional de asociar el seguro a la operación de financiación del coche. En esta ocasión, en una clara apuesta por la sostenibilidad, ha incorporado dos nuevos modelos en sus versiones híbridas, que cuentan con gran demanda en el mercado por su diseño, eficiencia y equipamiento. A finales de 2022, el producto Llámalo X tiene ya más de 1.900 pólizas.

Safe&Go

En los últimos años la movilidad está sufriendo una revolución que ha cambiado la forma de desplazarse por la ciudad, dando paso a los Vehículos de Movilidad Personal (VMP): patinetes eléctricos, bicicletas eléctricas o segways permiten una mayor

agilidad y flexibilidad, además de un mayor respeto por el medioambiente.

Línea Directa, a través de Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, lanzó en 2021 el producto Safe&Go que **cubre a la persona y su movilidad y se puede contratar a demanda** bajo el revolucionario concepto de seguros *on/off* o pago por uso: por segundos o trayectos o durante todo un año.

Safe&Go incluye coberturas únicas en su categoría, pues no solo cubre los daños causados a terceros, sino también los daños físicos sufridos por el usuario, incluida la defensa jurídica. Además, en caso de accidente, la App del seguro geolocaliza el lugar, lo que puede reducir los tiempos de respuesta de los servicios de emergencia y acudir rápidamente en su ayuda.

Vivaz Actividad

Vivaz cuenta con una App, **Vivaz Actividad,** tanto para clientes como para no clientes, con la que ayuda a los usuarios a mantener hábitos de vida saludable. A cierre de año, más de **21.596 usuarios registrados** disfrutan de diferentes ventajas por su uso, además de descuentos en la póliza de Salud si son clientes de Vivaz.

Colaboración con Centros Especiales de Empleo

Durante 2022, los conductores profesionales de Línea Directa Asistencia han estado a disposición de los clientes de la compañía para recoger o trasladar sus vehículos a donde se les indicara, con el objetivo de prestar un servicio seguro, rápido y fiable, que, entre otras muchas posibilidades, incluye el traslado de los coches a la ITV y la entrega personalizada de vehículos nuevos o de ocasión. Para ofrecer este servicio a través de Línea Directa Asistencia, la compañía tiene un acuerdo con Centros Especiales de Empleo (CEE), lo que le permite emplear a trabajadores con discapacidad, facilitando su integración en el mercado laboral.

Estudios para aumentar la prevención y la concienciación

Ya sea a través de Línea Directa Aseguradora o de la Fundación Línea Directa, la compañía pone sus conocimientos y experiencia al servicio de la sociedad a través de estudios e investigaciones, tratando de aumentar la concienciación y la prevención en determinados temas, fundamentalmente relacionados con la salud y la seguridad vial.

Línea Directa Aseguradora presentó a principios de año el estudio **'VI Barómetro de Fraude al Seguro: Fraude al Seguro de Autos y al Seguro de Hogar'** en el que se analizaba la evolución del fraude a los seguros en España y las causas que llevan a los defraudadores a actuar de esta manera, principalmente económicas. El informe concluye que, pese al confinamiento, el fraude al seguro del coche se disparó durante el 2020 hasta alcanzar casi un 7% del total de partes abiertos, una proporción un 21% superior a la del año anterior, mientras que el fraude al seguro del Hogar se incrementa moderadamente hasta alcanzar un 2,7% de partes en 2020. La simulación de siniestros y tratar de cubrir un daño anterior de la firma de la póliza son las estafas más habituales en el ramo.

En el segundo semestre, Línea Directa Aseguradora publicó su estudio **'Animales en la carretera: Un peligro mortal. Accidentes contra animales en las carreteras españolas (2017-2021)'**, que profundizaba en los accidentes contra animales, que son cada vez más frecuentes en las carreteras españolas y a la vez más

graves; además también analizaba los cambios normativos al respecto en los últimos años y los efectos producidos.

La marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, Vivaz, publicó el estudio **'Percepción vs realidad en los hábitos de alimentación de los españoles'**, que concluyó que, aunque el 76% de la población española califica su alimentación de notable o sobresaliente, un tercio consume ultraprocesados casi a diario.

Por último, en relación al ramo de Hogar se publicó a finales de año el estudio **'Los hogares españoles ante la inflación en 2022: gasto y ahorro familiar en el actual escenario económico'**, en el que analizaban las dificultades de los hogares para afrontar la subida de precios sufrida en los últimos meses. El informe señala que la mitad de los españoles afirman cambiarse de compañía de suministros por precio y un tercio busca opciones más baratas de seguros. Además, casi el 80% de los españoles afirma acudir a sus ahorros para llegar a fin de mes y 2 de cada 10 acuden al pago a crédito para ello.

Inversión social: La Fundación Línea Directa

Por su contacto directo con el cliente, Línea Directa Aseguradora cuenta desde su creación con una especial sensibilidad hacia los accidentes de tráfico y sus consecuencias. Por eso, en 2014 creó la Fundación Línea Directa, que bajo el lema "Por la Seguridad Vial. Aquí y ahora", desarrolla numerosas iniciativas para luchar contra un problema que, cada año, marca para siempre la vida de miles de personas en nuestro país.

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"** como síntesis de su compromiso en este ámbito, cuenta con cuatro líneas de actuación: **Investigación, Divulgación, Acción Social y Formación**, bajo las que impulsa y desarrolla potentes iniciativas con un gran calado social.

Entre sus acciones más destacadas se encuentran **interesantes estudios** que analizan, desde un punto de vista muy social y divulgativo, las causas y elementos más característicos de los accidentes de tráfico, alcanzando una amplia repercusión en los medios de comunicación. Además, organiza el **Premio Periodístico de Seguridad Vial**, uno de los certámenes de referencia en el ámbito periodístico español que, años tras año, reconoce aquellos trabajos periodísticos que, por su originalidad y calidad, pueden contribuir decisivamente a concienciar a los conductores sobre la necesidad de mantener conductas responsables al volante.

La Fundación también se ha convertido en una importante **aceleradora de startup** a través del **Premio Emprendedores y Seguridad Vial**, con el que apoya el emprendimiento sobre seguridad en carretera financiando proyectos y entidades que, por su carácter innovador y su viabilidad económica, pueden contribuir a construir una movilidad más segura. Además, la Fundación realiza numerosas acciones en el terreno de la **formación** y la acción social en **colaboración** con otras entidades, organizaciones e instituciones de nuestro país.

La determinación y la decidida voluntad de la organización con la seguridad en carretera, le ha permitido ser reconocida, pese a su juventud, con importantes distinciones, entre las que destacan la **Cruz de Plata de la Orden del Mérito de la Guardia**

Civil o la **Medalla de bronce al Mérito de la Seguridad Vial**, concedida por el **Ministerio del Interior y la DGT**.

Órgano de Gobierno de la Fundación Línea Directa

Presidente	**Alfonso Botín-Sanz de Sautuola**	Presidente de Línea Directa Aseguradora
Vicepresidente	**Patricia Ayuela**	Consejera Delegada de Línea Directa Aseguradora
Patronos	**Pedro Guerrero**	Presidente de Bankinter
	María Seguí	Directora General de Tráfico (2012-2016)
	Pere Macias i Arau	Ex Presidente de la Comisión de Seguridad Vial y Movilidad
	Pierre-Yves Sachet	Director del Área Comercial y Ventas y de Estrategia y Crecimiento de CEPSA
	Matías Prats	Periodista
	Teodoro García-Egea	Presidente de la Comisión de Seguridad Vial y Movilidad Sostenible del Congreso de los Diputados (actual legislatura)
Directora General	**Mar Garre**	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora
Secretario General	**Pablo González-Schwitters**	Secretario General de Línea Directa Aseguradora

INVESTIGACIÓN

La investigación constituye un pilar fundamental en la lucha contra la accidentalidad en carretera. Por ello, la Fundación Línea Directa, que se ha convertido en un gran referente en este ámbito, aborda cada año temas de gran calado social con la finalidad de difundir en la sociedad los aspectos clave de la seguridad vial, apoyando así los hábitos de conducción responsable.

Desde su creación en 2014, la Fundación Línea Directa viene elaborando importantes estudios en colaboración con destacados institutos, fundaciones y universidades con el objetivo de concienciar a los españoles sobre los riesgos de la conducción. La elección y elaboración de estos informes, que alcanzan una gran repercusión en los medios comunicación, atienden a valores como la originalidad, la trascendencia y su utilidad como herramienta en la lucha contra la siniestralidad en carretera.

En 2022, la Fundación Línea Directa ha realizado 3 estudios que han obtenido un fuerte impacto en los medios de comunicación, con 732 apariciones informativas y una audiencia acumulada de más de 382 millones.

- "Nueva movilidad urbana y seguridad vial. Accidentalidad en la nueva cultura del desplazamiento"
- "Velocidad, la lacra silenciosa. El exceso de velocidad en los accidentes mortales en España (2011-2020)"
- "Coches obsoletos, riesgo real. Influencia de la antigüedad del parque automovilístico en la accidentalidad (2011-2020)

"Nueva movilidad urbana y seguridad vial. Accidentalidad en la nueva cultura del desplazamiento"

El primer informe presentado en 2022 analizó la influencia que los **cambios experimentados** en los últimos años en el ámbito del urbanismo y la movilidad podrían tener en las **cifras de siniestralidad**, especialmente de cara al reto planteado por la

ONU y la UE **de reducir en un 50% el número de fallecidos** en accidente de tráfico en la presente década.

Lo cierto, es que estos cambios están incrementando la frecuencia de la **accidentalidad urbana** que, desde 2011 a 2019, aumentó un **42%** produciendo casi **4.700 muertos**. Por otra parte, los **usuarios vulnerables** ya suponen el **80%** de las víctimas mortales en ciudad (2020) en parte por el auge de la bicicleta y los VMP, dos colectivos que, durante el pasado año, registraron casi 7.000 víctimas y aportaron el 10% del total de usuarios vulnerables fallecidos en vía urbana.

"Velocidad, la lacra silenciosa. El exceso de velocidad en los accidentes mortales en España (2011-2020)"

El segundo estudio del año investigó la **influencia de la velocidad en los accidentes de tráfico**, uno de los principales causantes de la siniestralidad junto a las distracciones y el alcohol.

Una de las conclusiones más llamativas del informe es que solo el 6% de los conductores conoce los límites de velocidad de los turismos y solo el 1% sabe el de todos los tipos de vehículo. Además, según el estudio, **el 43% de los conductores reconoce sobrepasar habitualmente los límites de velocidad** y el equivalente a **1,1 millones confiesa haber superado los 200** km/h en alguna ocasión.

"Coches obsoletos, riesgo real. Influencia de la antigüedad del parque automovilístico en la accidentalidad (2011-2020)"

El tercer estudio realizado por la Fundación en 2022 puso el foco en una de las grandes preocupaciones en la lucha contra la siniestralidad: el **envejecimiento del parque automovilístico español**. Según el informe, los vehículos españoles se han quedado obsoletos, ya que, en nuestro país, **más de 16 millones de coches y motos tienen más de 15 años de antigüedad** y casi 23 millones, más de una década.

Además, las perspectivas no son buenas: **las matriculaciones se desplomaron un 35% en los últimos 3 años**, convirtiendo al parque español en uno de los más antiguos de los países de nuestro entorno, ya que en 2021 alcanzó una media de edad de 13,5 años. Estas cifras tienen una consecuencia directa en las cifras de accidentalidad, ya que, teniendo en cuenta la letalidad que presentan los vehículos según su antigüedad, si se lograra situar la edad media de los coches españoles por debajo de los 10 años, se podrían salvar anualmente 260 vidas.

DIVULGACIÓN

A través de la línea de actuación de Divulgación, la Fundación Línea Directa impulsa una de las iniciativas más exitosas y conocidas en el ámbito de la lucha contra la accidentalidad en carretera: el Premio Periodístico de Seguridad Vial. El certamen, que en 2022 alcanzó la decimonovena edición, premia los mejores reportajes y artículos sobre seguridad en carretera publicados en los medios de comunicación españoles.

En 2022, la Fundación Línea Directa organizó la XIX edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial, cuyo acto de entrega tuvo lugar en el **Gran Teatro Príncipe Pío de Madrid**. El certamen reconoció a los mejores reportajes y artículos publicados y emitidos en España en las categorías a concurso: **Prensa Escrita y Medios On-Line, Radio y Televisión**, dotadas con 10.000 euros netos cada una de ellas.

Además, también se entregó el **Premio Solidario**, que otorga 10.000€ netos a las organizaciones, instituciones y fundaciones cuyo ámbito de actuación es la seguridad vial, y el **Premio Honorífico de Periodismo** por la Seguridad Vial, que reconoce la trayectoria de un profesional de la información en este ámbito.

El número de candidaturas presentadas a esta edición fue de **1.900 trabajos**, un número un 21% superior a la registrada el año anterior. Los periodistas reconocidos en esta edición del certamen han sido **Juan Antonio Marrahí**, de Las Provincias (Prensa Escrita y Medios Online); **Ana María Herrero**, de Onda Cero Palencia (Radio), y **Beatriz Correal**, de La Sexta (Televisión).

Por su parte, el Premio Solidario recayó en **FEDACE** (Federación Española de Daño Cerebral), por su contribución a la mejora de la calidad de vida de las personas que sufren daño cerebral, así como de sus familias. Asimismo, el periodista y editor **Enrique Hernández-Luike** recibió el **Premio Honorífico de Periodismo** a título póstumo por su gran labor de divulgación en materia de seguridad vial a lo largo de su trayectoria profesional al frente del Grupo Luike.

El Jurado de la XIX edición

Los componentes del Jurado de la XIX edición fueron:

- **Pere Navarro**, Director General de Tráfico. Presidente del Jurado.
- **María del Pilar González de Frutos**, Presidenta de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).
- **Pere Macias i Arau**, Presidente de la Comisión para la Seguridad Vial del Congreso de los Diputados durante la legislatura 2011-2015.
- **Pedro Guerrero**, Presidente de Bankinter.
- **Carlos Franganillo**, Periodista y presentador de la 2ª edición del Telediario de La 1 de TVE.
- **Leticia Iglesias**, Periodista y presentadora de Informativos TELECINCO.
- **Cristina Villanueva**, Periodista y presentadora de LA SEXTA NOTICIAS.
- **Iván Gómez**, Periodista del DIARIO DE ALMERÍA, ganador en la XVIII edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial en la categoría de Prensa Escrita y Medios Online.

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 de colaborar activamente con la creación de una sociedad más justa y cohesionada. Por eso, en 2022, celebró un año más su edición del Premio Emprendedores y puso en marcha una acción pionera en nuestro país: el primer curso sobre seguridad vial dirigido a docentes en situación de empleo.

Premio Emprendedores y Seguridad Vial

En 2022, tuvo lugar la octava edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial, un proyecto que trata de acelerar las startups dinamizando sus propuestas en materia de prevención de accidentes de tráfico. **El Premio, el primero en su género, está dotado con 20.000 euros sin arrastres ni coinversiones**, así como mentoring, formación y acceso a rondas de inversión, y consta de un jurado formado por ocho profesionales de la empresa, el ámbito emprendedor y la Administración Pública que valora especialmente la calidad del proyecto, su viabilidad económica, su carácter innovador y su potencial para mejorar la seguridad en carretera.

En 2022 se recibieron un total de 62 proyectos, de los que 5 fueron seleccionados como finalistas. Finalmente, la startup Livall Europe se alzó como ganadora con su propuesta: unos cascos inteligentes para bicicletas y patinetes con un sistema automático de iluminación LED que incluye indicadores de cambio de dirección controlables desde el manillar. Los cascos también poseen altavoces incrustados, micrófono antiviento y bluetooth.

Por su parte, la empresa riojana Segurvital Roads fue la segunda *startup* mejor valorada gracias a una estructura que se acopla en la parte inferior de los quitamiedos para reducir la gravedad de las lesiones en caso de accidente. Además, gracias a contar con una banda de protección fabricada con neumáticos reciclados, esta solución impide que un motorista o ciclista accidentado sea despedido al centro de la calzada.

Una acción social novedosa

Con motivo de la inclusión de la seguridad vial como materia curricular en todas las etapas educativas, la Fundación Línea Directa, en colaboración con la Fundación RACE, **decidió organizar el primer curso sobre seguridad vial y movilidad sostenible especialmente dirigido a profesores en paro de toda España.**

La formación, que carecía de cualquier coste o carga para los alumnos, tuvo lugar en el Circuito del Jarama y estaba estructurado en dos partes. Por un lado, contaba con una formación previa en formato on line de 5 horas de duración, y por otro, con 5 horas presenciales en las que los alumnos realizaron prácticas en el simulador de vuelco de la Fundación RACE y conocieron de primera mano los efectos del alcohol y las drogas en la conducción gracias al uso de gafas especiales.

El curso también abordó temas como el factor humano en la conducción, la importancia de la vía, la seguridad activa y pasiva, la actuación en casos de emergencia, la conducción en situaciones climatológicas adversas y una especial atención al papel de peatones y ciclistas, siempre orientadas a capacitar a los futuros docentes de la materia.

Redes Sociales

A cierre de 2022, la Fundación Línea Directa cuenta con una comunidad de 4.409 seguidores en Facebook y Twitter, conseguidos de manera completamente orgánica, sin haber realizado campañas de captación.

A través de la promoción y desarrollo de este canal, la Fundación impulsa una comunicación trasparente y flexible con sus seguidores y la sociedad, a la que traslada sus acciones e iniciativas en el ámbito de la lucha contra la accidentalidad.

Voluntariado corporativo

El Grupo Línea Directa pone a disposición de sus empleados la posibilidad de unirse a su red de voluntarios denominada, desde este año, 'Conmovedores Línea Directa', cuyo objetivo es impulsar el compromiso y la implicación social y ambiental y lograr acciones de alto impacto en el entorno. El voluntariado corporativo se puso en marcha en 2009 y cuenta en la actualidad con 178 voluntarios.

En 2022, la acción social de Línea Directa Aseguradora ha experimentado una evolución significativa, integrándose de manera efectiva en la estrategia de sostenibilidad. De esta forma, a comienzos del año se lanzó **'Movimiento Línea Directa'** con el propósito visibilizar y englobar la acción social, así como enmarcar el voluntariado en el Plan de Sostenibilidad de la compañía. Asimismo, con esta iniciativa de relanzamiento se buscaba una llamada a la acción con el objetivo de implicar a más personas en la comunidad. Este nuevo rumbo de la red de voluntarios pretende además incluir programas de acción social y sostenibilidad que den cabida a todas las inquietudes solidarias de los empleados de la compañía.

Todas las acciones de voluntariado en 'Conmovedores Línea Directa' se han comenzado a alinear con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y las prioridades han sido la inclusión, la infancia, la igualdad, la sostenibilidad, la salud, la transparencia, la diversidad y la tercera edad.

El voluntariado en la compañía se ha centrado en este ejercicio en acciones dirigidas a niños, jóvenes y adultos en riesgo de exclusión social, personas con capacidades diferentes y mujeres en situación de violencia de género y tercera edad; aportando valor a las comunidades, fortaleciendo internamente la cultura organizacional y permitiendo el desarrollo de nuevas competencias, habilidades y sensibilidades en los voluntarios participantes y en su entorno profesional.

El Grupo utiliza la herramienta Aplanet para documentar, cuantificar y categorizar las iniciativas en materia de acción social según el tipo de actividad realizada y de los recursos destinados, lo que le permite medir las contribuciones y el impacto de la acción social en la sociedad.

Voluntariado de inclusión (talleres de empleo)

Fundación Integra – Escuela de Fortalecimiento

Nº voluntarios: **17**

Nº beneficiarios: **140**

Horas totales de voluntariado: **68**

A lo largo del año, voluntarios de Línea Directa Aseguradora realizaron 9 talleres de empleo y jornadas de preparación laboral con la Fundación Integra dentro de su programa de inserción laboral Escuela de Fortalecimiento, que giraron en torno a estos momentos de la verdad a la hora de buscar trabajo:

- "Afrontar la entrevista de trabajo".
- "Practicando la entrevista de trabajo".
- "Dinámica de grupo".
- "La entrevista: errores y aciertos".

A través de estos talleres, mediante ejemplos y metodologías *role play* se analizaron y trataron las diferentes situaciones que se pueden dar dentro de una entrevista, tanto individual como grupal.

Los beneficiarios de la Fundación Integra son personas con capacidades diferentes, grupos en riesgo de exclusión y mujeres en situación de violencia de género.

Asociación Norte Joven

Nº voluntarios: **11**

Nº beneficiarios: **14**

Horas de voluntariado totales: **12**

El Grupo Línea Directa colabora con esta asociación realizando acciones de voluntariado corporativo para ayudar a jóvenes de entre 16 y 25 años en riesgo de exclusión o vulnerabilidad a prepararse para la vida laboral y la inclusión en la sociedad. Voluntarios de la compañía realizaron en abril una jornada de preparación para el empleo con dos talleres, uno de simulación de entrevistas personales y una dinámica de grupo. Estos talleres forman parte del programa formativo que estos jóvenes reciben en la asociación. Con el *feedback* y evaluaciones de las entrevistas, los tutores de estos jóvenes trabajan con ellos de forma individual aquellos aspectos que les ayudaran a una inclusión plena social y laboralmente.

Fundación de Psicopediatría de Sevilla - Rehabilitación de huerto

El equipo directivo de Línea Directa Aseguradora ha colaborado durante tres días con la Fundación de Psicopediatría de Sevilla, de la mano de Fundación Randstand, rehabilitando un huerto para su centro ocupacional y habilitando un espacio para el disfrute de las personas a las que el centro atiende.

La acción se ha hecho de la mano de jóvenes y adultos con discapacidad intelectual, fomentando así su integración y desarrollo.

Nº voluntarios: **15**

Nº beneficiarias: **133**

Horas totales de voluntariado: **168**

Fundación Integra - Dia Internacional de la Mujer

Nº voluntarios: **16**

Nº beneficiarias: **15**

Horas totales de voluntariado: **16**

Durante el Día Internacional de la Mujer el 8 de marzo, el Grupo Línea Directa organizó para un grupo de mujeres en situación de violencia de género una jornada en la que se realizaron tres actividades diferentes:

- Taller de empleo en el que se practicó la entrevista de trabajo a través de la metodología role play y en las que

cada voluntario entrevistó durante unos 15 minutos a cada participante.

- Dinámica de grupo con *feedback* de los voluntarios.
- Escuchas en los departamentos de ventas emisión y ventas recepción de llamadas durante una hora, poniéndose cada una de ellas al lado de un gestor comercial, viendo y oyendo realizar la llamada y gestiones con los clientes.

Adopta un abuelo - Abuelos Hackers

Los voluntarios de Línea Directa Aseguradora han puesto sus conocimientos digitales al servicio de diez personas mayores de la residencia Domusvi de Tres Cantos y, de la mano de Adopta un Abuelo, se les ha ofrecido formación en nuevas tecnologías.

Con esta acción, la compañía contribuye a minimizar la brecha digital de la tercera edad, fomentando su autonomía. Además, Línea Directa Aseguradora ha donado un teléfono móvil a todos los mayores participantes.

Nº voluntarios: **11**

Nº beneficiarias: **10**

Horas totales de voluntariado: **22**

Voluntariado medioambiental

Patrullas Verdes con Prodis

Nº voluntarios: **8**

Nº beneficiarios: **12**

Horas totales de voluntariado: **28**

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente se organizó en el Campus de Línea Directa una actividad de reciclaje con la Fundación Prodis y sus Patrullas Verdes.

Con esta actividad se ha ofrecido a los empleados conocimientos sobre cómo reciclar correctamente los residuos, disfrutando además de una jornada de inclusión con los jóvenes con discapacidad intelectual de la Fundación Prodis.

Donación de CPU's y monitores

Nº voluntarios: **1** técnico y **1** voluntario

Nº beneficiarios: **17** jóvenes residentes en el Hogar el Olivo

Horas totales de voluntariado/voluntario: **3**

En el presente año, hemos realizado la donación de 3 monitores y 1 CPU al Hogar el Olivo. Estos equipos se han ubicado en la sala de estudio de la residencia, permitiendo a un mayor número de jóvenes acceder a herramientas tecnológicas con fines educativos.

Give & Gain – Campañas solidarias navideñas

La Semana de la Acción Solidaria y el Voluntariado de las empresas organizada por Forética busca reconocer y dar visibilidad a todas las iniciativas y proyectos sociales que realizan las empresas a través del voluntariado. Se trata de una iniciativa de referencia en voluntariado corporativo a nivel internacional.

Durante esta edición, Línea Directa Aseguradora propuesto incluir sus dos campañas navideñas: "Recogida Solidaria de Alimentos", con Banco de Solidaridad; y "Conviértete en Rey Mago", de la mano de Hogar el Olivo.

Recogida Solidaria de Alimentos, con Banco de Solidaridad

Se trata de un banco de alimentos que atiende a más de 300 familias en la Comunidad de Madrid. En esta ocasión, 300 kgs de alimentos donados por los empleados de Línea Directa Aseguradora se han empaquetado en forma de lotes navideños, con el objetivo de llevar la ilusión de las fechas a quienes más lo necesitan.

Nº voluntarios: **15** voluntarios

Nº beneficiarios: **60** familias en situación de pobreza alimentaria

Horas totales de voluntariado/voluntario: **3**

Conviértete en Rey Mago, con Hogar el Olivo

La red de voluntarios se organiza para regalarles ropa y juguetes por Navidad a los jóvenes residentes en este hogar tutelado por la Comunidad de Madrid. Los voluntarios comparten con sus compañeros las cartas recibidas con la lista de deseos y, entre todos, se suman donativos para que los empleados se conviertan en sus Reyes Magos.

Nº voluntarios: **22** voluntarios

Nº beneficiarios: **17** jóvenes del Hogar el Olivo

Horas totales de voluntariado/voluntario: **3**

Bienestar y salud

IX Carrera Madrid contra el cáncer

Participantes: **100**

Donación: **2.000€**

El Grupo Línea Directa participa en la carrera contra el cáncer que organiza la Asociación Española contra el Cáncer AECC desde hace cuatro ediciones. Este año, la compañía compró 135 dorsales para fomentar la participación de empleados, contribuyendo así con el fin de la carrera, que es la investigación sobre el cáncer.

Carrera Hay Salida

Participantes: **50**

Donación: **2.000€**

El Grupo Línea Directa, como miembro del grupo de "Empresas por una Sociedad libre de Violencia de Género" copatrocinó en junio "Hay Salida" la carrera solidaria contra la violencia de género organizada por el Ministerio de Igualdad. Con su celebración, cada año se llevan a cabo proyectos específicos como la asistencia integral a víctimas y grupos de riesgo, la sensibilización social, la formación y la prevención de la victimización. **Con el fomento de la participación de empleados se consigue una mayor concienciación sobre el problema que sufren estas mujeres**, ayudando a mejorar sus vidas y las de sus hijos.

Donaciones

Fundación de Psicopediatría de Sevilla

Con motivo de la acción de rehabilitación del huerto y la construcción de la pérgola en sus instalaciones por parte del equipo directivo, Línea Directa, ha donado además 9.300€ a la Fundación de Psicopediatría de Sevilla.

Con este importe, la compañía ha apoyado a la Fundación de Psicopediatría de Sevilla en su labor prestar apoyo a personas con discapacidad intelectual y a su entorno familiar en la provincia de Sevilla, a través de servicios y programas considerando sus intereses en las diferentes etapas de la vida, desde un compromiso ético que promueva su inclusión y derechos.

Cáritas con Ucrania

Todos los beneficios de la venta de pólizas de Línea Directa Aseguradora del viernes 8 de abril de 2022 se convirtieron en ayuda humanitaria para los afectados de la guerra de Ucrania a través de Cáritas.

Los 35.000€ recaudados por la compañía han sido utilizados para la adquisición de alimentos, proporcionar refugio, dar atención psicológica y a ayudar en las labores evacuación segura de los más vulnerables.

Mercadillo solidario 2022 en favor de San Camilo

Todos los regalos que llegaron en la Navidad 2022 a los empleados del Grupo por parte proveedores y otras empresas se donaron para realizar un mercadillo solidario. Este año, además, como parte del mercadillo, Línea Directa Aseguradora puso a disposición del mercadillo 20 móviles reciclados y en buen estado con un precio simbólico de 20 euros. La recaudación final ha superado los 2.000€.

El mercadillo fue organizado por 15 voluntarios, dando soporte a los profesionales de San Camilo que estuvieron atendiendo el Mercadillo. En la residencia geriátrica San Camilo viven más de 150 personas mayores y dependientes. La recaudación se ha utilizado para productos que mejoren la asistencia y calidad de vida de las personas residentes.

Alianzas

- Fundación Randstad
- Fundación Aprocor
- Fundación Integra
- Fundación A la Par
- Banco de Solidaridad
- Centro de Humanización de la Salud San Camilo
- Asociación Norte Joven
- Cáritas

- Adopta un Abuelo
- AECC
- Hay salida (Ministerio de Igualdad)
- Fundación Prodis

Subcontratación y Proveedores

La contratación de nuevos proveedores está sometida a un proceso de homologación que se adapta a la necesidad de cada área funcional y es supervisado por el Área de Finanzas del Grupo, a través del departamento de Compras. Antes de realizar la solicitud al equipo de Compras, el solicitante ha de seguir los procedimientos incluidos en la Política de Compras de la compañía, incluidas las recomendaciones de la Oficina de Protección de Datos.

El **100%** de los proveedores homologados en 2022 han aceptado el Código de Conducta para Proveedores

El **52%** de los proveedores homologados en 2022 ha aportado información ESG.

Política de Compras Responsables

El año 2022 ha supuesto un hito clave en materia de Compras para la compañía: Línea Directa ha aprobado la Política de Compras Responsables, por la que se estipula que se incentivará que los proveedores definan un plan estratégico en materia de sostenibilidad, con criterios ESG, para ir acorde y alineado con el compromiso de la compañía en este sentido.

Adicionalmente, en el proceso de homologación se incorporan criterios no financieros –ambientales, sociales y de gobernanza- en el procedimiento para la evaluación y homologación de los proveedores.

Código de Conducta para proveedores

En dicha política, se establece que todos los proveedores deben adherirse al Código de Conducta para Proveedores aprobado por el Consejo de Administración. Este código tiene por objeto que todos los proveedores y empresas contratadas cumplan las estipulaciones del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, fomenten el desarrollo sostenible, velen por los derechos humanos, observen la normativa laboral y promuevan la protección del medio ambiente, entre otros aspectos. En definitiva, se trata de asegurar que todos los colaboradores comparten y respetan los valores éticos que guían la conducta del Grupo y de sus empleados.

Los principios descritos en este Código de Conducta constituyen un componente importante a la hora de seleccionar y evaluar proveedores, y su incumplimiento puede conducir también a la rescisión del contrato.

Política de externalización

Además, cualquier externalización de funciones o de actividades operativas críticas se realiza cumpliendo los requisitos establecidos en la Política de Externalización, que

también ha sido revisada en 2022 y aprobada posteriormente por el Consejo de Administración.

Nº Proveedores activos en 2022:	Nº Proveedores homologados en 2022:	% de proveedores locales sobre los proveedores activos en 2022:
494	**119**	**92**

La Política de Externalización también define el proceso a seguir y los requisitos que debe cumplir un proveedor de servicios que vaya a llevar a cabo una actividad considera crítica, según lo estipulado por la política.

Cadena de suministro: compras a proveedores locales

Línea Directa está comprometida con el desarrollo y crecimiento del tejido productivo local en España, ya que el 92% de sus proveedores activos son locales, siendo una amplia mayoría pequeñas o medianas empresas (PYMEs).

Evaluación de proveedores críticos

Periódicamente, la compañía evalúa a los proveedores que realizan operaciones críticas, dando lugar a un documento informativo que se pone a disposición de la dirección, con el objetivo de garantizar el buen desempeño de aquellos, que desempeñan un papel fundamental en la operativa crítica de Línea Directa.

Requisitos medioambientales y de sostenibilidad para proveedores

Línea Directa, a través de sus canales de diálogo, realiza una serie de preguntas a todos los proveedores homologados. Con estas cuestiones se valoran aspectos relacionados con el código de conducta, las condiciones de trabajo y derechos humanos, la prevención de riesgos laborales, la ética empresarial, conciliación, igualdad y diversidad, la protección de datos de carácter personal y la existencia de una política de responsabilidad social corporativa.

Debida Diligencia en Derechos Humanos

Como parte del proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos, Línea Directa ha evaluado los posibles impactos procedentes de su cadena de suministro en dicha materia, así como los procesos y controles existentes para su mitigación.

Esta evaluación ha permitido identificar una serie de acciones de mejora para conseguir un mayor control de la cadena de suministro y así reducir la probabilidad de ocurrencia de impactos causados por malas prácticas de un proveedor en materia de derechos humanos.

Servicio de atención al cliente

El Servicio de Atención al Cliente tiene por objetivo garantizar la excelencia del servicio conforme lo estipulado por la Ley y por el propio contrato suscrito con el cliente. Para ello, la compañía analiza la información obtenida a partir de las reclamaciones recibidas y propone a las áreas de negocio diferentes medidas con el objetivo de impulsar la mejora del servicio y de los productos.

Todas las gestiones del departamento tienen por objetivo poner al cliente en el centro de todas las decisiones, para lo que se revisan los procesos de servicio que han motivado su queja, se le informa de cualquier avance en el procedimiento, y se le mantiene puntualmente informado a través del canal de comunicación que elija.

En 2022, la compañía mantiene unos tiempos medios de respuesta en la resolución de las quejas y las reclamaciones muy cortos, situándolo en 12,5 días.

El **Servicio de Atención al Cliente** actúa con total independencia y se encuentra separado de los servicios comerciales de la compañía, lo que garantiza la atención especializada de las quejas y reclamaciones y una respuesta motivada al cliente en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y la protección a sus intereses.

Informe de actividad del Servicio de Atención al Cliente

Durante el ejercicio 2022, el Servicio de Atención al Cliente ha resuelto 5.809 expedientes, de los cuales 398 fueron quejas y 5.411 fueron reclamaciones, lo que supone una disminución de un 6,4% respecto a 2021.

EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES

AÑO	QUEJAS	RECLAMACIONES	TOTAL
2022	**398**	**5.411**	5.809
	6,85%	**93,15%**	
2021	**374**	**5.833**	6.207
	6,03%	**93,97%**	
2020	**665**	**7.052**	7.717
	8,62%	**91,38%**	

AÑO	PROCEDENTES	NO PROCEDENTES	TOTAL
2022	**2.215**	**3.594**	5.809
	38,13%	**61,87%**	
2021	**2.190**	**4.017**	6.207
	35,28%	**64,74%**	
2020	**2.386**	**5.331**	7.717
	30,92%	**69,08%**	

*Datos extraídos a fecha 01/01/2023 sobre reclamaciones terminadas en 2022 independientemente de su fecha de entrada.

DISTRIBUCIÓN POR LAS DIFERENTES ÁREAS DE GESTIÓN

ÁREA	PORCENTAJE	QUEJAS Y RECLAMACIONES
Gestión de Accidentes	**69,48%**	**4.036**
Gestión de Póliza	**18,06%**	**1.049**
Cotización y Cierre	**2,81%**	**163**
Servicios Adicionales	**5,78%**	**336**
Asistencia en Viaje	**3,10%**	**180**
Otros	**0,77%**	**45**

La compañía busca en todo caso facilitar al cliente una solución a la queja planteada, adaptada siempre a sus necesidades

particulares y dentro del ámbito de las mejores prácticas, el contrato y la ley.

De hecho, Línea Directa cuenta con la figura del **Defensor del Cliente**, el cual promueve la transparencia y la protección de los intereses del asegurado y garantiza la utilización de las mejores prácticas con resoluciones vinculantes para la compañía.

Informe de actividad del Defensor del Cliente

Durante el ejercicio 2022 se han resuelto 428 reclamaciones a través del Defensor del Cliente, de las cuales 287 (67%) se han resuelto a favor del cliente y 141 (33%) de Línea Directa.

TOTAL RECLAMACIONES RESUELTAS DEFENSOR DEL CLIENTE	
428	
FAVORABLES	DESFAVORABLES
287	141
ESTIMADAS	ALLANAMIENTOS
9	278

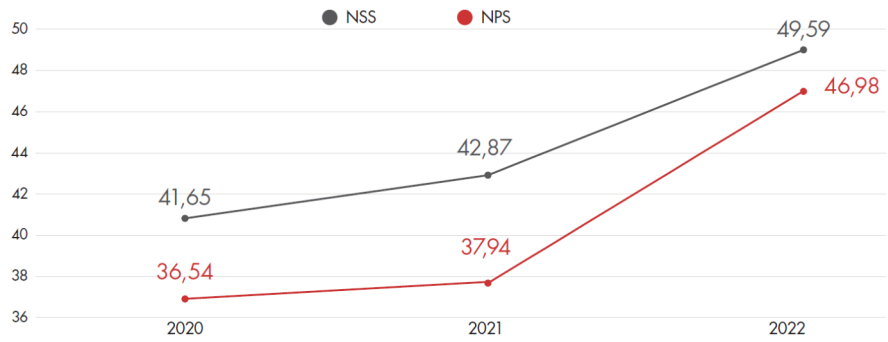
Datos facilitados por la Defensora del Cliente en su Memoria 2022.

Calidad en el servicio

El modelo directo, sin agentes ni intermediarios, brinda una ventaja diferencial respecto al modelo tradicional: el contacto directo con el cliente. En este sentido, conocer de primera mano las necesidades de los asegurados constituye una herramienta de gran utilidad a la hora de detectar ámbitos de mejora e impulsar un servicio basado en la innovación, la calidad y la excelencia.

Para Línea Directa Aseguradora, la calidad constituye uno de los pilares fundamentales de su modelo de negocio. Por ello, cuenta con un **Sistema de Calidad** que impulsa, desarrolla e implementa una cultura de la excelencia en todos los ámbitos y actuaciones de la compañía.

Por su parte, el **Plan Estratégico de Calidad** de Línea Directa dispone de un sistema específico de medición en todos los procesos clave de negocio. Esta sistemática, basada en el **Net Promoter Score** (NPS), trata de determinar la fidelidad del cliente preguntándole si recomendaría a la compañía en una escala de 1 a 10. En este sentido, el NPS global de compañía ha cerrado el ejercicio 2022 con un **46,98%,** lo que supone una mejora muy notable respecto a los ejercicios anteriores, ya que el índice de recomendación se ha incrementado en **7,8 puntos** respecto a 2021 y en **9,3 puntos** respecto a 2020.



A lo largo de 2022 la medición de la calidad se ha extendido a nuevos procesos, siempre con el objetivo de garantizar la excelencia en el servicio e identificar las oportunidades de mejora. De hecho, dada la importancia que está alcanzando el **servicio a través de los canales digitales**, Línea Directa ha

comenzado a poner en el foco en estos procesos, marcándose objetivos muy retadores.

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) que en 2022 se ha situado en un 49,59%, que supone un incremento de 6,7 puntos superior al NSS en 2021. Como consecuencia, el objetivo de NSS para 2022, que se había fijado en superar el NSS de 2021, se ha superado ampliamente.

En 2022, la compañía también ha incluido mejoras en la medición de la calidad, incorporando nuevas variables y adecuando la gestión de los resultados a las necesidades de cada área, lo que permite optimizar el acierto en la categorización de las sugerencias de los asegurados. Además, **también se han revisado los procesos con mayor margen de mejora**, para lo que se han tenido en cuenta los comentarios de clientes y se ha realizado una revisión exhaustiva de cada expediente y de cada queja o reclamación.

Estos análisis se han realizado en colaboración directa con las distintas áreas con el objetivo de generar un plan de acción basado en las conclusiones obtenidas, que se ha presentado a la Dirección de la compañía y a las áreas afectadas. Además, **toda la información** de las valoraciones de los asegurados, el análisis de los datos y las sugerencias de los clientes **es reportada mensualmente al Comité de Dirección**.

ANEXO 1

REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018 DE MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
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.	2-1	Detalle de la organización	Propósito, misión, visión y valores Entorno empresarial Modelo de Negocio Gestión de la Sostenibilidad	Págs. 197--232
		2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		
		2-7	Empleados		
		2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		
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.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Propósito, misión, visión y valores Gestión de la Sostenibilidad	Págs. 197-206 Págs. 226-232
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.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Modelo de Gestión de Riesgos	Págs. 252-261
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.	1-3	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	A lo largo del informe	

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Cuestiones medioambientales	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, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	3-3	Gestión de los aspectos materiales	El Gobierno y la Gestión del Cambio Climático Riesgos y Oportunidades ante el Cambio Climático Huella de Carbono Sistema de Gestión Ambiental Biodiversidad Adaptación al Cambio Climático	Págs. 262-270
		2-23	Políticas que te comprometen		
		3-3	Gestión de los aspectos materiales		
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Subcontratación y proveedores	Pág. 311-313
	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.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	El Gobierno y la Gestión del Cambio Climático Riesgos y Oportunidades ante el Cambio Climático Huella de Carbono Sistema de Gestión Ambiental Biodiversidad Adaptación al Cambio Climático	Pág. 262-270
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI		
	Economía circular y prevención y gestión de residuos				
	Economía circular	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de gestión ambiental: Generación de Residuos	Pág. 266-267
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	3-3	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	Sistema de gestión ambiental: Generación de Residuos	Pág. 266-267
		306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		
		306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 327
		306-3	Residuos generados		
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	3-3	Gestión de los aspectos materiales		Pág. 195-196
	Uso sostenible de los recursos				

	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	303-5	Consumo de Agua	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 327
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de Gestión Ambiental	Págs. 265-267 Pág. 327
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Anexo: Indicadores ambientales	
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de Gestión Ambiental	Pág. 265-267
		302-1	Consumo energético dentro de la organización	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 327
		302-3	Intensidad energética		
		302-4	Reducción del consumo energético		

Cuestiones medioambientales	**Contaminación**				
	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;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Huella de carbono	Pág. 264-265
		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 327
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		
		305-5	Intensidad de las emisiones de GEI		
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Riesgo y oportunidades del cambio climático	Pág. 263-264
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 263-264
	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.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de Gestión Ambiental Anexo: Indicadores ambientales	Págs. 265-267 Pág. 327
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI		
	Protección de la biodiversidad				
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Biodiversidad	Pág. 267
	Taxonomía				

	Elegibilidad de las actividades del negocio con la Taxonomía Europea	Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo del 18 de julio del 2020 y Reglamentos delegados relacionados303-5		Adaptación al Cambio Climático	Pág. 267-270

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Cuestiones sociales y relativas al personal	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Atracción del Talento Gestión del Talento	Págs. 277-284
		2-7	Empleados	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 328-330
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado		
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	2-7	Empleados	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 328-330
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	2-7	Empleados	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 331-333
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado		
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 344-346
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Retribución y beneficios corporativos	Págs. 288-291
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 340-342
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Retribución y beneficios corporativos	Págs. 288-291 Pág. 291

	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,	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 340-342
		3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de Gobierno Corporativo	Págs. 232-242
		102-35, 2-19	Políticas de Remuneración		

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Cuestiones sociales y relativas al personal	Implantación de políticas de desconexión laboral	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Bienestar del empleado, conciliación y política de desconexión digital	Págs. 287-288
	Empleados con discapacidad.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Discapacidad y Accesibilidad	Pág. 296-297
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		
	Organización del trabajo				
	Organización del tiempo de trabajo	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Bienestar del empleado, conciliación y política de desconexión digital	Pág. 284-288
	Número de horas de absentismo	403-9	Lesiones por accidente laboral	Anexo Indicadores de personas	Pág. 349
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales		
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Bienestar del empleado, conciliación y política de desconexión digital	Pág. 284-288
	Salud y seguridad				
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Seguridad y Salud	Pág. 291-293
		403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		

		403-3	Servicios de salud en el trabajo		
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-9	Lesiones por accidente laboral	Anexo Indicadores de Personas	Pág. 349
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales		
	Relaciones sociales				
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Relación con el empleado	Pág 293-296
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	Relación con el empleado	Pág 295-296
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Seguridad y Salud	Pág 291-293
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		
	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.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Relación con el empleado	Pág 293-296
	Formación				
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Gestión del Talento	Pág 280-284
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Anexo Indicadores de Personas	Pág. 350
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Discapacidad y accesibilidad	Pág. 296-297

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Cuestiones sociales y relativas al personal	**Igualdad**				
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Diversidad e Igualdad	Pág. 273-277
	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;				
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.				

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
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;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos	Págs. 250-251
		2-23	Políticas que comprometen		
		2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y elevar problemas		
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos	Págs. 251-252
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		
	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;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Seguridad y Salud	Págs. 291-293
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos	Págs. 250-251
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		
	La abolición efectiva del trabajo infantil.				

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Ética y Transparencia	Págs 242-246
		2-23	Políticas que comprometen		
		2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y elevar problemas		
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética y Transparencia	Págs. 245-246
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Sociedad	Págs. 298-299

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Inversión social: La Fundación Línea Directa	Págs. 302-306
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Inversión social: La Fundación Línea Directa	Págs. 302-306
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos		
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.		

	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Voluntariado Corporativo	Pág. 306-311
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	2-29	Enfoque de participación de los grupos de interés	Voluntariado Corporativo	Pág. 306-311
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
Las acciones de asociación o patrocinio.	2-28	Asociaciones a las que se pertenece	Sociedad	Pág. 298
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;	2-6	Gestión de los aspectos materiales	Subcontratación y proveedores	Pág. 311-313
	3-3	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		
	308-1	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		
	414-1	Servicios de salud en el trabajo		
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	3-3	Lesiones por accidente laboral	Subcontratación y proveedores	Pág. 311-313
Consumidores				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Servicio de Atención al Cliente Calidad en el servicio	Pág. 313-315
	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Servicio de Atención al Cliente	Pág. 313-314

		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		
	FInformación fiscal				
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Anexo Indicadores de Personas	Pág. 243-245
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Discapacidad y accesibilidad	Pág. 243-245

MATRIZ DE COMPETENCIA DE LOS CONSEJEROS

	Competencias			D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Dª. Patricia Ayuela Rueda	D. John de Zulueta Greenebaum	Dª. Ana María Plaza Arregui	Dª. Rita Estévez Luaña	Dª. Elena Otero-Novas Miranda	D. Fernando Masaveu Herrero
1	**Sectores regulados**	**Seguros, banca y mercado de valores**	1.1 Seguros	x	x	x	x	x	x	x
			1.2 Banca	x	x	x		x		x
			1.3 Mercado de Valores	x		x	x		x	x
2	**Financiero y riesgos**	**Finanzas y contabilidad. Auditoría y Gestión de Riesgos**	2.1 Finanzas y contabilidad	x	x	x	x	x		x
			2.2 Auditoría y gestión de riesgos	x		x	x		x	x
3	**Transformación digital**	**Digitalización y nuevas tecnologías. Ciberseguridad. Cumplimiento normativo**	3.1 Digitalización y nuevas tecnologías	x	x	x	x	x		
			3.2 Ciberseguridad y Protección de Datos	x		x		x	x	
			3.3 Cumplimiento normativo	x		x	x	x	x	x
4	**Diversidad**	**Diversidad de género, nacionalidad y edad**	4.1 Género	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Mujer	Mujer	Hombre
			4.2 Nacionalidad	Española	Española	Estadounidense	Española	Española	Española	Española
			4.3 Edad (<50) (51-60) (>60)	Entre 50 y 60	Menos de 50	Más de 60	Entre 50 y 60	Menos de 50	Entre 50 y 60	Entre 50 y 60
5	**ASG**	**Experiencia y formación en cuestiones ASG**	5. Cuestiones ASG	x		x	x	x	x	x
6	**Clientes**	**Comercial y Marketing. Calidad. Consumidores**	6.1 Comercial y Marketing	x	x	x		x		x
			6.2 Calidad y Consumidores		x	x			x	x
7	**Estrategia**	**Estrategia. Desarrollo de negocio.**	7. Cuestiones ASG	x	x	x	x	x	x	x
8	**Internacional**	**Experiencia internacional**	8. Experiencia internacional	x	x	x	x	x	x	x
9	**Consejos**	**Experiencia en otros consejos**	9. Experiencia en otros consejos	x	x	x	x	x	x	x
10	**Personas**	**Gestión de personas. Talento y compensación**	10. Gestión de personas. Talento y compensación	x	x	x		x	x	x

INDICADORES AMBIENTALES

	2019	2020	2021	2022
CONSUMO ENERGÉTICO				
Gasóleo (l)	19.447,75	10.475	8.319,7	11.547
Gasóleo (MWh)	190,59	102,66	81,5	111,77
Gas Natural (MWh)	2.950,01	2.414,99	3.143,34	2.414,5
Electricidad (MWh)	5.630,4	4.762,6	5.209,9	5.223,1
Electricidad Autogenerada (Mwh)	-	-	-	318,4
% electricidad de origen renovable	70,12%	63,7%	0%	69,1%
Electricidad de fuentes renovables (MWh)	1.682,33	1.728,71	0	3.611,47
Electricidad de fuentes no renovables (MWh)	3.948,14	3.033,95	5.209,92	1.611,64
Energía total	**5.630,17**	**4.762,66**	**5.209,92**	**5.223,11**

	2019	2020	2021	2022	Objetivo (%22 vs. 21)
HUELLA DE CARBONO					
ALCANCE 1					
Alcance 1: emisiones directas de CO2 (tonCO2e)	**654,7**	**469,6**	**602,3**	**470,95**	
ALCANCE 2					-50% Alcance 1 y 2
Alcance 2 (market- based) emisiones indirectas de CO2 por electricidad consumida (tonCO2 e)	**1.459,8**	**431,7**	**1.178,3**	**395,96**	
Alcance 2 (location-based) emisiones indirectas de CO2 por electricidad consumida (tonCO2 e)*	1.459,8	1.190,6	1.178,3	1.239,86	
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por agua	7,56	3,97	4,58	2,4	
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por papel**	59,1	25,7	16,5	0,2	
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por viajes de empresa	26,33	6,9	7	22,01	
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por desplazamiento de empleados in itinere	2.690,5	1.305,3	2.296,4	2.653,4	
Intensidad alcance 1 (tonCO2e/plantilla media)	**0,27**	**0,19**	**0,23**	**0,19**	
Intensidad alcance 2 (tonCO2e/plantilla media)	**0,61**	**0,17**	**0,46**	**0,15**	
Intensidad (alcance 1 + alcance 2)	0,88	0,36	0,69	0,34	

* A partir de 2022, se ha modificado la metodología de cálculo de las emisiones de alcance 1 y alcance 2.

** A partir de 2022, se ha modificado la metodología de cálculo de las emisiones por papel.

	2019	2020	2021	2022
CONSUMO DE AGUA				
Agua potable (ml)	23,5	12,43	14,32	16,12
GESTIÓN DE RESIDUOS				
Residuos totales (Kg)	-	-	107.822	112.042
Residuos peligrosos (Kg)	-	-	35.715	40.435
Residuos no peligrosos (Kg)	-	-	72.106	71.608
Papel (Kg)	-	-	14.839	17.898
Plástico (Kg)	-	-	16.976	14.010
Otros residuos no peligrosos	-	-	40.291	39.700
VALORIZACION DE RESIDUOS				
Residuos reciclados/reutilizados (Kg)	-	-	97.332	81.156
Residuos desechados (Kg)	-	-	0	0
Residuos enviados a vertedero (Kg)	-	-	0	0
Residuos incinerados (con o sin recuperación) (Kg)	-	-	0	20.202
Residuos eliminados de otra manera, especificar (Kg)	-	-	0	0
Residuos con método de eliminación desconocido (Kg)	-	-	10.490	10.684

	2019	2020	2021	2022
ALCANCE DE CERTIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL				
Ocupantes en centros certificados medioambientalmente (%)	-	-	76%	76%
CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS				
Consumo de papel (Kg)	30.538	18.520	11.712	9.705
Consumo de tóner (Kg)	-	-	30,8	23,4

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla a cierre de año

	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Total plantilla	**1.095**	**1.466**	**2.561**	**1.096**	**1.480**	**2.576**	**1.068**	**1.432**	**2.500**
Distribución de plantilla por antigüedad y por género									
<=5	568	618	1.186	557	599	1.156	510	542	1052
6-15	369	528	897	325	452	777	293	380	673
16-25	156	319	475	207	417	624	256	471	727
>25	2	1	3	7	12	19	9	39	48
Distribución de plantilla por edad y por género									
<30	110	144	254	104	131	235	102	129	231
>=30 y <50	852	1.061	1.913	826	1.054	1.880	771	968	1739
>=50	133	261	394	166	295	461	195	335	530
Distribución de plantilla por grupo profesional y por género									
Directivos	36	36	72	35	35	70	37	37	74
Profesionales expertos	181	167	348	189	176	365	187	169	356
Profesionales	359	407	766	283	422	705	264	412	676
Staff	519	856	1.375	589	847	1.436	580	814	1.394
Distribución de plantilla por tipo de contrato y por género									
Indefinido	1.031	1.386	2.417	1.050	1.444	2.494	1.050	1.417	2.467
Temporal	64	80	144	46	36	82	18	15	33
Distribución de plantilla por tipo de jornada y por género									
Completa	703	620	1.323	709	631	1.340	720	664	1.384
Parcial	392	846	1.238	387	849	1.236	348	768	1.116

	2020	2021	2022
Porcentaje de nacionalidades respecto al total de la plantilla (%)			
España	**95,4%**	**95,4%**	**95,7%**
Venezuela	1,1%	1,3%	1,5%
Perú	0,7%	0,6%	0,5%
Otras nacionalidades*	2,8%	2,7%	2,4%
Nº total de nacionalidades	**29**	**28**	**24**

***con un peso menor al 0.5% sobre el total**

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla a cierre de año

	2020			2021			2022		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
Total plantilla	**1.323**	**1.238**	**2.561**	**1.340**	**1.236**	**2.576**	**1384**	**1.116**	**2.500**
Distribución de plantilla por antigüedad y por tipo de jornada									
<=5	371	815	1.186	362	794	1.156	392	660	1.052
6-15	566	331	897	469	308	777	382	291	673
16-25	383	92	475	491	133	624	568	159	727
>25	3	0	3	18	1	19	42	6	48
Distribución de plantilla por edad y por tipo de jornada									
<30	55	199	254	59	176	235	73	158	231
>=30 y <50	1.010	903	1.913	972	908	1.880	956	783	1.739
>=50	258	136	394	309	152	461	355	175	5
Distribución de plantilla por grupo profesional y por tipo de jornada									
Directivos	71	1	72	70	0	70	74	0	74
Profesionales expertos	317	31	348	333	32	365	326	30	356
Profesionales	654	112	766	599	106	705	566	110	676
Staff	281	1.094	1.375	338	1.098	1.436	418	976	1.394
Distribución de plantilla por tipo de contrato y por tipo de jornada									
Indefinido	1.031	1.116	2.417	1.320	1.174	2.494	1.371	1.096	2.467
Temporal	22	122	144	20	62	82	13	20	33

	2020			2021			2022		
	Indefinido	**Temporal**	**Total**	**Indefinido**	**Temporal**	**Total**	**Indefinido**	**Temporal**	**Total**
Total plantilla	**2.417**	**144**	**2.561**	**2.494**	**82**	**2.576**	**2.467**	**33**	**2.500**
Distribución de plantilla por antigüedad y por tipo de contrato									
<=5	1.042	144	1.186	1.074	82	1.156	1.019	33	1.052
6-15	897	0	897	777	0	777	673	0	673
16-25	475	0	475	624	0	624	727	0	727
>25	3	0	3	19	0	19	48	0	48
Distribución de plantilla por edad y por tipo de contrato									
<30	211	43	254	213	22	235	214	17	231
>=30 y <50	1.823	90	1.913	1.830	50	1.880	1.724	15	1.739
>=50	383	11	394	451	10	461	529	1	530
Distribución de plantilla por grupo profesional y tipo de contrato									
Directivos	72	0	72	70	0	70	74	0	74
Profesionales expertos	348	0	348	365	0	365	356	0	356
Profesionales	752	14	766	701	4	705	675	1	676
Staff	1.245	130	1.375	1.358	78	1.436	1.362	32	1.394

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla a cierre de año

	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Plantilla media	1.085,7	1.422,4	2.508,1	1.098,0	1.481,3	2.579,3	1.078,2	1.459,9	2.538,1
Distribución de plantilla media por antigüedad y por género									
<=5	560,4	587,9	1.148,3	565,8	619,1	1.184,9	532,7	577,5	1.110,2
6-15	385,1	537,7	922,8	345,0	486,3	831,3	300,1	400,3	700,3
16-25	139,0	296,7	435,7	181,0	368,7	549,7	237,9	451,0	688,9
>25	1,2	0,2	1,3	6,2	7,3	13,5	7,5	31,2	38,7
Distribución de plantilla media por edad y por género									
<30	129,4	142,9	272,3	109,6	143,1	252,7	99,0	131,4	230,4
>=30 y <50	833,0	1.043,5	1.876,5	841,3	1.058,3	1.899,5	794,8	1.006,4	1.801,2
>=50	123,3	236,0	359,3	147,2	280,0	427,2	184,4	322,1	506,5
Distribución de plantilla media por grupo profesional y por género									
Directivos	35,3	35,8	71,0	34,9	35,0	69,9	35,3	36,2	71,4
Profesionales expertos	194,9	193,3	388,4	184,4	175,8	360,2	189,9	171,3	361,3
Profesionales	340,3	337,8	678,0	278,3	419,4	697,7	274,8	419,7	694,5
Staff	515,3	855,4	1370,7	600,4	851,2	1.451,6	578,2	832,8	1.410,9
Distribución de plantilla media por tipo de contrato y por género									
Indefinido	1.019,8	1.352,3	2.372,1	1.039,6	1.417,2	2.456,8	1.046,1	1.421,3	2.467,3
Temporal	65,9	70,1	136,0	58,4	64,2	122,6	32,1	38,7	70,8
Distribución de plantilla media por tipo de jornada y por género									
Completa	700,8	610,9	1.311,7	703,6	626,5	1.330,1	688,8	640,0	1.328,8
Parcial	384,9	811,5	1.196,4	394,4	854,8	1.249,3	389,4	819,9	1.209,3

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla a cierre de año

	2020			2021			2022		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
Plantilla media	1.311,7	1.196,4	2.508,1	1.330,1	1.249,3	2.579,3	1.328,8	1.209,4	2.538,1
Distribución de plantilla media por antigüedad y por tipo de jornada									
<=5	367,8	780,5	1.148,3	367,9	817,0	1.184,9	349,1	761,1	1.110,2
6-15	588,9	333,8	922,8	512,0	319,3	831,3	405,1	295,3	700,3
16-25	353,6	82,1	435,7	436,8	112,9	549,7	540,9	148,0	688,9
>25	1,3	0,0	1,3	13,4	0,1	13,5	33,7	5,0	38,7
Distribución de plantilla media por edad y por tipo de jornada									
<30	63,7	208,7	272,3	56,3	196,3	252,7	57,8	172,6	230,4
>=30 y <50	1.009,3	867,2	1.876,5	990,6	908,9	1.899,5	936,3	864,9	1801,2
>=50	238,7	120,6	359,3	283,2	144,0	427,2	334,7	171,8	506,5
Distribución de plantilla media por grupo profesional y por tipo de jornada									
Directivos	70,9	1,0	71,0	69,9	0,0	69,9	71,4	0,0	71,4
Profesionales expertos	347,3	41,2	388,4	327,8	32,4	360,2	331,1	30,2	361,3
Profesionales	591,8	86,3	678,0	591,5	106,2	697,7	585,7	108,8	694,5
Staff	301,8	1.068,9	1.370,7	340,9	1.110,7	1.451,6	340,6	1.070,3	1.410,9
Distribución de plantilla media por tipo de contrato y por tipo de jornada									
Indefinido	1.294,2	1.077,9	2.372,1	1.312,3	1.144,4	2.456,8	1.312,0	1.155,3	2.467,3
Temporal	17,5	118,5	136,0	17,8	104,8	122,6	16,8	54,0	70,8

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla a cierre de año

	2020			2021			2022		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Plantilla media	2.372,1	136,0	2.508,1	2.456,8	122,6	2.579,3	2467,3	70,8	2538,1
Distribución de plantilla media por antigüedad y por tipo de contrato									
<=5	1.012,3	136,0	1.148,3	1.062,3	122,6	1.184,9	1.039,4	70,8	1.110,2
6-15	922,8	0	922,8	831,3	0	831,3	700,3	0,0	700,3
16-25	435,7	0	435,7	549,7	0	549,7	688,9	0,0	688,9
>25	1,3	0	1,3	13,5	0	13,5	38,7	0,0	38,7
Distribución de plantilla media por edad y por tipo de contrato									
<30	224,4	47,9	272,3	211,2	41,5	252,7	204,5	25,9	230,4
>=30 y <50	1.800,8	75,8	1.876,5	1.825,5	74,0	1.899,5	1764,2	37,0	1801,2
>=50	346,9	12,3	359,3	420,1	7,1	427,2	498,7	7,8	506,5
Distribución de plantilla media por grupo profesional y tipo de contrato									
Directivos	71,0	0	71,0	69,9	0	69,9	71,4	0,0	71,4
Profesionales expertos	387,1	2,7	388,4	360,0	0,2	360,2	361,3	0,0	361,3
Profesionales	667,9	10,1	678,0	695,4	2,3	697,7	693,1	1,4	694,5
Staff	1.246,1	123,2	1.370,7	1.331,4	120,2	1.451,6	1.341,6	69,3	1.410,9

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla a cierre de año

	2020			2021			2022		
	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación
Total plantilla	**272**	**2.561**	**10,62%**	**298**	**2.576**	**11,57%**	**279**	**2.500**	**11,2%**
Altas del grupo por género									
Hombre	**114**	**1.095**	**10,4%**	**140**	**1.096**	**12,8%**	**129**	**1.068**	**12,1%**
Nueva contratación	110	-	10,05%	133	-	12,14%	121	-	11,33%
Recontratación	4	-	0,37%	7	-	0,64%	8	-	0,75%
Mujer	**158**	**1.466**	**10,8%**	**158**	**1.480**	**10,7%**	**150**	**1.432**	**10,5%**
Nueva Contratación	148	-	10,10%	139	-	9,39%	136	-	9.50%
Recontratación	10	-	0,68%	19	-	1,28%	14	-	0,98%
Altas del grupo por edad									
<30	**85**	**254**	**33,5%**	**109**	**235**	**46,4%**	**119**	**231**	**51,5%**
Nueva Contratación	83	-	32,68%	105	-	44,68%	116	-	50,22%
Recontratación	2	-	0,79%	4	-	1,70%	3	-	1,30%
>=30 y <50	**165**	**1.913**	**8,6%**	**171**	**1.880**	**9,1%**	**138**	**1.739**	**7,9%**
Nueva Contratación	154	-	8,05%	152	-	8,09%	122	-	7,02%
Recontratación	11	-	0,58%	19	-	1,01%	16	-	0,92%
>=50	**22**	**394**	**5,6%**	**18**	**461**	**3,9%**	**22**	**530**	**4,2%**
Nueva Contratación	21	-	5,33%	15	-	3,25%	19	-	3,58%
Recontratación	1	-	0,25%	3	-	0,65%	3	-	0,57%

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla a cierre de año

	2020			2021			2022		
	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación
Altas del grupo por grupo profesional									
Directivos	**1**	**72**	**1,4%**	**1**	**70**	**1,4%**	**4**	**74**	**5,4%**
Nueva contratación	1	-	1,4%	1	-	1,4%	4	-	5,41%
Recontratación	0	-	0,0%	0	-	0,0%	0	-	0,00%
Profesionales expertos	**26**	**348**	**7,5%**	**29**	**365**	**7,9%**	**9**	**356**	**2,5%**
Nueva contratación	26	-	7,5%	28	-	7,7%	7	-	1,97%
Recontratación	0	-	0,0%	1	-	0,3%	2	-	0,56%
Profesionales	**20**	**766**	**2,6%**	**39**	**705**	**5,5%**	**18**	**676**	**2,7%**
Nueva contratación	18	-	2,3%	32	-	4,5%	10	-	1,48%
Recontratación	2	-	0,3%	7	-	1,0%	8	-	1,18%
Staff	**225**	**1.375**	**16,4%**	**229**	**1.436**	**15,9%**	**248**	**1.394**	**17,8%**
Nueva contratación	213	-	15,5%	211	-	14,7%	236	-	16,93%
Recontratación	12	-	0,9%	18	-	1,3%	12	-	0,86%

Datos de nuevas contrataciones

	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Total general	**110**	**148**	**258**	**133**	**139**	**272**	**121**	**136**	**257**
Tipo de contrato en nueva contratación									
Indefinido	27	17	44	49	20	69	73	44	117
Temporal	83	131	214	84	119	203	48	92	140
Nuevas contrataciones por tipo de jornada									
Completa	36	21	57	55	18	73	49	12	61
Parcial	74	127	201	78	121	199	72	124	196

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de nuevas contrataciones

	2020								
	Altas			Plantilla a Cierre			Tasa de Contratación		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Total general	**110**	**148**	**258**	**1.095**	**2.561**	**1.466**	**10,0%**	**10,1%**	**10,1%**
Nuevas contrataciones por grupo profesional									
Directivos	0	1	1	36	36	72	0,0%	2,8%	1,4%
Profesionales expertos	14	12	26	181	167	348	7,7%	7,2%	7,5%
Profesionales	12	6	18	359	407	766	3,3%	1,5%	2,3%
Staff	84	129	213	519	856	1.375	16,2%	15,1%	15,5%

	2021								
	Altas			Plantilla a Cierre			Tasa de Contratación		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Total general	**133**	**139**	**272**	**1.480**	**1.096**	**2.576**	**9,0%**	**12,7%**	**10,6%**
Nuevas contrataciones por grupo profesional									
Directivos	1	0	1	35	35	70	2,9%	0,0%	1,4%
Profesionales expertos	19	9	28	176	189	365	10,8%	4,8%	7,7%
Profesionales	25	7	32	422	283	705	5,9%	2,5%	4,5%
Staff	88	123	211	847	589	1.436	10,4%	20,9%	14,7%

	2022								
	Altas			Plantilla a Cierre			Tasa de Contratación		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Total general	**121**	**136**	**257**	**1.068**	**1.432**	**2.500**	**11,3%**	**9,5%**	**10,3%**
Nuevas contrataciones por grupo profesional									
Directivos	**2**	**2**	**4**	**37**	**37**	**74**	**5,4%**	**5,4%**	**5,4%**
Profesionales expertos	**7**	**0**	**7**	**187**	**169**	**356**	**3,7%**	**0,0%**	**2,0%**
Profesionales	**5**	**5**	**10**	**264**	**412**	**676**	**1,9%**	**1,2%**	**1,5%**
Staff	**107**	**129**	**236**	**580**	**814**	**1.394**	**18,4%**	**15,8%**	**16,9%**

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de evaluación de desempeño

	2020			2021			2022		
	Evaluados	Personas a cierre	%	Evaluados	Personas a cierre	%	Evaluados	Personas a cierre	%
Total plantilla	**2.506**	**2.561**	**97,9%**	**2.544**	**2.576**	**98,8%**	**2451**	**2.500**	**98,0%**
Empleados que han participado en la evaluación de desempeño por género									
Hombres	1.053	1.095	96,2%	1.075	1.096	98,1%	1043	1068	97,7%
Mujeres	1.453	1.466	99,1%	1.469	1.480	99,3%	1408	1432	98,3%
Empleados que han participado en la evaluación de desempeño por edad									
<30	242	254	95,3%	228	235	97,0%	227	231	98,3%
>=30 y <50	1.877	1.913	98,1%	1.869	1.880	99,4%	1.711	1.739	98,4%
>=50	387	394	98,2%	447	461	97,0%	513	530	96,8%
Empleados que han participado en la evaluación de desempeño por grupo profesional									
Directivos	71	72	98,6%	55	70	78,6%	59	74	79,7%
Profesionales expertos	341	348	98,0%	362	365	99,2%	348	356	97,8%
Profesionales	761	766	99,3%	697	705	98,9%	666	676	98,5%
Staff	1.333	1.375	96,9%	1.430	1.436	99,6%	1.378	1.394	98,9%

Datos de desarrollo

	2020	2021	2022
Procesos de Selección Internos			
Nº Procesos Selección Internos	49	41	79
Nº de Personas que cambian de puesto	-	41	71
Nº candidatos	756	579	530
Procesos de Selección Externa Individual			
Nº Procesos Selección	140	61	21
Candidatos	4.679	5.845	3.500

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de desarrollo

	2022								
	Movimientos Internos			Plantilla a Cierre			Tasa de Movimientos		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Total general	29	42	71	1.068	1.432	2.500	2,7%	2,9%	2,8%
Procesos de Selección Internos									
Directivos	5	7	12	37	37	74	13,5%	18,9%	16,2%
Profesionales expertos	11	14	25	187	169	356	5,9%	8,3%	7,0%
Profesionales	11	18	29	264	412	676	4,2%	4,4%	4,3%
Staff	2	3	5	580	814	1.394	0,3%	0,4%	0,4%

	2022								
	Movimientos Internos			Nuevas contrataciones			Tasa de cobertura interna vs externa		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Total general	**29**	**42**	**71**	**121**	**136**	**257**	**19%**	**24%**	**22%**
Procesos de Selección (incluyendo grupales)									
Directivos	5	7	12	2	2	4	71%	78%	75%
Profesionales expertos	11	14	25	7	0	7	61%	100%	78%
Profesionales	11	18	29	5	5	10	69%	78%	74%
Staff	2	3	5	107	129	236	2%	2%	2%

* Incluye incorporaciones a staff, cuyas vacantes no se abren internamente

	2022								
	Movimientos internos			Vacantes abiertas internamente			% Vacantes cubiertas internamente sobre posiciones abiertas internamente		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Total general	**29**	**42**	**71**	**43**	**49**	**92**	**67%**	**86%**	**77%**
Procesos de Selección Individuales									
Directivos	5	7	12	7	9	16	71%	78%	75%
Profesionales expertos	11	14	25	18	14	32	61%	100%	78%
Profesionales	11	18	29	16	23	39	69%	78%	74%
Staff	2	3	5	2	3	5	100%	100%	100%

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de conciliación

	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Personas con derecho a disfrutar de un permiso parental durante el año (hijos que han nacido en el año)	48	47	95	34	44	78	43	39	82
Personas que han disfrutado de un permiso parental en el año (incluye personas que comenzaron su permiso en el año anterior)	57	54	111	40	61	101	62	41	103
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso	97,8%	97,0%	97,4%	96,9%	89,6%	92,5%	98,9%	97,6%	98,2%
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización doce meses después.	93,5%	94,1%	93,8%	87,8%	76,7%	83,5%	97,7%	95,9%	96,8%

	2020		2021		2022	
	Nº días de licencia	Nº horas de licencia	Nº días de licencia	Nº horas de licencia	Nº días de licencia	Nº horas de licencia
Maternidad	**3.285**	**19.112**	**3.868**	**23.259**	**3.537**	**20.439**
Hombre	-	-	73	501	-	-
Mujer	3.285	19.112	3.795	22.758	3.537	20.439
Paternidad	**2.291**	**14.324**	**2.217**	**13.711**	**3.526**	**21.684**
Hombre	2.230	13.982	2.217	13.711	3.446	21.163
Mujer	61	342	-	-	80	521
Total	**5.576**	**33.436**	**6.085**	**36.970**	**7.063**	**42.123**

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de retribución

	2020		
	Hombre	Mujer	Total
	Retribución media por edad		
Total general	**38.917**	**34.722**	**36.513**
	Retribución media por grupo profesional		
<30	25.274	24.792	24.999
>=30 y <50	36.339	33.848	34.956
>=50	66.555	43.815	51.532
	Retribución media por grupo profesional		
Directivos* (salario fijo)	-	-	-
Directivos	173.088	137.926	155.507
Profesionales expertos * (salario fijo)	-	-	-
Profesionales expertos	56.176	54.160	55.194
Profesionales + staff * (salario fijo)	-	-	-
Profesionales	35.908	36.248	36.088
Staff	25.700	25.737	25.723
	Retribución mediana de los empleados		
Total*	-	-	-

	2020		
	Hombre	Mujer	Total
	Retribución media		
Alta Dirección	**343.445**	**432.953**	**370.986**
	Retribución media anual		
Consejero No Ejecutivo	27.500,0	-	27.500,0
Consejero Ejecutivo	446.902,5	-	446.902,5
Promedio	**195.261,0**	**-**	**195.261,0**

	2021		
	Hombre	Mujer	Total
	Retribución media por edad		
Total general	**39.933**	**35.292**	**37.268**
	Retribución media por grupo profesional		
<30	26.855	26.517	26.663
>=30 y <50	37.539	34.628	35.917
>=50	62.786	42.184	49.337
	Retribución media por grupo profesional		
Directivos* (salario fijo)	123.694	97.650	110.656
Directivos	168.139	114.905	141.490
Profesionales expertos * (salario fijo)	52.168	50.255	51.235
Profesionales expertos	57.833	55.712	56.798
Profesionales + staff * (salario fijo)	24.945	24.149	24.475
Profesionales	39.574	36.785	37.895
Staff	27.138	27.041	27.081
	Retribución mediana de los empleados		
Total*	**31.474**	**30.037**	**30.651**

	2021		
	Hombre	Mujer	Total
	Retribución media		
Alta Dirección	319.971	228.244	289.396
	Retribución media anual		
Consejero No Ejecutivo	61.782,7	68.333,7	63.966,3
Consejero Ejecutivo	428.190,5	-	428.190,5
Promedio	204.512,8	68.333,7	159.119,8

	2022		
	Hombre	Mujer	Total
	Retribución media por edad		
Total general	**40.902**	**36.667**	**38.468**
	Retribución media por grupo profesional		
<30	28.520	27.418	27.895
>=30 y <50	39.127	35.636	37.176
>=50	54.870	43.529	47.686
	Retribución media por grupo profesional		
Directivos* (salario fijo)	112.253	103.553	107.847
Directivos	156.337	128.877	142.431
Profesionales expertos * (salario fijo)	53.207	51.520	52.407
Profesionales expertos	59.064	57.345	58.249
Profesionales + staff * (salario fijo)	25.582	24.636	25.020
Profesionales	40.155	37.543	38.575
Staff	28.224	27.912	28.040
	Retribución mediana de los empleados		
Total*	**33.564**	**31.562**	**32.258**

	2022		
	Hombre	Mujer	Total
	Retribución media		
Alta Dirección	356.889	238.785	311.144
	Retribución media anual		
Consejero No Ejecutivo	91.125,0	91.562,0	91.344,0
Consejero Ejecutivo	54.117,6	361.846,3	415.963,9
Promedio	102.602,2	148.087,2	127.412,7

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de brecha salarial

	2020		2021		2022	
	Nº de Personas	Brecha Ponderada	Nº de Personas	Brecha Ponderada	Nº de Personas	Brecha Ponderada
Brecha salarial por grupo profesional						
Directivos	69	4,23%	69	6,75%	71	8,32%
Profesionales expertos	351	2,93%	360	4,15%	361	3,41%
Profesionales	777	0,14%	697	6,15%	693	5,40%
Staff	1346	0,21%	1449	0,38%	1.404	1,10%

	2020	2021	2022
Procesos de Selección Internos			
Brecha salarial calculada por puestos tipo	0,2%	2,6%	2,8%
Brecha salarial calculada por puestos tipo utilizando la mediana	-	2,6%	3,4%
Brecha salarial calculada por promedio de categorías	-0,3%	4,4%	4,6%
Relación entre el incremento porcentual de la retribución fija de la persona mejor pagada y el incremento porcentual de la retribución fija mediana de toda la plantilla excepto la persona mejor pagada	1,4	1,0	0
Relación entre la retribución fija de la persona mejor pagada y la retribución mediana del resto de la plantilla	16,6	16,4	9,3
Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo loca	1,15	1,18	1,12
Brecha del salario variable calculada por puestos tipo	-	-0,4%	-2,0%
Brecha del salario variable calculada por puestos tipo utilizando la mediana**	-	5,0%	-7,6%

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de bajas en el Grupo

	2020		
	Bajas	Plantilla a cierra	Tasa de Rotación
Bajas del Grupo por género			
Totales	**164**	**2.561**	**6,4%**
Hombre	**90**	**1.095**	**8,2%**
Despido	44	-	4,0%
Voluntarios y otros*	46	-	4,2%
Mujer	**74**	**1.466**	**5,0%**
Despido	34	-	2,3%
Voluntarios y otros*	40	-	2,7%

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

	2020		
	Bajas	Plantilla a cierra	Tasa de Rotación
Bajas del Grupo por edad			
Totales	**164**	**2.561**	**6,4%**
<30	**43**	**254**	**16,9%**
Despido	27	-	10,6%
Voluntarios y otros*	16	-	6,3%
>=30 y <50	**111**	**1.913**	**5,8%**
Despido	50	-	2,6%
Voluntarios y otros*	61	-	3,2%
>50	**10**	**394**	**2,5%**
Despido	1	-	0,3%
Voluntarios y otros*	9	-	2,3%

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

	2021		
	Bajas	Plantilla a cierra	Tasa de Rotación
Bajas del Grupo por género			
Totales	**258**	**2.576**	**10,0%**
Hombre	**132**	**1.096**	**12,0%**
Despido	70	-	6,4%
Voluntarios y otros*	62	-	5,7%
Mujer	**126**	**1.480**	**8,5%**
Despido	62	-	4,2%
Voluntarios y otros*	64	-	4,3%

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

	2021		
	Bajas	Plantilla a cierra	Tasa de Rotación
Bajas del Grupo por edad			
Totales	**258**	**2.576**	**10,0%**
<30	**64**	**235**	**27,2%**
Despido	28	-	11,9%
Voluntarios y otros*	36	-	15,3%
>=30 y <50	**171**	**1.880**	**9,1%**
Despido	92	-	4,9%
Voluntarios y otros*	79	-	4,2%
>50	**23**	**461**	**5,0%**
Despido	12	-	2,6%
Voluntarios y otros*	11	-	2,4%

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

	2022		
	Bajas	Plantilla a cierra	Tasa de Rotación
Bajas del Grupo por género			
Totales	**314**	**2.500**	**12,6%**
Hombre	**144**	**1068**	**7,58%**
Despido	81	-	4,0%
Voluntarios y otros*	63	-	5,90%
Mujer	**170**	**1.432**	**11,9%**
Despido	94	-	6,56%
Voluntarios y otros*	76	-	5,31%

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

	2022		
	Bajas	Plantilla a cierra	Tasa de Rotación
Bajas del Grupo por edad			
Totales	**314**	**2.500**	**12,6%**
<30	**71**	**231**	**30,7%**
Despido	26	-	11,26%
Voluntarios y otros*	45	-	19,48%
>=30 y <50	**200**	**1.739**	**11,5%**
Despido	123	-	7,07%
Voluntarios y otros*	77	-	4,43%
>50	**43**	**530**	**8,1%**
Despido	26	-	4,91%
Voluntarios y otros*	17	-	3,21%

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de bajas en el Grupo

	2020		
	Bajas	Plantilla a cierra	Tasa de Rotación
Bajas del Grupo por grupo profesional			
Totales	**164**	**2.561**	**6,4%**
Directivos	**1**	**72**	**1,4%**
Despido	0	-	0,0%
Voluntarios y otros*	1	-	1,4%
Profesionales expertos	**12**	**348**	**3,4%**
Despido	9	-	2,6%
Voluntarios y otros*	3	-	0,9%
Profesionales	**20**	**766**	**2,6%**
Despido	2	-	0,3%
Voluntarios y otros*	18	-	2,3%
Staff	**131**	**1.375**	**9,5%**
Despido	97	-	7,1%
Voluntarios y otros*	34	-	2,5%

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

	2021		
	Bajas	Plantilla a cierra	Tasa de Rotación
	Bajas del Grupo por grupo profesional		
Totales	**258**	**2.576**	**10;0%**
Directivos	**1**	**70**	**1,4%**
Despido	0	-	0,0%
Voluntarios y otros*	1	-	1,4%
Profesionales expertos	**22**	**365**	**6,0%**
Despido	5	-	1,4%
Voluntarios y otros*	17	-	4,7%
Profesionales	**34**	**705**	**4,8%**
Despido	15	-	2,1%
Voluntarios y otros*	19	-	2,7%
Staff	**201**	**1.436**	**14,0%**
Despido	112	-	7,8%
Voluntarios y otros*	89	-	6,2%

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

	2022		
	Bajas	Plantilla a cierra	Tasa de Rotación
	Bajas del Grupo por grupo profesional		
Totales	**314**	**2.500**	**12,6%**
Directivos	**4**	**74**	**5,4%**
Despido	1	-	1,35%
Voluntarios y otros*	3	-	4,05%
Profesionales expertos	**22**	**356**	**6,2%**
Despido	11	-	3,09%
Voluntarios y otros*	11	-	3,09%
Profesionales	**42**	**676**	**6,2%**
Despido	25	-	3,70%
Voluntarios y otros*	17	-	2,51%
Staff	**246**	**1.394**	**17,6%**
Despido	138	-	9,90%
Voluntarios y otros*	108	-	7,75%

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

	2020								
	Bajas			Plantilla a cierra			Tasa de Rotación		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Total general	44	34	78	1.095	1.466	2.561	4,00%	2,30%	3,00%
Despidos por grupo profesional									
Directivos	0	0	0	36	36	72	0,00%	0,00%	0,00%
Profesionales expertos	0	0	0	181	167	348	0,00%	0,00%	0,00%
Profesionales	1	0	1	359	407	766	0,30%	0,00%	0,10%
Staff	43	34	77	519	856	1.375	8,30%	4,00%	5,60%

	2021								
	Bajas			Plantilla a cierra			Tasa de Rotación		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Total general	70	62	132	1.480	1.096	2.576	4,70%	5,70%	5,10%
Despidos por grupo profesional									
Directivos	0	0	0	35	35	70	0,00%	0,00%	0,00%
Profesionales expertos	2	3	5	176	189	365	1,10%	1,60%	1,40%
Profesionales	13	2	15	422	283	705	3,10%	0,70%	2,10%
Staff	55	57	112	847	589	1.436	6,50%	9,70%	7,80%

	2022								
	Bajas			Plantilla a cierra			Tasa de Rotación		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Total general	**81**	**94**	**175**	**1.068**	**1.432**	**2.500**	**7,6%**	**6,6%**	**7,0%**
Despidos por grupo profesional									
Directivos	1	0	1	37	37	74	2,7%	0,0%	1,4%
Profesionales expertos	4	7	11	187	169	356	2,1%	4,1%	3,1%
Profesionales	13	12	25	264	412	676	4,9%	2,9%	3,7%
Staff	63	75	138	580	814	1.394	10,9%	9,2%	9,9%

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de accidentes de trabajo

	2020			2021			2022		
	Hombre	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**	**Total**
Tasa de accidentes	0,010	0,005	0,007	0,004	0,000	0,003	0,003	0,000	0,001
Tasa de Frecuencia	4,480	0,420	2,166	5,009	0,372	2,349	4,595	0,000-	1,953
Tasa de Gravedad	0,080	0,010	0,040	0,132	0,014	0,064	0,070	0,000-	0,030
Número de muertes por enfermedad	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tipo de enfermedades profesionales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nº de accidentes	8	1	9	10	1	11	9	0	9

Tasa de accidentes: (Nº de Accidentes Laborales con baja no in itinere / Días Laborables) *100
Tasa de Frecuencia: (Nº de Accidentes Laborales con baja no in itinere / Horas Laborables) * 1.000.000
Tasa de Gravedad: (Días de Accidentes Laborales con baja no in itinere / Horas Laborables) * 1.000

	2020		2021		2022	
	Nº de días de ausencia	**Nº Horas de ausencia**	**Nº de días de ausencia**	**Nº Horas de ausencia**	**Nº de días de ausencia**	**Nº Horas de ausencia**
Total	**25.666**	**153.130**	**35.378**	**210.557**	**41.521**	**242.293**
Enfermedad común	24.926	148.674	35.006	208.094	41.248	240.697
Hombre	8.488	52.849	10.394	63.207	13.242	80.063
Mujer	16.438	95.825	24.612	144.887	28.006	160.634
Total accidentes de trabajo con baja	740	4.456	372	2.463	273	1.596
Hombre	323	2.076	295	1.986	162	1.050
Mujer	417	2.380	77	477	111	546

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de capacitación

	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Total plantilla	**17.326,0**	**20.646,0**	**37.972,0**	**25.767,2**	**32.993,6**	**58.760,8**	**30.145,5**	**38.680,9**	**68.826,4**
Horas de Capacitación por categoría									
Directivos	1.986,7	1.160,8	3.147,5	1.744,2	1.355,6	3.099,79	1.247,3	734,1	1.981,3
Profesionales expertos	6.623,7	5.995,3	12.619,0	8.689,4	7.089,1	15.778,55	5.450,5	5.527,3	10.977,8
Profesionales	3.413,7	5.220,6	8.634,3	6.039,2	9.529,6	15.568,74	8.135,9	9.362,4	17.498,3
Staff	5.301,9	8.269,3	13.571,2	9.294,4	15.019,4	24.313,73	15.311,8	23.057,1	38.368,9

	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Total plantilla	**17,2**	**14,1**	**15,4**	**23,5**	**22,3**	**22,8**	**28,0**	**26,5**	**27,1**
Promedio de horas de capacitación por categoría									
Directivos	55,2	33,2	44,3	49,9	38,7	44,3	35,3	20,3	27,7
Profesionales expertos	36,2	34,1	35,2	47,1	40,3	43,8	28,7	32,3	30,4
Profesionales	12,3	12,5	12,5	21,7	22,7	22,3	29,6	22,3	25,2
Staff	10,4	9,9	10,1	15,5	17,6	16,7	26,5	27,7	27,2

	2020	2021	2022
Nº de acciones formativa	340	430	481
Inversión en formación por persona (€)	213,0	228,4	200
Inversión en formación por persona formada (€)	216,0	234,5	196
Personas formadas	2.470,0	2.512,0	2.598
Horas de formación	37.972	58.761	68.826
% Plantilla formada	98,5%	97,4%	91,9%

El informe Integrado de Línea Directa Aseguradora correspondiente al ejercicio finalizado a 31 de diciembre de 2022 y que incluye la información del Estado de Información no Financiera que forma parte del Informe de Gestión Consolidado, ha sido formulado por el Consejo de Administración de la Sociedad, en su reunión del día 23 de febrero de 2023.

D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda Presidente	D. Patricia Ayuela de Rueda Consejera
Dña. Rita Estevez Luaña Consejera	Dña. Elena Otero-Novas Miranda Consejera
D. John de Zulueta Greenebaum Consejero	Dña. Ana María Plaza Arregui Consejera
D. Fernando Masaveu Herrero 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

Mas información acerca de nuestras políticas
de certificación en www.smartrading.es