Informe Anual Integrado 2023

Línea Directa Aseguradora S.A

Índice

1. INFORME DEL AUDITOR EXTERNO

2.CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS 2023

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 2023

Situación de la entidad	**127**
Evolución del negocio	**134**
Principales riesgos e incertidumbres	**147**
Perspectivas 2024	**151**
Hechos posteriores al cierre	**152**
Cuestiones relativas al medio ambiente, seguridad y personal	**153**
Actividades de investigación, desarrollo e innovación	**162**
Otra información relevante	**164**
Reclamaciones, Defensor del Cliente y otra información no financiera	**167**
Informe Anual de Gobierno Corporativo y SCIIF	**169**
Estado de Información No Financiera	**171**

4.FORMULACIÓN Y DILIGENCIA

Informe del auditor externo

1

LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA S.A.

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

Informe de auditoría
Cuentas anuales consolidadas a 31 de diciembre de 2023
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 2023, 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 2023, 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 M-63.988, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - NIF: B-79031290

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Valoración de los pasivos por siniestros incurridos del segmento de automóviles	
El Grupo realiza su actividad en el negocio de no vida, principalmente en los segmentos de automóviles, hogar y salud. El Grupo procede al registro de los pasivos asociados con contratos de seguros de acuerdo con los principios de la NIIF 17 "Contratos de Seguro", que sustituye a la NIIF 4 a partir del 1 de enero de 2023; siendo la fecha efectiva de transición a la nueva norma contable el 1 de enero de 2022. Dichas obligaciones se presentan en el balance consolidado, en los epígrafes "Pasivos para la cobertura restante" y "Pasivos por siniestros incurridos", bajo el modelo de valoración de asignación de prima (PAA). La valoración de los pasivos por siniestros incurridos comprende la estimación de los flujos de efectivo futuros relativos a siniestros ocurridos que no han sido pagados a cierre de ejercicio y el ajuste de riesgo derivado de la incertidumbre asociada a las hipótesis no financieras empleadas para la estimación de dichos flujos de efectivo futuros. Para la determinación de estos pasivos y dada su naturaleza, es una estimación compleja que en el caso del segmento de automóviles, está influida de manera significativa por los métodos de proyección utilizados, los periodos de liquidación y las hipótesis utilizadas por la dirección, así como el impacto de la valoración de siniestros personales conforme a la normativa aplicable. Por los motivos expuestos, la valoración de los pasivos por siniestros incurridos del segmento de automóviles se ha considerado una cuestión clave de auditoría. Ver notas 2 e), 3 l) y 11 a) y b) de las cuentas anuales consolidadas adjuntas correspondientes al ejercicio 2023.	Hemos obtenido un entendimiento del proceso de estimación y registro de los pasivos por siniestros incurridos 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 los pasivos por siniestros incurridos de acuerdo con los principios NIIF17. • Comprobación de la integridad, exactitud y conciliación de los datos base de cálculo para la estimación del pasivo por siniestros incurridos. • Comprobación de la suficiencia de los pasivos por siniestros incurridos al cierre del ejercicio anterior. • Realización de pruebas selectivas sobre una muestra de expedientes de pasivos de siniestros incurridos, comprobando la razonabilidad de la valoración con la información disponible. • Comprobación mediante pruebas de contraste actuarial y estadístico sobre la razonabilidad de los pasivos por siniestros incurridos al cierre del periodo, incluyendo el ajuste de riesgo no financiero. • Asimismo, hemos comprobado la adecuación de la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas adjuntas. En nuestros procedimientos anteriores, hemos obtenido evidencia de auditoría adecuada y suficiente que soporta las estimaciones de la dirección sobre esta cuestión.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2023, 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 2023 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 prohíban revelar públicamente la cuestión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Formato electrónico único europeo

Hemos examinado los archivos digitales del formato electrónico único europeo (FEUE) de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes del ejercicio 2023 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 2023 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 29 de febrero de 2024.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2023 nos nombró como auditores del Grupo por un periodo de un año para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023.

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

Servicios prestados

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

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Enrique Anaya Rico (23060)

29 de febrero de 2024

AUDITORES

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2024 Núm. 01/24/04897

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
adjunto correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023.

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 adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Grupo Línea Directa o el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado de Grupo Línea Directa.

El contenido del EINF 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 Anexo "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" y en el Anexo "Índice de contenidos GRI" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado de Grupo 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 utilizando como referencia los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" y en el Anexo "Índice de contenidos GRI" del citado Estado.

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

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

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios 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 M-63.988, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - NIF: B-79031290

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 Grupo 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 2023 en función del análisis de materialidad realizado por Grupo Línea Directa y descrito en el apartado "Gestión de la sostenibilidad", 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 2023.

- 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 2023.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y utilizando como referencia los criterios de los estándares GRI de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado Anexo "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" y en el Anexo "Índice de contenidos GRI" del citado Estado.

Párrafo de énfasis

En base al 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, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se 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 en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023. La citada normativa establece también por primera vez para el ejercicio 2023 la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas alineadas en relación con las actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático excluyendo las nuevas actividades mencionadas anteriormente. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre alineamiento en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, ni se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales, ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información referida a actividades elegibles en el ejercicio 2022 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2023, en el EINF adjunto la información desglosada en materia de elegibilidad tampoco es estrictamente comparable. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor cumplimiento a tal obligación y que están definidos en 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.

Ramon Abella Rubio

29 de febrero de 2024

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2024 Núm. 01/24/00193

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones

2

Memoria de las cuentas anuales consolidadas

LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA S.A.

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 2023

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 2023

(Expresados en miles de euros)

ACTIVO	Notas	2023	2022
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	**6**	**41.746**	**51.661**
A-2) Activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	**5 y 7a)**	**53.998**	**48.818**
I. Instrumentos de patrimonio		53.998	48.818
A-3) Activos financieros a valor razonable con cambio en patrimonio neto	**5 y 7a)**	**823.345**	**690.846**
I. Instrumentos de patrimonio		63.524	72.068
II. Valores representativos de deuda		759.821	618.778
A-4) Activos coste amortizado	**5 y 7a)**	**15.456**	**22.373**
III. Depósitos en entidades de crédito		4.209	4.515
VI. Créditos por operaciones de reaseguro		7.019	12.290
IX. Otros créditos		4.228	5.568
1. Créditos con las Administraciones Públicas		1.041	1.265
2. Resto de créditos		3.187	4.303
A-5) Derivados de cobertura	**7a)**	**5.909**	**7.808**
A-6) Activos por contratos de reaseguro	**11 a) y b)**	**31.939**	**21.956**
II. No Vida		31.939	21.956
2. Método simplificado (PAA)		31.939	21.956
2.1. Activos por cobertura restante		6.166	6.466
2.2. Activos por siniestros incurridos		25.773	15.490
A-7) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	**8**	**101.600**	**110.044**
I. Inmovilizado material		43.077	45.368
II. Inversiones inmobiliarias		58.523	64.676
A-8) Inmovilizado intangible	**9**	**29.188**	**14.482**
III. Otro activo intangible		29.188	14.482
A-10) Activos fiscales	**13**	**14.635**	**26.861**
I. Activos por impuesto corriente		805	3.397
II. Activos por impuesto diferido		13.830	23.464
A-11) Otros activos		**7.506**	**7.577**
III. Periodificaciones		4.881	3.326
IV. Resto de activos		2.625	4.251
TOTAL ACTIVO		**1.125.322**	**1.002.426**

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2023

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

Estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2023

(Expresados en miles de euros)

PASIVO	Notas	2023	2022
A-2) Pasivos a coste amortizado	**7b)**	**65.313**	**59.288**
III. Deudas por operaciones de seguro		2.818	2.490
1.Deudas con asegurados		1.752	2.009
2.Deudas con mediadores		1.066	481
IV. Deudas por operaciones de reaseguro		1.351	1.363
IX. Otras deudas		61.144	55.435
1.Deudas con las Administraciones públicas		15.221	15.520
3.Resto de otras deudas		45.923	39.915
A-4) Pasivos por contratos de seguro	**11 a) y b)**	**715.311**	**610.282**
II. No Vida		715.311	610.282
2. Método simplificado (PAA)		715.311	610.282
2.1. Pasivos por cobertura restante		339.352	325.056
2.2. Pasivos por siniestros incurridos		375.959	285.226
A-5) Provisiones no técnicas		**375**	**780**
III. Otras provisiones no técnicas	12	375	780
A-6) Pasivos fiscales	**13**	**31.047**	**31.459**
I. Pasivos por impuesto corriente		11.384	-
II. Pasivos por impuesto diferido		19.663	31.459
A-7) Resto de pasivos		**241**	**286**
III. Otros pasivos		241	286
TOTAL PASIVO		**812.287**	**702.095**
B-1) Fondos propios	**14**	**330.087**	**324.243**
I. Capital		43.537	43.537
1. Capital escriturado		43.537	43.537
III. Reservas		291.584	271.079
1. Legal y estatutarias		9.046	9.045
2. Otras reservas		282.538	262.034
IV. (Acciones propias)		(644)	(1.018)
VII. Resultado del ejercicio		(4.390)	63.126
VIII. (Dividendo a cuenta)		-	(52.481)
B-2) Ajustes por cambios de valor	**14**	**(17.052)**	**(23.912)**
I. Activos a valor razonable con cambios en patrimonio neto		(18.226)	(29.856)
II. Cambios a valor razonable de los pasivos por contratos de seguro y reaseguro		1.174	5.944
TOTAL PATRIMONIO NETO		313.035	**300.331**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		**1.125.322**	**1.002.426**

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2023.

Estado de resultado consolidado al 31 de diciembre de 2023

(Expresados en miles de euros)

CUENTA DE RESULTADOS DEL NEGOCIO ASEGURADOR NO VIDA	Notas	2023	2022
INGRESOS DEL SERVICIO DE SEGUROS	**16**	**960.266**	**925.444**
Ingresos de contratos medidos bajo método imputación de primas (PAA)		**960.266**	**925.444**
GASTOS DEL SERVICIO DE SEGUROS		**(995.577)**	**(878.910)**
Gastos por reclamaciones incurridas	**16**	**(995.577)**	**(878.910)**
1. Prestaciones y gastos incurridos		(920.105)	(852.032)
2. Variación de provisión de siniestros incurridos (+ ó -)		(76.837)	(27.703)
3. Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de esas pérdidas		1.365	825
RESULTADO DE LOS CONTRATOS DE SEGURO		**(35.311)**	**46.534**
Ingresos por recuperaciones de reaseguro		**20.575**	**16.461**
Gastos de reaseguro		**(23.489)**	**(25.865)**
RESULTADO DE LOS CONTRATOS DE REASEGURO		**(2.914)**	**(9.404)**
RESULTADO TÉCNICO DEL SEGURO		**(38.225)**	**37.130**
INGRESOS FINANCIEROS	**7.a.3)**	**50.249**	**68.906**
1. Ingresos procedentes de inversiones financieras		27.900	27.767
2. Aplicaciones de correcciones de valor de las inversiones	12	13.631	20.843
3. Beneficios en realización de las inversiones		2.743	12.647
4. Ingresos de inmovilizado material e inversiones inmobiliarias		5.927	4.380
5. Diferencias positivas de tipo de cambio y conversión		48	3.269
GASTOS FINANCIEROS	**7.a.3)**	**(16.257)**	**(27.059)**
6.1 Correcciones de valor de las inversiones		(11.791)	(20.843)
6.2 Pérdidas procedentes de las inversiones		(2.579)	(5.464)
6.5.Gastos de inmovilizado material e inversiones inmobiliarias		(1.527)	(1.250)
6.6 Diferencias negativas de tipo de cambio y conversión		(360)	498
RESULTADO NETO DE INVERSIONES		**33.992**	**41.847**
7. INGRESOS/ (GASTOS) FINANCIEROS POR CONTRATOS DE SEGUROS EMITIDOS		**(4.827)**	**437**
8. INGRESOS/ (GASTOS) FINANCIEROS DE LOS CONTRATOS DE REASEGURO MANTENIDOS		**181**	**(12)**
RESULTADO FINANCIERO		**29.346**	**42.272**
RESULTADO NETO DE SEGUROS E INVERSIONES		**(8.879)**	**79.402**

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2023.

Estado de resultado consolidado al 31 de diciembre de 2023

(Expresados en miles de euros)

CUENTA DE RESULTADOS DE OTRAS ACTIVIDADES	Notas	2023	2022
RESULTADO ASEGURADOR		**(8.879)**	**79.402**
OTROS INGRESOS	**18**	**6.141**	**7.557**
Resto de ingresos		6.141	7.557
OTROS GASTOS		**(3.809)**	**(3.397)**
Resto de gastos		(3.809)	(3.397)
SUBTOTAL (RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES)		**2.332**	**4.160**
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		**(6.547)**	**83.562**
Impuesto sobre beneficios	**13**	**2.157**	**(20.436)**
RESULTADO DEL EJERCICIO (BENEFICIO/ (PÉRDIDA))		**(4.390)**	**63.126**
Resultado atribuido a la Sociedad Dominante		(4.390)	63.126
Resultado atribuido a participaciones no dominantes		-	-
Ganancias básicas por acción (en euros)	15	0,00	0,06
Ganancias diluidas por acción (en euros)	15	0,00	0,06

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2023.

Estado de otro resultado global consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2023

(Expresados en miles de euros)

	Notas	2023	2022
Resultado del ejercicio (beneficio/ (pérdida))		**(4.390)**	**63.126**
Otros resultado integral		**18.363**	**(67.279)**
Otro resultado integral - Partidas que no se reclasificarán al resultado del período- Activos financieros a valor razonable con cambio en patrimonio neto		**5.363**	**-**
1. Ganancias y pérdidas por valoración		6.071	-
2. Impuesto sobre beneficios		(708)	-
Otro resultado integral - Partidas que pueden reclasificarse posteriormente a resultados		**13.000**	**(67.279)**
Activos financieros a valor razonable con cambio en patrimonio neto		**21.250**	**(97.622)**
1. Ganancias y pérdidas por valoración		21.026	(86.672)
2. Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada		224	(10.950)
Imputaciones de ajustes en patrimonio neto por tipos de interés por contratos de seguros y reaseguros		**(4.770)**	**5.943**
1. Ganancias y pérdidas por valoración		(4.770)	5.943
Impuesto sobre beneficios		**(3.480)**	**24.400**
Total Otro resultado global	**8**	**18.363**	**(67.279)**
Total Resultado global del ejercicio, neto de impuestos		**13.973**	**(4.153)**

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2023.

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 2023

(Expresados en miles de euros)

	Notas	Capital Escriturado (Nota 14)	Reservas (Nota 14 a)	Acciones propias (Nota 14 c y 22)	Resultado del ejercicio consolidado	(Dividendo a cuenta) (Nota 14 d)	Ajustes por cambios de valor (Nota 14 f)	Total
Saldo al 1 de enero de 2022		**43.537**	**260.145**	**(1.247)**	**110.137**	**(77.664)**	**43.367**	**378.275**
Ajustes por cambios de transición por NIIF 17		**-**	**285**	**-**	**-**	**-**	**-**	**285**
Saldo ajustado al 1 de enero de 2022		**43.537**	**260.430**	**(1.247)**	**110.137**	**(77.664)**	**43.367**	**378.560**
Total ingresos y gastos reconocidos		**-**	**-**	**-**	**63.126**	**-**	**(67.279)**	**(4.153)**
Operaciones con socios o mutualistas		**-**	**-**	**229**	**(21.459)**	**(52.481)**	**-**	**(73.711)**
Distribución de dividendos o derramas activas		-	-	-	(21.459)	(52.481)	-	(73.940)
Operaciones con acciones o participaciones propias (netas).		-	-	229	-	-	-	229
Aumentos de capital o fondo mutual		-	-	-	-	-	-	-
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	-	-
Otras variaciones		-	-	-	-	-	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2022		**43.537**	**271.079**	**(1.018)**	**63.126**	**(52.481)**	**(23.912)**	**300.331**
Saldo ajustado al 1 de enero de 2023		**43.537**	**271.079**	**(1.018)**	**63.126**	**(52.481)**	**(23.912)**	**300.331**
Ajustes por cambios de transición por NIIF 9		**-**	**8.082**	**-**	**-**	**-**	**(8.265)**	**(183)**
Saldo ajustado al 1 de enero de 2023		**43.537**	**279.161**	**(1.018)**	**63.126**	**(52.481)**	**(32.177)**	**300.148**
Total ingresos y gastos reconocidos		-	3.238	-	(4.390)	-	15.125	13.973
Operaciones con socios o mutualistas		-	-	374	(1.090)	-	-	(716)
Distribución de dividendos o derramas activas	15.d)	-	-	-	(1.090)	-	-	(1.090)
Operaciones con acciones o participaciones propias (netas)		-	-	374	-	-	-	374
Aumentos de capital o fondo mutual		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Otras variaciones del patrimonio neto		**-**	**9.185**	**-**	**(62.036)**	**52.481**	**-**	**(370)**
Pagos basados en instrumentos de patrimonio		-	(324)	-	-	-	-	(324)
Traspasos entre partidas de patrimonio neto		-	9.555	-	(62.036)	52.481	-	-
Otras variaciones		-	(46)	-	-	-	-	(46)
Saldo al 31 de diciembre de 2023		**43.537**	**291.584**	**(644)**	**(4.390)**	**-**	**(17.052)**	**313.035**

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2023.

Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2023

(Expresados en miles de euros)

	Notas	2023	2022
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN			
Actividad aseguradora			
Cobros por primas seguro directo, coaseguro y reaseguro aceptado		969.982	941.666
Cobros reaseguro cedido		6.344	5.301
Recobro de prestaciones		28.307	31.078
Otros cobros de explotación		(1.808)	(4.653)
Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora		**1.002.825**	**973.392**
Pagos de prestaciones seguro directo, coaseguro y reaseguro aceptado		(704.051)	(634.169)
Pagos de reaseguro cedido		(14.090)	(16.973)
Pagos de retribuciones a mediadores		(13.468)	(16.846)
Otros pagos de explotación		(216.622)	(249.655)
Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora		**(948.231)**	**(917.643)**
Otras actividades de explotación			
Cobros de otras actividades		6.376	9.507
Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación		**6.376**	**9.507**
Pagos de otras actividades		(1.031)	(627)
Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación		**(1.031)**	**(627)**
Impuesto sobre beneficios			
Cobros y pagos por impuesto sobre beneficios		2.550	6.255
Total cobros y pagos por impuesto sobre beneficios		**2.550**	**6.255**
Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación		**62.489**	**70.884**
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Cobros de actividades de inversión			
Inmovilizado material		-	-
Inversiones inmobiliarias		4.930	4.223
Activos intangibles		1.478	-
Instrumentos financieros		689.186	287.666
Intereses cobrados		29.367	24.704
Dividendos cobrados		3.360	2.871
Total cobros de efectivo de actividades de inversión		**728.321**	**319.464**
Pagos de actividades de inversión			
Inmovilizado material		(1.482)	(1.978)
Inversiones inmobiliarias		(1.356)	(833)
Activos intangibles		(20.210)	(4.838)
Instrumentos financieros		(770.649)	(254.898)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión		(3.957)	(4.068)
Total pagos de efectivo de las actividades de inversión		**(797.654)**	**(266.615)**
Total flujos de efectivo de actividades de inversión		**(69.333)**	**52.849**
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		400	30.651
Total cobros de efectivo de las actividades de financiación		**400**	**30.908**
Pagos de actividades de financiación			
Dividendos a los accionistas	14 d)	(1.090)	(73.940)
Adquisición de valores propios y de la controladora	14 c)	(348)	(384)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación		(2.256)	(148.212)
Total pagos de efectivo de las actividades de financiación		**(3.694)**	**(222.536)**
Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación		**(3.294)**	**(191.628)**
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio		223	3.768
Total aumento / disminuciones de efectivo y equivalentes		**(9.915)**	**(64.127)**
Efectivo y equivalentes al inicio del periodo	**6**	**51.661**	**115.788**
Efectivo y equivalentes al final del periodo	**6**	**41.746**	**51.661**
Componentes del efectivo y equivalentes al final del periodo			
Caja y bancos		38.941	35.683
Otros activos financieros		2.805	15.978
Total efectivo y equivalentes al final del periodo	**6**	**41.746**	**51.661**

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2023.

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 2023 y 2022, por lo tanto, no se ha considerado relevante desglosar información por áreas geográficas.

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

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

Las sociedades dependientes de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes son las siguientes, Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, Línea Directa Asistencia, S.L.U., Motoclub LDA, S.L.U., Centro Avanzado de Reparaciones, S.L.U., Ambar Medline, S.L.U. LDActivos, S.L.U. y LDA Reparaciones (hasta noviembre de 2023), 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 2023 han sido formuladas por el Consejo de Administración el 29 de febrero de 2024 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 2023.

c) Bases de presentación

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 2023.

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.

Al 31 de diciembre de 2023 se han producido cambios con respecto a las estimaciones realizadas al cierre del ejercicio 2022 debido a la entrada en vigor de la NIIF 17, estos cambios se comentan extensamente en el apartado f) de esta nota.

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

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

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

Para el cálculo del ajuste por riesgo se aplicará una metodología de percentiles. En el caso del ramo de motor, se utilizará como base del cálculo la metodología estocástica Merz & Wüthrich. En el caso de los ramos Hogar y Salud se utilizará como base del cálculo la desviación típica que obtengamos de igualar el percentil 99,5% a la suma del Best Estimate y el SCR de reservas. En todos los casos el Grupo ha decidido mantener un percentil del 85% a la hora de calcular el ajuste de riesgo.

Impuesto sobre las ganancias y recuperación de créditos fiscales (nota 3 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.

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

Aspectos derivados de la entrada en vigor de la NIIF 17 y NIIF 9 a 1 de enero de 2023.

El Grupo ha aplicado la NIIF 17 y la NIIF 9 por primera vez con fecha 1 de enero de 2023, lo que de acuerdo con los cambios normativos ha provocado una reexpresión del ejercicio 2022. Esta nueva normativa conlleva 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 han supuesto un impacto material en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo ni en la gestión del negocio y política de dividendos. Los métodos de registro y valoración aplicadas como consecuencia de la entrada en vigor de estas normas se encuentran reflejados en la nota 3 d) y l).

NIIF 9 "Instrumentos financieros"

La fecha de entrada en vigor de la NIIF 9 fue 1 de enero de 2018. No obstante, el Grupo optó 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 realizó los análisis requeridos para poder aplicar dicho diferimiento y confirmó su cumplimiento, validando que el porcentaje del importe total de sus pasivos conectados con seguros respecto al importe total de todos sus pasivos era superior al 90%, y que el Grupo no estaba implicado en una actividad significativa no conectada con seguros como se indicaba en el párrafo 20D de la NIIF 4. El análisis se realizó a partir de los cierres anuales terminados a 31 de diciembre de 2021 y 2022.

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.

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 realizó un análisis del impacto de la NIIF 9 y se concluyó que dicho impacto no era significativo, debido a las características de la cartera de inversiones del Grupo.
Los activos financieros del Grupo son principalmente valores representativos de deuda, que ya pasaban 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 aquellos instrumentos de patrimonio que no se consideran acciones bajo NIIF 9, tales como los fondos de inversión y participaciones en private equity, 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.

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 aplicar la superposición de la clasificación para los instrumentos financieros bajo NIIF 9 y acogerse a la opción de no reexpresar los activos financieros, y por tanto, no incluir el efecto de la NIIF 9 en los Estados Financieros del ejercicio 2022 a efectos de su comparación en 2023, conforme a lo establecido en el párrafo 7.2.15. de la NIIF 9.

En relación con la suspensión del diferimiento de la aplicación de la NIIF 9 en la actividad de seguros, tal y como permite dicha norma, el Grupo ha decidido no reexpresar la información comparativa de los activos financieros de periodos anteriores. Sin embargo, dado que la fecha de transición de la NIIF 17 en el Grupo es 1 de enero de 2022, con el fin de mejorar la información comparativa para los usuarios de los estados financiero el Grupo ha presentado los activos financieros bajo la nomenclatura de la NIIF 9. Este enfoque permite presentar información comparativa de los instrumentos financieros en la aplicación inicial de la NIIF 17 y la NIIF 9 en base a la clasificación esperada según la NIIF 9, como si se hubieran aplicado los requisitos de clasificación y medición de la NIIF 9 en esos activos financieros. Esta presentación solo puede aplicarse en los periodos comparativos que hayan sido reexpresados para la NIIF 17, que en el caso del Grupo se trata únicamente del ejercicio 2022. Esta situación ha supuesto, cambios en la clasificación sobre determinadas partidas de los estados financieros consolidados (ver explicaciones posteriores en el apartado de ajustes de transición).

NIIF 17 "Contratos de seguro"

Esta norma reemplaza 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 es de aplicación a los ejercicios que comienzan 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 realizó la definición de las políticas contables a aplicar bajo NIIF 17 y la instalación y adaptación de las herramientas necesarias para poder aplicarlas correctamente. El Grupo realizó cierres mensuales en 2022 bajo normativa NIIF 17 de forma paralela a NIIF 4 para poder establecer Estados Financieros consolidados a efectos de comparación en 2023.

Aspectos derivados de la Transición

La NIIF 17 es de aplicación en los ejercicios anuales que comienzan 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 ha realizado 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 a 1 de enero de 2022 se pueden agrupar en:

a) 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.

b) 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.

c) 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 resumen por tanto en la fecha de transición de 1 de enero de 2022 ha sido:

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

Este impacto después del efecto fiscal de 285 miles de euros está incluido en el epígrafe "III. Reservas. 2. Otras Reservas" de los Fondos Propios comparativos a 31 de diciembre de 2022.

Aspectos derivados del Balance de transición y comparativo a 31 de diciembre de 2022

La presentación de la información correspondiente al balance presenta cambios entre una y otra normativa (NIIF 17 e NIIF 4) 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.

Balance consolidado a 31 de diciembre de 2022 según NIIF 4 y re-expresado según NIIF 17

Se adjunta conciliación del balance a 31 de diciembre de 2022 según NIIF 4 y NIIF 17 con notas explicativas. Como se ha mencionado anteriormente, la transición de NIC 39 a NIIF 9 de instrumentos financieros, no tiene efecto cuantitativo en la reexpresión del balance de transición pero sí en las clasificaciones de los epígrafes.

ACTIVO NIIF 4	nota		Diferencia		ACTIVO NIIF 17
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes		**51.661**	**-**	**51.661**	**A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes**
			48.818	**48.818**	**A-2) Activos financieros a valor razonable con cambio en PYG**
			48.818	48.818	I. Instrumentos de patrimonio
Activos financieros disponibles para la venta		**739.664**	**(48.818)**	**690.846**	**A-3) Activos financieros a valor razonable con cambio en P.N.**
I. Instrumentos de patrimonio	**a)**	120.886	(48.818)	72.068	I. Instrumentos de patrimonio
II. Valores representativos de deuda		618.778	-	618.778	II. Valores representativos de deuda
Préstamos y partidas a cobrar		**123.448**	**(101.075)**	**22.373**	**A-4) Coste amortizado**
II. Depósitos en entidades de crédito		4.515	-	4.515	III. Depósitos en entidades de crédito
III. Créditos por operaciones de seguro directo	**b)**	58.524	(58.524)	-	V. Créditos por operaciones de seguro directo
1. Tomadores de seguro		58.524	(58.524)	-	1. Tomadores de seguro
IV. Créditos por operaciones de reaseguro		12.290	-	12.290	VI. Créditos por operaciones de reaseguro
V. Otros créditos	**c)**	48.119	(42.551)	5.568	IX. Otros créditos
1. Créditos con las Administraciones Públicas		1.265	-	1.265	1. Créditos con las Administraciones Públicas
2. Resto de créditos		46.854	(42.552)	4.302	2. Resto de créditos
Derivados de cobertura		**7.808**	**-**	**7.808**	**A-5) Derivados de cobertura**
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	**d)**	**19.263**	**2.693**	**21.956**	**A-6) Reaseguro cedido. No vida. Modelo simplificado (PAA)**
I. Provisión para primas no consumidas		4.554	1.912	6.466	2.1. Activos por cobertura restante
II. Provisión para prestaciones		14.709	781	15.490	2.2 Activos por siniestros incurridos
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias		**110.044**	**-**	**110.044**	**A-7) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias**
Derechos de uso	**e)**	**3.739**	**(3.739)**		
Inmovilizado intangible		**14.482**	**-**	**14.482**	**A-8) Inmovilizado intangible**
Activos fiscales		**26.861**	**-**	**26.861**	**A-10) Activos fiscales**
I. Activos por impuesto corriente		3.397	-	3.397	I. Activos por impuesto corriente
II. Activos por impuesto diferido		23.464	-	23.464	II. Activos por impuesto diferido
Otros activos		**98.445**	**(90.868)**	**7.577**	**A-11) Otros activos**
I. Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición	**f)**	94.608	(94.608)	-	
II. Periodificaciones		3.326	-	3.326	III. Periodificaciones
III. Resto de activos	**e)**	511	3.740	4.251	IV. Resto de activos
TOTAL ACTIVO		**1.195.415**	**(192.989)**	**1.002.426**	**TOTAL ACTIVO**

PASIVO NIIF 4	nota		Diferencia		PASIVO NIIF 17
Débitos y partidas a pagar		**59.288**	**-**	**59.288**	**A-2) Coste amortizado**
I. Deudas por operaciones de seguro		2.490	-	2.490	III. Deudas por operaciones de seguro
1.Deudas con asegurados		2.009	-	2.009	1. Deudas con asegurados
2.Deudas con mediadores		481	-	481	2. Deudas con mediadores
II. Deudas por operaciones de reaseguro		1.363	-	1.363	IV. Deudas por operaciones de reaseguro
III. Pasivos por arrendamiento	**g)**	3.768	(3.768)	-	
IV. Otras deudas:	**g)**	51.667	3.768	55.434	IX. Otras deudas
1.-Deudas con las Administraciones públicas		15.520	-	15.520	1. Deudas con las Administraciones públicas
3.-Resto de otras deudas		36.147	3.768	39.915	3. Resto de otras deudas
Provisiones técnicas		**791.040**	**(180.758)**	**610.282**	**A-4) Provisiones técnicas. No vida (método simplificado)**
I.- Provisión para primas no consumidas	**h)**	470.783	(145.726)	325.057	2.1. Pasivos por cobertura restante
		470.783	(150.179)	320.604	2.1.1. Prima no consumida
			4.453	4.453	2.1.2. Componente de pérdidas
II.- Provisión para riesgos en curso	**h)**	2.378	(2.378)	-	
III.- Provisión para prestaciones	**i)**	317.879	(32.654)	285.225	2.2. Pasivos por siniestros incurridos
				264.741	2.2.1. Valor actual flujos de caja
				20.484	2.2.1. Ajuste por riesgo no financiero
Provisiones no técnicas		**26.118**	**(25.338)**	**780**	
II. Provisión para pagos por convenios de liquidación	**j)**	25.338	(25.338)	-	
III. Otras provisiones no técnicas		780	-	780	III. Otras provisiones no técnicas
Pasivos fiscales	**m)**	**28.182**	**3.277**	**31.459**	**A-6) Pasivos fiscales**
I. Pasivos por impuesto diferido		28.182	3.277	31.459	II. Pasivos por impuesto diferido
Resto de pasivos		**287**	**-**	**287**	**A-7) Resto de pasivos**
TOTAL PASIVO		**904.915**	**(202.819)**	**702.096**	**TOTAL PASIVO**
PATRIMONIO NETO					**PATRIMONIO NETO**
Fondos propios	**k)**	**320.356**	**3.887**	**324.243**	**B-1) Fondos propios**
I. Capital o fondo mutual		43.537	-	43.537	I. Capital o fondo mutual
III. Reservas		270.795	284	271.080	III. Reservas
1. Legal y estatutarias		9.046	-	9.046	1. Legal y estatutarias
2. Otras reservas		261.749	-	261.749	4. Reservas en sociedades consolidadas
			284	285	6.Reserva de primera aplicación
IV. (Acciones propias)		(1.018)	-	(1.018)	IV. (Acciones propias y de la sociedad dominante)
VII. Resultado del ejercicio		59.523	3.603	63.126	VII. Resultado del ejercicio atribuido a la sociedad dominante
VIII. (Dividendo a cuenta)		(52.481)	-	(52.481)	VIII. (Dividendo a cuenta)
Ajustes por cambios de valor:		**(29.856)**	**5.943**	**(23.913)**	**B-2) Ajustes por cambios de valor**
I. Activos financieros disponibles para la venta		(29.856)		(29.856)	I. Activos a valor razonable con cambios en patrimonio neto
	l)	-	5.943	5.943	II. Otros resultados integrales
		-	6.240	6.240	1. Ajustes por valoración de contratos de seguros
		-	(297)	(297)	2. Ajustes por valoración de contratos de reaseguro cedido
TOTAL PATRIMONIO NETO		**290.500**	**9.830**	**300.330**	**TOTAL PATRIMONIO NETO**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		**1.195.415**	**(192.989)**	**1.002.426**	**TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO**

A continuación, se describen las notas que explican los ajustes y reclasificaciones de conciliación del activo y el pasivo entre el balance NIIF 4 (balance anterior) y NIIF 17 (balance reexpresado):

a) El epígrafe de "Activos financieros disponibles para la venta. I Instrumentos de patrimonio" del activo del balance anterior se desdobla reclasificándose en los epígrafes:

1) A-2) Activos financieros a valor razonable con cambio en pérdidas y ganancias, agrupando los instrumentos financieros de renta variable como Private Equity que no son catalogados como acciones bajo NIIF 9 por 48.818 miles de euros.

2) A-3) Activos financieros a valor razonable con cambio en patrimonio neto, recogiendo todos los instrumentos de renta variable clasificados como acciones bajo NIIF 9 por 72.068 miles de euros así como los valores representativos de deuda.

b) El epígrafe "Préstamos y partidas a cobrar. III. Créditos por operaciones de seguro directo" del balance anterior reclasifica íntegramente su saldo por 58.524 miles de euros al epígrafe del pasivo "2.1 Provisión por cobertura restante" según se detalla en la nota h). Este importe reclasificado son los créditos correspondientes a los recibos emitidos pendientes de cobro como las fracciones de prima pendientes de emitir.

c) El epígrafe "Préstamos y partidas a cobrar. V. Otros créditos 2. Resto de créditos", del balance anterior, se reclasifica por 42.551 miles de euros al pasivo "2.2. Pasivos por siniestros incurridos" del pasivo del balance bajo NIIF 9 Y 17. Este importe recoge los derechos por recobros ciertos de siniestros que bajo NIIF 17 quedan implícitamente recogidos en el cálculo del valor actual de los flujos de caja en la pasivos por siniestros incurridos.

d) El epígrafe "Participación del reaseguro en las provisiones técnicas" del balance anterior se corresponde con el epígrafe A-6) Reaseguro cedido. No vida. Modelo simplificado (PAA).

i. La "Provisión de primas no consumidas" con un saldo de 4.554 miles de euros se reexpresa a "2.1 Activos por cobertura restante" de 6.466 miles de euros, suponiendo un incremento en 1.912 miles de euros, derivado principalmente por la cesión al reaseguro cuota-parte de salud del componente de pérdidas del seguro directo que figura en el pasivo del balance reexpresado. Bajo NIIF 4, la provisión de riesgos en curso, equivalente del componente de pérdidas no se cedía al reaseguro.

ii. La "Provisión para prestaciones" con un saldo de 14.709 miles de euros se reexpresa en el epígrafe "Activos por siniestros incurridos" por 15.490 miles, suponiendo un incremento de 781 miles de euros, debido al impacto del valor actual de los flujos de la provisión de prestaciones siniestros cedidos al reaseguro realizadas a la mejor estimación y descontados los flujos correspondientes

e) El epígrafe "Derechos de uso" se reclasifica al epígrafe "A-11) Otros activos. IV. Resto de activos" por 3.739 miles de euros, recogiendo los activos surgidos de la valoración de los contratos de arrendamiento bajo NIIF 16.

f) El epígrafe "Otros activos. I. Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición" del balance anterior se reclasifica íntegramente por 94.608 miles de euros que recoge los gastos de adquisición diferidos asociados a la provisión de prima no consumida, al epígrafe del pasivo "2.1. Pasivos por cobertura restante" tal como se detalla en la nota h)

g) El epígrafe "Débitos y partidas a pagar. III. Pasivos por arrendamiento" del pasivo del balance anterior que recoge los pasivos surgidos de la valoración de los contratos de arrendamiento bajo NIIF 16 se reclasifica íntegramente al epígrafe otras deudas "A-2) Coste amortizado. IX Otras deudas. 3 Resto de otras deudas"

h) El epígrafe "Provisiones técnicas. I.- Provisión para primas no consumidas" del pasivo del balance anterior pasa al pasivo del nuevo balance al epígrafe "A-4) Provisiones técnicas. No vida (método simplificado). 2.1 Pasivos por cobertura restante". La conciliación de los dos epígrafes se detalla en el siguiente cuadro:

470.783	**I.- Provisión para primas no consumidas**
(94.608)	I. Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición
(58.524)	Créditos por operaciones de seguro. Tomadores de seguro
2.952	Recargo de seguridad
4.453	2.1.2. Componente de pérdidas
325.056	**2.1. Pasivos por cobertura restante**

i. El apartado de "Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición" proviene de la reclasificación descrita en la nota e) anterior.

ii. El apartado Créditos por operaciones de seguro. Tomadores de seguro corresponde a los créditos por recibos emitidos pendientes de cobro y fracciones de prima pendientes de emitir, reclasificados desde el activo del balance anterior, según se detalla en la nota b)

iii. El Recargo de seguridad que disminuye la provisión para prima no consumida bajo NIIF 4, se elimina bajo NIIF 17 incrementando la provisión por cobertura restante.

iv. El apartado "2.1.2 Componente de pérdidas", conceptualmente es similar al epígrafe "Provisión de riesgos en curso" del balance anterior, que figuraba por 2.378 miles que se da de baja en el pasivo del nuevo balance y corresponde a las pérdidas proyectadas sobre la exposición futura en el segmento de salud.

i) El epígrafe "Provisiones técnicas. I.- Provisión para prestaciones" del pasivo del balance anterior pasa a denominarse "A-4) Provisiones técnicas. No vida (método simplificado). Pasivos para siniestros incurridos" en el nuevo balance. La conciliación de los dos epígrafes se detalla en el siguiente cuadro

317.879	**III.- Provisión para prestaciones**
(317.879)	**III.- Provisión para prestaciones**
264.741	2.2.1. Valor actual flujos de caja
20.484	2.2.1. Ajuste por riesgo no financiero
285.226	**2.2. Pasivos por siniestros incurridos**

i. La "Provisión para prestaciones" bajo NIIF 4 que se calcula con margen de prudencia se da de baja en NIIF 17 y se sustituye por la mejor estimación del "Valor actual de los flujos de caja", correspondiente a servicios pasados.

ii. El apartado "2.2.1 Ajuste por riesgo no financiero" del balance reexpresado es un ajuste de un concepto propio de NIIF 17 para compensar la incertidumbre sobre el importe y el calendario de los flujos de efectivo que se deriva del riesgo no financiero.

iii. Como se ha mencionado en el apartado c) y j) en las Pasivos por siniestros incurridos se encuentran recogidos tanto los derechos por recobros ciertos de siniestros por -42.551 miles de euros como la provisión para pagos por convenios de liquidación por +25.338 miles de euros.

j) El epígrafe "Provisiones no técnicas II. Provisión para pagos por convenios de liquidación" del pasivo del balance anterior por 25.338 miles de euros se elimina del pasivo del nuevo balance quedando implícitamente recogidos en el cálculo del valor actual de los flujos de caja recogidos en la "Pasivos por siniestros incurridos" descrita en la nota h) anterior.

k) El epígrafe de "Fondos propios" del balance anterior con un saldo de 320.356 miles de euros, pasa a 324.243 miles de euros incrementándose en 3.887 miles de euros por:

i. El epígrafe de "III Reservas" se incrementa en 285 miles por el ajuste de la reserva de primera aplicación a 1 de enero de 2022 como se ha descrito anteriormente en la transición.

ii. El epígrafe de "VII. Resultado del ejercicio" pasa de 59.523 a 63.126 miles de euros, incrementándose en 3.603 miles de euros por los siguientes efectos durante el ejercicio 2022:

Pasivos para siniestros incurridos brutos	(6.039)
Pasivos para siniestros incurridos cedidos	59
Componente de pérdida bruto	77
Componente de pérdida cedido	997
Impacto recargo de seguridad y diferimiento	102
Impacto total bruto	**(4.804)**
Impuesto diferido	1.201
Impacto total neto	**(3.603)**

l) En el patrimonio neto del nuevo balance aparece el epígrafe "B-2) Ajustes por cambios de valor. II. Otros resultados integrales" que recoge el efecto de la variación de la curva de descuento del ejercicio respecto de la curva del ejercicio de ocurrencia de los siniestros, en el cálculo de las provisiones técnicas, tanto del seguro directo por 6.240 miles de euros, como del reaseguro cedido -297 miles de euros, con un efecto neto de 5.943 miles de euros. El efecto fiscal es de 1.982 miles de euros.

m) El epígrafe "apartado Pasivos fiscales. I. Pasivos por impuesto diferido" incrementa su saldo en 3.277 miles de euros respecto del mismo epígrafe del balance anterior por:

i. Efecto fiscal de la reserva de transición a 1 de enero de 2022 por 94 miles de euros, como se menciona en el epígrafe de transición.

ii. Efecto fiscal de ajustes NIIF 17 del ejercicio 2022 que pasan por resultados por 1.201 miles, como se indica en la nota k) ii anterior.

iii. Efecto fiscal por ajustes NIIF 17 del ejercicio 2022 que no pasan por resultados y van Otros resultados integrales en el patrimonio neto por 1.982 miles, como se indica en la nota l) anterior.

Aspectos derivados de la Cuenta de Resultados y comparativo a 31 de diciembre de 2022

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 (ver Anexos para más detalle):

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 PAA, con lo que el ingreso del servicio de seguro medido bajo PAA es similar al concepto de prima imputada bajo NIIF 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 NIIF 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 NIIF 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 PAA se espera que este resultado del servicio de seguro sea similar al resultado técnico sin la parte financiera actual bajo NIIF 4.

El Resultado neto de las inversiones

Este sub-epígrafe 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 sub-epígrafe 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 (ver nota 4).

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 cambia significativamente respecto de la NIIF 4.

g) Cambios en criterios contables

No se ha producido ningún cambio de criterio contable durante el periodo, más allá de los mencionados por la entrada en vigor de la NIIF 17 y NIIF 9 en el apartado f) de esta nota anterior, respecto a los estados financieros consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2022.

a) Normas, modificaciones e interpretaciones obligatorias para todos los ejercicios comenzados el 1 de enero de 2023

NIIF 17 "Contratos de seguros[1]": La NIIF 17 reemplaza a la NIIF 4 "Contratos de seguros", que permitía una amplia variedad de prácticas contables. La nueva norma cambia fundamentalmente la contabilidad por todas las entidades que emitan contratos de seguros y contratos de inversión con componentes de participación discrecional. En junio de 2020, el IASB modificó la norma, desarrollando enmiendas y aclaraciones específicas destinadas a facilitar la implantación de la nueva norma, aunque no cambiaron los principios fundamentales de la misma.

La norma es de aplicación para ejercicios anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2023, permitiéndose su aplicación anticipada si se aplica la NIIF 9, "Instrumentos financieros" en la fecha de aplicación inicial de la NIIF 17 o antes de dicha fecha.

Los impactos han sido comentados en el apartado el apartado f) de la esta misma nota.

[1] En 2017, el IASB emitió la NIIF 17 con una fecha de entrada en vigor del 1 de enero de 2021. Posteriormente, en junio de 2020, el IASB modificó la NIIF 17 con algunas aclaraciones para facilitar la implantación de la norma y cambió la fecha de entrada en vigor de la NIIF 17 a 1 de enero de 2023. La Unión Europea adoptó la NIIF 17 modificada, con su texto y su fecha de entrada en vigor actualizados, en noviembre de 2021.

NIIF 17 (Modificación) "Aplicación inicial de la NIIF 17 y la NIIF 9 — Información comparativa": El IASB ha publicado una enmienda de la NIIF 17 que introduce modificaciones de alcance limitado a los requerimientos de transición de la NIIF 17, "Contratos de seguro", y no afecta a ningún otro requerimiento de la NIIF 17. La NIIF 17 y la NIIF 9 "Instrumentos financieros" tienen diferentes requerimientos de transición. Para algunas aseguradoras, estas diferencias pueden provocar asimetrías contables puntuales entre los activos financieros y los pasivos por contratos de seguro en la información comparativa que presenten en sus estados financieros cuando apliquen la NIIF 17 y la NIIF 9 por primera vez. La modificación ayudará a las aseguradoras a evitar estas asimetrías y, por tanto, mejorará la utilidad de la información comparativa para los inversores.

Esta modificación es efectiva para los ejercicios anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2023. En el caso de Línea Directa, esta modificación ha significado reclasificar las plusvalías de las acciones de renta variable al patrimonio, ya que se ha optado por la opción irrevocable de considerar este tipo de instrumentos como instrumentos cuyos cambios de valoración se registran en el patrimonio neto. Por otro lado, también se han clasificado los cambios de valor durante el año de los fondos de inversión que se clasifican como instrumentos cuyos cambios de valoración se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias.

NIC 1 (Modificación) "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.

Esta modificación no ha tenido impacto significativo en la elaboración de estos estados financieros.

NIC 8 (Modificación) "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.

Esta modificación no ha tenido impacto significativo en la elaboración de estos estados financieros.

NIC 12 (Modificación) "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 inicial. 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.

Esta modificación no ha tenido impacto en la elaboración de estos estados financieros.

NIC 12 (Modificación) "Reforma fiscal internacional: normas modelo del Segundo Pilar": En octubre de 2021, más de 130 países, que representan más del 90% del PIB mundial, acordaron implementar un régimen de impuestos mínimos para empresas multinacionales, el "Segundo Pilar". En diciembre de 2021, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos ("OCDE") publicó las normas modelo del Segundo Pilar para reformar la tributación corporativa internacional. Las grandes empresas multinacionales afectadas deben calcular su tasa impositiva efectiva GloBE (acrónimo de "Global Anti-Base Erosion") para cada jurisdicción en la que operen. Dichas empresas estarán obligadas a pagar un impuesto adicional por la diferencia entre su tasa impositiva efectiva GloBE por jurisdicción y la tasa mínima del 15%.

En mayo de 2023, el IASB emitió modificaciones de alcance limitado de la NIC 12. Se proporciona una excepción temporal del requisito de reconocer y desglosar los impuestos diferidos que surgen de una ley fiscal aprobada o sustancialmente aprobada que implanta las normas modelo del Segundo Pilar publicadas por la OCDE.

Las enmiendas también introducen los siguientes requisitos de desglose específicos para las empresas afectadas:

1. El hecho de haber aplicado la excepción temporal al reconocimiento y desglose de información sobre activos y pasivos por impuestos diferidos relacionados con el impuesto sobre las ganancias surgido del Segundo Pilar;

2. Su gasto fiscal actual (si lo hubiere) relacionado con el impuesto sobre las ganancias surgido del Segundo Pilar; y

3. Durante el período entre la aprobación o la aprobación sustancial de la legislación y la entrada en vigor de la legislación, se requiere que las entidades desglosen información conocida o razonablemente estimable que ayudaría a los usuarios de los estados financieros a comprender la exposición de la entidad al impuesto sobre las ganacias surgido del Segundo Pilar.

Por una parte, se requiere que la modificación de la NIC 12 se aplique inmediatamente y retrospectivamente de acuerdo con la NIC 8, "Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores", incluido el requisito de desglosar el hecho de que se haya aplicado la citada excepción temporal, si fuera relevante. Por otra parte, los desgloses relacionados con el gasto fiscal actual y la exposición conocida o razonablemente estimable al impuesto sobre las ganancias del Segundo Pilar son obligatorios para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2023. No obstante, no se requiere el desglose de esta información en los estados financieros intermedios para ningún período intermedio que finalice el 31 de diciembre de 2023 o antes de esa fecha.

Esta modificación no ha tenido impacto en la elaboración de estos estados financieros dado que el Grupo aplica actualmente una tasa del 25%.

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

NIIF 16 (Modificación) "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.

El Grupo ha decidido no adoptar con anticipación esta modificación. No obstante, no se espera que tenga impacto.

NIC 1 (Modificación) "Clasificación de los pasivos como corrientes o no corrientes" y NIC 1 (Modificación) "Pasivos no corrientes con condiciones": Las modificaciones, adoptadas simultáneamente por la Unión Europea, aclaran que los pasivos se clasifican como corrientes o no corrientes, dependiendo de los derechos que existan al final del ejercicio sobre el que se informa. La clasificación no se ve afectada por las expectativas de la entidad o los hechos posteriores a la fecha de cierre del ejercicio (por ejemplo, la recepción de una renuncia o un incumplimiento del acuerdo). La modificación también aclara lo que quiere decir la NIC 1 cuando se refiere a la "liquidación" de un pasivo.

Adicionalmente, la 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.

Esta modificación es efectiva para los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2024, y se aplica retrospectivamente de acuerdo con la NIC 8 "Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores". Se permite la adopción anticipada de las mismas.

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

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

A la fecha de formulación de estos estados financieros consolidados intermedios, el IASB y el Comité de Interpretaciones de NIIF habían publicado las normas, modificaciones e interpretaciones que se detallan a continuación, que están pendientes de adopción por parte de la Unión Europea.

NIIF 10 (Modificación) y NIC 28 (Modificación) "Venta o aportación de activos entre un inversor y sus asociadas o negocios conjuntos": Estas modificaciones aclaran el tratamiento contable de las ventas y aportaciones de activos entre un inversor y sus asociadas y negocios conjuntos que dependerá de si los activos no monetarios vendidos o aportados a una asociada o negocio conjunto constituyen un "negocio". El inversor reconocerá la ganancia o pérdida completa cuando los activos no monetarios constituyan un "negocio". Si los activos no cumplen la definición de negocio, el inversor reconoce la ganancia o pérdida en la medida de los intereses de otros inversores. Las modificaciones sólo aplicarán cuando un inversor venda o aporte activos a su asociada o negocio conjunto.

Originalmente, estas modificaciones a la NIIF 10 y la NIC 28 eran prospectivas y efectivas para los ejercicios anuales que comenzasen a partir de 1 de enero de 2016. No obstante, a finales del año 2015, el IASB tomó la decisión de posponer la fecha de vigencia de las mismas (sin fijar una nueva fecha concreta), ya que está planeando una revisión más amplia que pueda resultar en la simplificación de la contabilidad de estas transacciones y de otros aspectos de la contabilización de asociadas y negocios conjuntos.

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

NIC 7 (Modificación) y NIIF 7 (Modificación) "Acuerdos de financiación de proveedores ("confirming")": El IASB ha modificado la NIC 7 y la NIIF 7 para mejorar los desgloses sobre los acuerdos de financiación de proveedores ("confirming") y sus efectos sobre los pasivos, los flujos de efectivo y la exposición al riesgo de liquidez de una empresa. La enmienda responde a las preocupaciones de los inversores de que los acuerdos de financiación de proveedores de algunas empresas no son lo suficientemente visibles.

Esta modificación es efectiva para los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2024. Se permite la aplicación anticipada de la modificación, si bien está pendiente de aprobación por parte de la Unión Europea.

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

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

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

Esta modificación es efectiva para los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2025. Se permite la aplicación anticipada de la modificación, si bien está pendiente de aprobación por parte de la Unión Europea.

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

3.Normas de registro y valoración

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

a) Sociedades Dependientes

a.1) Adquisición de control

Se consideran entidades dependientes aquellas sobre las que la Sociedad Dominante, directa o indirectamente, a través de dependientes ejerce control. La Sociedad Dominante controla a una entidad dependiente cuando por su implicación en ella está expuesta, o tiene derecho, a unos rendimientos variables y tiene la capacidad de influir en dichos rendimientos a través del poder que ejerce sobre la misma. La Sociedad Dominante tiene el poder cuando posee derechos sustantivos en vigor que le proporcionan la cap.acidad 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 2023, 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 multirriesgo 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.

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

La estrategia de la dirección del Grupo es analizar el rendimiento de cada uno de los segmentos por su resultado después de impuestos. La práctica totalidad de la actividad del Grupo se realiza en territorio español. Durante 2023, al ser el primer año de implantación de NIIF 17, la dirección del grupo ha seguido gestionando los segmentos de acuerdo con los resultados bajo NIIF 4 y valorando los ajustes por el cambio de normativa a NIIF 17 de forma separada. Debido a esto, se presentan los resultados por segmentos bajo ambas normativas y se explican las principales diferencias entre ambos resultados en la nota 17, que en cualquier caso no son significativas.

c) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

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

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

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

d) Instrumentos financieros

d.1) Activos financieros

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

- Activos financieros a coste amortizado
- Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global
- Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

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

Activos a coste amortizado

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

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

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

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

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

Activos financieros a valor razonable con cambio en otro resultado integral

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

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

Pérdida esperada

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

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

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

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

    PD "Lifetime": Es la probabilidad estimada de ocurrencia de un default a lo largo de la vida remanente de un instrumento, considerado en la norma como el

periodo máximo a lo largo del cual las pérdidas crediticias esperadas deberán medirse es el máximo periodo contractual a lo largo del cuál la entidad está expuesta al riesgo crediticio.

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

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

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

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

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

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

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

Baja de activos financieros

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

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

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

Distribución de dividendos

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

Régimen de valoración de los instrumentos financieros

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

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

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

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

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

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

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

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

- Nivel 1: la valoración se realiza utilizando directamente la propia cotización del instrumento financiero referida a mercados activos, observable y capturable de fuentes independientes.
- Nivel 2: para los instrumentos para los cuales no existe una cotización observable, su valor razonable se estima mediante la utilización de técnicas de valoración donde todas las variables significativas están basadas en datos observables en el mercado (principalmente, tipos de interés y primas de riesgo).
- Nivel 3: técnicas de valoración en las que se utilizan variables distintas de las obtenidas de datos observables en el mercado.

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

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

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

d.2) Pasivos financieros

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

Débitos y partidas a pagar

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

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

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

En el caso de producirse renegociación de deudas existentes, se considera que no existen modificaciones sustanciales del pasivo financiero cuando el valor actual de los flujos de efectivo del nuevo pasivo, incluyendo las comisiones netas, no difiere significativamente del valor actual de los flujos de efectivo pendientes de pagar del pasivo original, actualizados ambos al tipo de interés efectivo de 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 2023 y 2022.

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% - 10%
Equipos para procesos de información	10% - 25%
Elementos de transporte	25 %
Otro inmovilizado material	12 - 15%
Construcciones de uso propio	2 %
Construcciones para inversiones inmobiliarias	2 %

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

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

Se entiende por valor recuperable, el mayor importe entre el valor razonable, deducidos los costes de venta, y su valor en uso. Para el caso de los inmuebles, el valor razonable es igual al valor de tasación determinado por una sociedad tasadora autorizada para la valoración de inmuebles en

el mercado hipotecario, con arreglo a lo establecido en la Orden ECO/805/2003 de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras.

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

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

El valor recuperable se debe calcular para un activo individual, a menos que el activo no genere entradas de efectivo que sean, en buena medida, independientes de las correspondientes a otros activos o grupos de activos. 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 2022 y 2023, 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 informática

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

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

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

Otros

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

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

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

i) Comisiones anticipadas y otros gastos de adquisición activados

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

j) Existencias

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

Las existencias se valoran a su coste o a su valor neto realizable, el menor de los dos. Cuando el valor neto realizable de las existencias sea inferior a su coste, se efectuarán las oportunas correcciones valorativas, reconociéndolas como un gasto en el estado de resultados consolidado. Si las circunstancias que causan la corrección de valor dejan de existir, el importe de la corrección es objeto de reversión y se reconoce como ingreso en el estado de resultados

consolidado. El saldo de las existencias se encuentra recogido en el saldo de Resto de activos del epígrafe "Otros activos" del estado de situación financiera consolidado (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) Pasivos por contratos de seguros

El 1 de enero de 2023 ha entrado en vigor la NIIF 17 "Contratos de Seguros" de acuerdo con lo comentado en el apartado 2 f). La NIIF 17 proporciona un enfoque global para la contabilización de los contratos de seguro. 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 es de aplicación a los ejercicios que comienzan 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.

Separación de componentes

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

Nivel de agregación de los contratos de seguro

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

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

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

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

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

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

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

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

El Grupo, en base al análisis del nivel de agregación dispuesto por la norma, ha segmentado las carteras de contratos en Automóviles, Hogar, Salud y Otros negocios aseguradores. 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 y a la fecha actual. Para el ramo de automóviles se estima que con las nuevas medidas a cierre se equilibre el ramo técnico y por tanto actualmente se considera como no oneroso.

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

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

- Método de Valoración General (Building Block Approach, en adelante BBA), método aplicable por defecto.

- Método de valoración de la Comisión Variable (Variable Fee Approach en adelante VFA), este método es una variante del modelo general (BBA) y se debe aplicar a los contratos con componentes significativos de participación directa

- Método de valoración del Criterio de Asignación de la Prima (Premium Allocation Approach, en adelante PAA), que supone una simplificación del modelo general.

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

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

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

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

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

Modificación y baja de un contrato de seguro

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

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

I. El contrato modificado hubiera quedado fuera del alcance de la NIIF 17.
II. Sea hubiera separado distintos componentes del contrato de seguro principal habiendo dado lugar a un contrato de seguro distinto al que se habría aplicado la NIIF 17.
III. los límites del contrato modificado hubieran sido sustancialmente diferentes.
IV. el contrato modificado se hubiera incluido en un grupo de contratos diferente.

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

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

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

Pasivo por cobertura restante

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

- Las primas recibidas en el reconocimiento inicial, se corresponden con las primas emitidas menos los recibos emitidos pendientes de cobro y las fraccionados de prima pendientes de emitir.

- Menos los flujos de efectivo por la adquisición del seguro en esa fecha.

- Más o menos cualquier importe que surja de la baja en cuentas en esa fecha del activo o pasivo reconocido por los flujos de efectivo por la adquisición del seguro

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

Al tener todos los contratos de seguro emitidos un período de cobertura no 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 segmento es de carácter oneroso, el Grupo calculará la diferencia entre el importe en libros del pasivo por cobertura restante y los flujos de efectivo derivados del cumplimiento relacionados con la cobertura restante del grupo. En la medida en que los flujos de efectivo derivados del cumplimiento superen el importe en libros el Grupo reconocerá una pérdida en el resultado del ejercicio e incrementará el pasivo por cobertura restante.

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.

Componente de pérdida

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

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

Pasivos por siniestros incurridos

El pasivo por siniestros incurridos comprende los flujos de efectivo procedentes de cumplimiento relativos a siniestros incurridos que no han sido pagados. También se incluyen aquellos siniestros incurridos que no han sido comunicados. Estos flujos se ajustan por el valor temporal del dinero y el efecto del riesgo financiero. Se incorpora también a este pasivo por siniestros incurridos el ajuste por riesgo no financiero. El cálculo de pasivo por siniestros incurridos según el criterio de Asignación de la Prima es equivalente al realizado a través del método general. No obstante, el efecto de los cambios de curva de descuento así como parte de la acreditación de intereses se realizará contra el patrimonio neto. Los componentes del pasivo por siniestros incurridos son:

- Estimación de flujos de caja futuros: el Grupo realiza una estimación de los flujos futuros de caja basado en una hipótesis de Best Estimate y en línea con la normativa de Solvencia II. La proyección de los flujos de caja futuros se basa en información estadística pasada a la que se aplican métodos estadísticos basados en el juicio experto del Grupo.

- Ajuste de riesgo por riesgo no financiero: Ajuste de riesgo por riesgo no financiero: el Grupo ajusta la estimación del valor actual de los flujos de efectivo futuros a través del ajuste por riesgo para compensar la incertidumbre sobre el importe y el calendario de los flujos de efectivo que se deriva del riesgo no financiero. El grupo ha acordado utilizar una metodología de percentiles para el cálculo del ajuste de riesgo. En el caso del segmento de motor, se utilizará como base del cálculo la metodología estocástica Merz & Wüthrich. En el caso de los grupos de contratos de Hogar y Salud se utilizará como base del cálculo la desviación típica que obtengamos de igualar el percentil 99,5% a la suma del Best Estimate y el SCR de reservas. El grupo ha decidido mantener para todos los segmentos un ajuste de riesgo correspondiente al percentil conforme 85% conforme a la metodología del Valor en Riesgo.

  En el caso del ajuste de riesgo del pasivo para la cobertura restante no es de aplicación en la actualidad, ya que como se menciona anteriormente, el Grupo utiliza el método de valoración de Asignación de la Prima (PAA) para todos los contratos de seguro y reaseguro.

– Tasa de descuento: El Grupo mide el efecto financiero por el efecto temporal utilizando tasas de descuento que reflejan las características de liquidez de los contratos de seguro y las características de los flujos de efectivo, consistentes con los precios de mercado actuales y excluyendo los factores que influyen en los precios de mercado de los activos de referencia pero que no afectan a los flujos de los contratos de seguro.

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

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

El Grupo ha decidido la opción de registrar los gastos o ingresos financieros derivados por contratos de seguros de la aplicación de tasa de descuento a "otro resultado integral" dentro del Epígrafe "Ajustes por cambios de valor" en el patrimonio neto del Estado de situación financiera consolidado.

m) Activos por contratos de reaseguro

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

n) Provisiones y contingencias

Se consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra o no uno o más eventos futuros independientes de la voluntad del Grupo. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable presentándose detalle de los mismos, en caso de existir, en la memoria.

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

Las provisiones se valoran por el valor actual de la mejor estimación posible del importe necesario para cancelar o transferir la obligación, teniendo en cuenta la información disponible sobre el suceso y sus consecuencias, y registrándose los ajustes que surjan por la actualización de dichas provisiones como un gasto financiero conforme se va devengando. En caso de que el vencimiento de los pasivos sea inferior a un año, se reconocerán al valor nominal de la obligación.

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

o) Patrimonio neto

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

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

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

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

La gestión de capital se basa en asegurar que el Grupo dispone de una capitalización suficiente para cumplir con las obligaciones financieras; Optimización de la estructura de capital mediante

una eficiente asignación de recursos y gestionar la adecuación de capital teniendo en cuenta la visión económica, contable, los requerimientos de capital y los objetivos de capital fijados en el apetito de riesgo.

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

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

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

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

El objetivo es mantener un nivel de solvencia adecuado. Para la determinación del nivel de solvencia adecuado, se han tomado en consideración, el perfil de riesgo, los resultados de la planificación del capital de los próximos ejercicios para la Entidad a nivel individual, los niveles mínimos requeridos por la normativa y los criterios y regulación existente para una gestión óptima del capital. El ratio de solvencia de la Entidad Dominante ha sido 180% en 2023 y de 188% en 2022.

p) 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.

q) Ingresos y gastos

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

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

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

La distribución por 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, asignables y no asignables

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

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

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

Los destinos establecidos son los siguientes:

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

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

r) Indemnizaciones por despido

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

s) Prestaciones a los empleados

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

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

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

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

Aportaciones definidas

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

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

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

El Grupo registra las contribuciones a realizar a los planes de aportaciones definidas a medida que los empleados prestan sus servicios. El importe de las contribuciones devengadas se registra como un gasto por retribuciones a los empleados y como un pasivo una vez deducido cualquier importe ya pagado. En el caso de que los importes satisfechos excedan el gasto devengado 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 recálculo 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, que fue 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 desde 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.

t) Transacciones entre partes vinculadas

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

u) Transacciones en moneda extranjera

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

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

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

v) Impuesto sobre beneficios

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

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

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

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

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

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

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

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

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

w) Estado de flujos de efectivo

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

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

4. Perímetro de consolidación

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

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

Nombre de la Sociedad	% de Participación Directa	Relación de Dependencia	Método de Consolidación	Actividad	Domicilio	Auditores
Línea Directa Asistencia, S.L.U.	100 %	Sociedad Dependiente	Integración Global	Peritaciones, verificaciones de vehículos y asistencia en viaje	Madrid	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. (Liquidado)	100 %	Sociedad Dependiente	Integración Global	Gestión y reparación de siniestros especializadas en el hogar.	Tres Cantos (Madrid)	

(*) Revisión limitada de cuentas anuales abreviadas.

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

En el mes de noviembre de 2023 , la Sociedad Dependiente LDA Reparaciones cesó su actividad,por tanto, su efecto en el Estado de situación financiera consolidado a 31 de diciembre de 2023 es nulo, y su resultado acumulado en el año se integra en el Estado de resultado consolidado del ejercicio.

Durante el ejercicio 2022 no se produjeron 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, de ciberseguridad, 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). La misión del Área es la construcción de un mapa de riesgos global de la Compañía y la optimización del entorno de control para asegurar la correcta valoración e identificación de los riesgos y su integración en las previsiones y en la toma de decisiones.

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

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

- Una función de supervisión como tercera línea de defensa, que es la función de Auditoría Interna.

Sin perjuicio de las funciones atribuidas al Consejo de Administración y a sus Comisiones en el Reglamento del Consejo, en 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.

	2023	2022
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	41.746	51.661
Valores representativos de deuda con cambios en Patrimonio neto	759.821	618.778
Activos a coste amortizado	15.456	123.448
Total	**817.023**	**793.887**

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 2023 y 2022:

	2023	2022
AAA	55.512	13.304
AA	55.624	11.264
A	324.000	271.885
BBB	305.885	301.197
BB	12.740	10.359
B	-	-
S/R	6.060	10.769
Total Valores representativos de deuda con cambios en Patrimonio Neto	**759.821**	**618.778**

Las posiciones sin rating se componen principalmente de valores representativos de deuda cuyo emisor no posee un rating, pero que sin embargo poseen un rating de emisión adecuado a las políticas de inversión del Grupo.

	2023	2022
A	41.733	40.671
BBB	10	10.990
BB	-	-
S/R	3	-
Total Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	**41.746**	**51.661**

Las correcciones valorativas por deterioro registradas a cierre de los ejercicios 2023 y 2022 se han incluido en la nota 7 a)i.

A cierre de los ejercicios 2023 y 2022 no existen saldos en mora que no se encuentren deteriorados.

Por otra parte, el Grupo contaba 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 ambos figuran en la provisión para cobertura restante minorando su importe, dentro del Estado de Situación financiera consolidado por los siguientes importes:

	2023	2022
Recibos pendientes de cobro y fracciones pendientes de emitir	62.782	59.485
Provisión primas pendientes de cobro y de emitir	(1.181)	(961)
	61.601	**58.524**

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

b) Riesgos de liquidez

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

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

Durante el ejercicio 2022 y 2023 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 "Pasivos a coste amortizado" tienen su vencimiento en un periodo inferior al año tanto para 2023 como para 2022.

El detalle del vencimiento de los pasivos por arrendamiento 31 de diciembre de 2023 y 2022 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 2023 y 2022:

Ejercicio 2023

	Salidas de efectivo estimadas en los años							Saldo final
	2024	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029 a 2033**	**Posteriores**	
Pasivos por siniestros incurridos	247.844	63.759	30.861	15.301	8.024	10.170	-	375.959
Deudas por operaciones de seguro directo y coaseguro	2.818	-	-	-	-	-	-	2.818
Deudas por operaciones de reaseguro	1.351	-	-	-	-	-	-	1.351
Total	**252.013**	**63.759**	**30.861**	**15.301**	**8.024**	**10.170**	**-**	**380.128**

Ejercicio 2022

	Salidas de efectivo estimadas en los años							Saldo final
	2023	**2024**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028 a 2032**	**Posteriores**	
Pasivos por siniestros incurridos	137.388	97.083	24.034	12.565	6.974	6.993	189	285.226
Deudas por operaciones de seguro directo y coaseguro	2.490	-	-	-	-	-	-	2.490
Deudas por operaciones de reaseguro	1.363	-	-	-	-	-	-	1.363
Total	**141.241**	**97.083**	**24.034**	**12.565**	**6.974**	**6.993**	**189**	**289.079**

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

A continuación, se detalla el calendario estimado de los desembolsos correspondientes a los Derivados de cobertura registrados a 31 de diciembre de 2023 y 2022:

Ejercicio 2023

	2024	2025	2026	2027	2028	Posteriores	Total
Derivados de cobertura	2.075	503	315	339	392	2.284	5.908
Total	**2.075**	**503**	**315**	**339**	**392**	**2.284**	**5.908**

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**

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

Ejercicio 2023

	2024	2025	2026	2027	2028	Posteriores	Total
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	232.943	89.424	91.011	47.578	41.616	257.250	759.821
Valores representativos de deuda	232.943	89.424	91.011	47.578	41.616	257.250	759.821
Activos financieros a coste amortizado	15.456						15.456
Total	**248.399**	**89.424**	**91.011**	**47.578**	**41.616**	**257.250**	**775.277**

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	22.373	-	-	-	-	-	22.373
Total	**147.435**	**47.394**	**59.165**	**103.692**	**35.826**	**247.639**	**641.151**

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).

Desde el comienzo de 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, si bien es cierto que durante 2023 se han reducido considerablemente.

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	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-	-	-	-	-	-	-
Valores representativos de deuda	697.234	570.155	16.842	2.878	45.745	40.884	759.821	613.917
Activos financieros a valor razonable con cambio en patrimonio neto	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Valores representativos de deuda	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Total	**697.234**	**570.155**	**16.842**	**2.878**	**45.745**	**40.884**	**759.821**	**613.917**

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

Si los tipos de interés al 31 de diciembre de 2023 hubieran sido 100 puntos básicos superiores manteniendo el resto de variables constantes, el otro resultado global hubiera sido 20.584 miles de euros brutos de impuestos (19.653 miles de euros en 2022) 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 2023 hubieran sido 100 puntos básicos inferiores manteniendo el resto de variables constantes, el otro resultado global hubiera sido 22.228 miles de euros brutos de impuestos (21.230 miles de euros en 2022) 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.

	2023	2022
Instrumentos de patrimonio	117.522	120.886

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

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

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

	12M 2023	12M 2022
Duración renta fija sin cash	3,13	3,62
Duración modificada renta fija	3,22	3,8
VaR	1,35 %	2,30 %

Si se realiza la sensibilidad de una caída de un 10% de los precios de mercado de los instrumentos de patrimonio que se registran en el epígrafe "Activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias" y "Activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio" al 31 de diciembre de 2023 y 2022, manteniendo el resto de las variables constantes, tendría un impacto en el conjunto del patrimonio neto y del resultado del Grupo de 5.937 miles de euros en 2022, 5.785 miles de euros en 2022.

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 180% en 2023 y 188% en 2022.

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 -2,5% en 2023 y -3% en 2022.
- Una caída de un 30% de renta variable tendría un impacto en el ratio de solvencia de -7,9% en 2023 y -9 % en 2022.
- Una caída de un 10% del valor de los inmuebles tendría un impacto en el ratio de solvencia de -3,2 % en 2023 y -4% en 2022.
- 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 -5,8% en 2023 y -7% en 2022.

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 los pasivos de seguros) para los segmentos 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 los pasivos de seguros. También se realiza un seguimiento de los rendimientos de las pólizas para analizar posibles desviaciones.

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

El Grupo gestiona el reaseguro como principal mitigador de los 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, 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.

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

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 agencias de calificación de reconocido prestigio, controlando con ello la modificación de la probabilidad de impago de los compromisos establecidos.

Subriesgo de Prima

El Área Técnica de Línea Directa Aseguradora se encarga de modificar los productos y precios de acuerdo a la estrategia general del Grupo de 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

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

Para la estimación de la provisión 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 pasivos de seguros del Grupo para la adecuada cobertura de los siniestros, y aprobar los cambios de las políticas de apertura y provisionamiento de los siniestros en las distintas coberturas y garantías, que garantizan la suficiencia de la reserva, de acuerdo con las directrices aprobadas por el Consejo del Grupo.

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

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

Concentraciones del riesgo de seguros

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

A continuación, se detalla la concentración de contratos de seguro para aquellas Comunidades Autónomas con una concentración superior al 5% para los periodos 2023 y 2022:

	2023	2022
Andalucía	23,36 %	23,20 %
Cataluña	21,17 %	20,80 %
Madrid	12,46 %	12,70 %
Comunidad Valenciana	12,11 %	12,20 %
Murcia	4,73 %	4,80 %
Resto	26,17 %	26,30 %
Total	**100,00 %**	**100,00 %**

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

	2023				
	Total	**Riesgos Automóviles**	**Multiriesgos Hogar**	**Otros negocios aseguradores**	**Riesgos Salud**
Ingresos de contratos medidos bajo método imputación de primas (PAA)	960.266	782.686	146.847	784	29.949
Ingresos por recuperaciones de reaseguro	20.575	6.138	3.717	-	10.720

	2022				
	Total	**Riesgos Automóviles**	**Multiriesgos Hogar**	**Otros negocios aseguradores**	**Riesgos Salud**
Ingresos de contratos medidos bajo método imputación de primas (PAA)	925.444	757.858	138.034	1.100	28.452
Ingresos por recuperaciones de reaseguro	16.461	1.678	483	-	14.300

Sensibilidad al riesgo de seguro

A 31 de diciembre de 2023 y 2022 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:

	2023	**2022**
Automóviles	(6.529)	(5.587)
Hogar	(941)	(800)
Salud	(143)	(143)
Otros negocios aseguradores	(5)	(6)
Total	**(7.618)**	**(6.536)**

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 5.108 miles de euros para el 2023, 4.938 miles de euros para 2022.

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

	2023	**2022**
Automóviles	(7.776)	(7.531)
Hogar	(1.420)	(1.298)
Salud	(161)	(165)
Otros negocios aseguradores	(8)	(11)
Total	**(9.365)**	**(9.005)**

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 6.279 miles de euros para el 2023 y 6.801 miles de euros para el 2022.

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

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

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

e) Riesgos reputacional

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

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

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

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

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

f) Riesgos legal

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

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

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

g) Riesgos operacional

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

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

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

h) Riesgos de divisa

Al 31 de diciembre de 2023 el Grupo mantiene una posición en divisa por importe de 23.184 miles de euros y 23.121 miles de euros a 31 de diciembre de 2022. 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 2023 y 2022. La tabla adjunta refleja el valor contable de los instrumentos financieros o clases de instrumentos financieros del Grupo denominados en moneda extranjera:

	2.023		2022	
	Activos	**Pasivos**	**Activos**	**Pasivos**
Dólar USA	10.596	-	9.502	-
Libra esterlina	8.742	-	8.292	-
Franco suizo	2.020	-	2.260	-
Corona danesa	-	-	569	-
Otras	1.826	-	2.498	-
Total	23.184	-	23.121	-

El grupo no tiene exposición significativa a ninguna moneda.

i) Riesgos de ambientales, sociales y de gobierno

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

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

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

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

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

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

Plan de Sostenibilidad 2023-2025

El Plan de Sostenibilidad de Línea Directa, vigente durante el trienio 2023-2025, está alineado con la estrategia de desarrollo sostenible de Naciones Unidas y se articula a través de las dimensiones ESG. Este plan contiene 6 objetivos, 15 líneas de estratégicas y un total de 87 acciones.

En 2023, Línea Directa ha alcanzado el 100% de cumplimiento en cada una de las tres dimensiones de su Plan de Sostenibilidad, completando un total de 18 acciones repartidas entre el eje ambiental (4), el eje social (8) y el eje de Buen Gobierno (6). Además, en el tercer trimestre del pasado ejercicio se ha vinculado la retribución variable de parte de la plantilla (34%) a la consecución de las acciones clave planificadas en material de sostenibilidad, y el 30% de la

retribución variable de la CEO y del equipo directivo está ligado a la consecución de las acciones clave del Plan para 2023.

Para los próximos ejercicios se perseguirán objetivos de descarbonización, de divulgación sobre la gestión de los riesgos y oportunidades relacionadas con el Cambio Climático y se continuará impulsando las acciones de contribución social y de atención a la Igualdad, Diversidad, Discapacidad, Bienestar y Seguridad de los empleados. Asimismo, 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.

Por otra parte, la compañía se ha adherido al Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TFCD), con el que se compromete a incorpo-rar y reportar sobre el gobierno, la estrategia, la gestión de riesgos y oportunidades y las métricas y objetivos derivados del cambio climático. En este sentido, en 2024, se aprobará y publicará el primer informe sobre los riesgos y oportunidades siguiendo las recomendaciones del TCFD.

En cuanto a la Huella de Carbono, cabe destacar que alrededor del 99,9% de las emisiones del Grupo provienen del Alcance 3, en concreto de la compra de productos y servicios a proveedores (alcance 1) y de las emisiones financiadas (Categoría 15).

El Plan de Sostenibilidad vigente prevé una re-ducción del 5% anual del consumo energético de la compañía, un objetivo que tendrá una repercusión directa en la reducción de la huella de carbono del Grupo de los alcances 1 y 2. Este compromiso ha permitido alcanzar ampliamente los objetivos planteados durante el pasado ejercicio, ya que las emisiones directas de toneladas de Dióxido de Carbono (Alcance 1) se han reducido un 1,4% y, dentro del Alcance 2, las emisiones indirectas de CO2 (market-based) por electricidad consumida (tonCO2 e) han bajado un 18,6%.

El Grupo Línea Directa reporta sus porcentajes de elegibilidad de sus primas y sus activos, es decir, de su cartera de inversiones y de sus inversiones en inmuebles. En este sentido, el porcentaje de primas elegibles y primas alineadas con la taxonomía es del 2,1%. Además, la cartera elegible por volumen de negocio es del 14,1%, y el de la cartera de inversión sostenible según la Taxonomía UE por CAPEX es del 12,7%. Por su parte, la cartera de inversión alineada según la Taxonomía UE por volumen de negocio y el porcentaje de la cartera de inversión alineada según la taxonomía UE por CAPEX alcanzan el 2,3% y el 4,5%, respectivamente.

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 2023 y 2022 en miles de euros, es la siguiente:

	2023	2022
Efectivo en entidades de crédito	38.938	35.677
Efectivo en caja	3	6
Instrumentos financieros con vencimiento inferior a 3 meses	2.805	15.978
Total	**41.746**	**51.661**

Del saldo de efectivo en entidades de crédito a 31 de diciembre de 2023 y 2022, 30.169 y 26.362 miles de euros respectivamente corresponden a saldos con Bankinter, S.A. (véase nota 20).

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 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 2023 la cuenta corriente en dólares ha devengado para 2023 un rendimiento del 4,80% de media (1,98% en 2022) y la cuenta corriente con Bankinter ha devengado un rendimiento de 2,03% en 2023 , (en 2022, empezó a devengar unos intereses del 0,30% desde el mes de noviembre de 2022).

El Grupo a cierre de 2023 y 2022 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 2023 y 2022 es la siguiente:

	2023	2022
Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados		
Activos financieros disponibles para la venta	-	-
Instrumentos de patrimonio	53.998	48.806
Cotizados	8.029	9.039
No Cotizados	45.970	39.767
Total activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	**53.998**	**48.806**
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		
Activos financieros disponibles para la venta	-	-
Instrumentos de patrimonio	63.524	72.080
Cotizados	63.524	55.859
No Cotizados	-	16.221
Valores representativos de deuda	759.821	618.778
Cotizados	759.821	618.778
Total activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**823.345**	**690.858**
Derivados de cobertura	**5.909**	**7.808**
Activos financieros a coste amortizado		
Préstamos y partidas a cobrar	15.456	22.373
Valores representativos de deuda	-	-
Depósitos en entidades de crédito	4.209	4.515
Créditos por operaciones de seguro directo- tomadores de seguro	-	-
Créditos por operaciones de reaseguro	7.019	12.290
Resto de créditos	4.228	5.568
Total activos financieros a coste amortizado	**15.456**	**22.373**
Total Activos financieros	**898.709**	**769.845**

El detalle de los activos financieros es el siguiente:

Instrumentos de patrimonio

El sub-epígrafe de "Instrumentos de patrimonio" al cierre del ejercicio 2023 está compuesto por 63.524 miles de euros en acciones que se han clasificado dentro del epígrafe de "activos financieros con cambios en otro patrimonio neto" y 72.068 miles de euros en el ejercicio 2022 y también participaciones en fondos de inversión y de capital riesgo por valor de 53.998 miles de euros en 2023 y 48.818 miles de euros en el ejercicio 2022 que se han clasificado dentro del epígrafe de "activos financieros con cambios en el resultado". Del total de la inversión en acciones, para el ejercicio 2022 se incluye un total de 15.541 miles de euros en dos Sociedades Anónimas Cotizadas de Inversión Inmobiliaria en las que participa una entidad financiera del Grupo Bankinter y 16.183 miles de euros en el ejercicio 2022.

Valores representativos de deuda

Este sub-epígrafe incluye 759.821 miles de euros en el ejercicio 2023 y 618.778 miles de euros en el ejercicio 2022, correspondientes a títulos de renta fija y sus intereses devengados no vencidos, de los que a 31 de diciembre de 2023, 4.747 miles de euros corresponden a accionistas significativos y 3.475 miles de euros a 31 de diciembre de 2022.

En el ejercicio 2023 los intereses devengados y no vencidos correspondientes a estas inversiones ascienden a 5.820 miles de euros y 6.105 miles de euros en 2022. La rentabilidad media de la cartera de renta fija en el ejercicio 2023 ha sido de 2,60% (2,46% en 2022) y de 5,01% en renta variable (12,59% en 2022).

Al cierre de los ejercicios 2023 y 2022 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:

Activos a coste amortizado

Depósitos en entidades de crédito

Al cierre de 2023 el Grupo mantiene depósitos a largo plazo por valor de 4.209 miles de euros en el Banco Santander (4.515 miles de euros al cierre de 2022).

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 2023 y 2022 los saldos que componen este sub-epígrafe del estado de situación financiera consolidado adjunto son 7.019 y 12.290 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 2023 y 1 en 2022. Tanto en 2023 como en 2022 el swap se encuentra registrado en el activo.

El saldo al cierre de los ejercicios 2023 y 2022, junto con su movimiento durante el ejercicio, es el siguiente:

2023

	Valor final 31/12/2022	Corrección valorativa	Compras/ Ventas	Valor final 31/12/2023
SWAP	7.808	(1.899)	-	5.909
SWAP	-	-	-	-
Total	7.808	(1.899)	-	5.909

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

El detalle por tipo de contrato, al cierre de los ejercicios 2023 y 2022, es el siguiente:

			2023				
Tipo de Activo	**Contrapartida**	**Número contratos**	**Valor contable**	**Valor mercado**	**Valor Nominal**	**Tipo**	**Moneda**
Cuenta corriente	BBVA S.A.	1	(1.356)	(1.356)	(1.356)	Eonia	EUR
Subtotal Cuenta Corriente			**(1.356)**	**(1.356)**	**(1.356)**	**Eonia**	**EUR**
Swap	BBVA S.A.	1	5.909	5.909	5.909		EUR
Subtotal Swap			**5.909**	**5.909**	**5.909**		**EUR**
Total			**4.553**	**4.553**	**4.553**		**EUR**

					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**
Swaps	BBVA S.A.	1	7.808	7.808	7.808		EUR
Subtotal Swaps			**7.808**	**7.808**	**7.808**		**EUR**
Total			**3.731**	**3.731**	**3.731**		**EUR**

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

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

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

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

Resto de créditos

El detalle de los saldos que componen el sub-epígrafe de "Resto de créditos", al cierre de los ejercicios 2023 y 2022, y su corrección por deterioro, es el siguiente:

	2023	2022
Fianzas y depósitos	269	300
Deudores diversos	2.628	3.666
Créditos con Empresas del Grupo y Asociadas	416	447
Provisión por deterioro de otros créditos	(126)	(110)
Total	**3.187**	**4.303**

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

a.2) Clasificación bajo criterio SPPI

A continuación, se presenta el valor razonable de los activos financieros basado en el criterio SPPI a 31 de diciembre de 2023 y 2022 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	**2023**	**2022**
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global y en pérdidas y ganancias	877.343	739.664
Instrumentos de patrimonio	117.522	120.886
Otros	117.522	120.886
Valores representativos de deuda	759.821	618.778
SPPI	759.821	618.778
Activos financieros a coste amortizado		
Derivados	5.909	7.808
Otros	5.909	7.808
Préstamos y partidas a cobrar	14.415	21.108
Valores representativos de deuda	-	-
SPPI	-	-
Depósitos en entidades de crédito	4.209	4.515
SPPI	4.209	4.515
Créditos por operaciones de reaseguro	7.019	12.290
SPPI	7.019	12.290
Resto de créditos	3.187	4.303
SPPI	3.187	4.303
Total activos financieros	**897.667**	**768.580**

La calificación crediticia de los emisores de renta fija y depósitos en entidades de crédito, a 31 de diciembre de 2023 y 2022 es la siguiente:

	2023						
Rating	**AAA**	**AA**	**A**	**BBB**	**Por debajo de investment grade**	**Sin calificación**	**Total**
Renta fija pública							
SPPI	44.868	30.084	146.486	158.196	1.031	-	380.665
Renta fija privada							
SPPI	10.644	25.541	177.514	147.688	11.709	6.060	379.156
Total renta fija	**55.512**	**55.625**	**324.000**	**305.884**	**12.740**	**6.060**	**759.821**
% renta fija	7 %	7 %	43 %	40 %	2 %	1 %	100 %
Depósito en entidades de crédito	**-**	**-**	**4.209**	**-**	**-**	**-**	**4.209**
SPPI	-	-	4.209	-	-	-	4.209

	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	**4.515**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4.515**
SPPI	4.515	-	-	-	-	-	4.515

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 2023 y 2022 es el siguiente:

	2023			
	Activos financieros a coste amortizado	**Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global**	**Activos financieros a valor razonable con cambios en PyG**	**Otros activos financieros**
Intereses de depósitos bancarios	1.596	-	-	-
Ingresos por fraccionamiento de primas	4.738	-	-	-
Pérdida Esperada de renta fija	-	(40)	-	-
Pérdidas netas valoración swap	-	-	-	9.026
Pérdidas valoración renta variable	-	-	(2.724)	-
Pérdidas por realización de inversiones	-	(2.519)	-	-
Intereses de renta fija	-	16.854	-	-
Ingresos de renta variable	-	3.010	-	-
Beneficios valoración neta renta fija cubierta por swap	-	-	-	(9.026)
Beneficios por realización de inversiones	-	2.683	-	-
Beneficios por valoración de las inversiones	-	-	4.530	-
Diferencias positivas de cambio	-	48	-	-
Diferencias negativas de cambio	-	(139)	(223)	-
Otros gastos	-	-	-	3.107
Resultado neto en pérdidas y ganancias	**6.334**	**19.897**	**1.583**	**3.107**
Variación de valor razonable OCI	-	24.084		-
Realización de renta variable OCI		3.237		
Resultado neto en otro resultado global	**-**	**27.321**	**-**	**-**

	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	-	(97.622)	-
Resultado neto en otro resultado global	**-**	**(97.622)**	**-**

Tanto en 2023 como en 2022 los derivados financieros debido a su valoración se han clasificado como activos financieros.

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

				2023	
31 de diciembre de 2023	**Nominal**	**Valor en libros**	**Epígrafe del estado de situación consolidada**	**Cambios en el valor razonable utilizados como base para reconocer la ineficacia en el periodo**	**Ineficiencias registradas**
Derivados de cobertura	50.000	5.909	Derivados de cobertura	(1.899)	-

				2023	
31 de diciembre de 2023	**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	45.745	Valores representativos de deuda	4.861	(1.899)

				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

Pérdida esperada

En la fecha de transición de la NIIF 9 el grupo realizó un cálculo de pérdida esperada que arrojó un resultado de -244 miles de euros. El movimiento de esta pérdida esperada durante el año y de la asignación de "stage" de los valores representativos de deuda (sin incluir las periodificaciones de los cupones) es el siguiente:

	2023					
	Stage 1		Stage 2		Total	
	Valor de mercado	Pérdida esperada	Valor de mercado	Pérdida esperada	Valor de mercado	Pérdida esperada
Saldo al 1 de enero de 2023	**612.672**	**(244)**	**-**	**-**	**612.672**	**(244)**
Transferencia a Stage 2	-	-	-	-	-	-
Pérdida esperada originada o por compras	276.278	(60)	-	-	276.278	(60)
Vencimientos o ventas	(182.140)	17	-	-	(182.140)	17
Nuevas mediciones	47.474	2	-	-	47.474	2
Variación de la pérdida esperada	-	(41)	-	-	-	(41)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	**754.284**	**(285)**	**-**	**-**	**-**	**(285)**

a.4) Desgloses sobre el valor razonable

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

	2023			
	Valor contable	Valor Razonable		
		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio neto	**823.345**	**756.174**	**51.632**	**15.541**
Instrumentos de patrimonio	63.524	47.984	-	15.541
Cotizados	47.984	47.984	-	-
No Cotizados	15.541	-	-	15.541
Valores representativos de deuda	759.821	708.190	51.632	-
Cotizados	759.821	708.190	51.632	-
No Cotizados	-	-	-	-
Total	**823.345**	**756.174**	**51.632**	**15.541**

	2023			
	Valor contable	Valor Razonable		
		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Activos financieros a valor razonable con cambios en PL	**53.999**	**8.029**	**28**	**45.942**
Instrumentos de patrimonio	53.999	8.029	28	45.942
Cotizados	8.029	8.029	-	-
No Cotizados	45.970	-	28	45.942
Valores representativos de deuda	-	-	-	-
Cotizados	-	-	-	-
No Cotizados	-	-	-	-
Total	**53.999**	**8.029**	**28**	**45.942**

	2022			
	Valor contable	Valor Razonable		
		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio neto	**690.846**	**673.668**	**985**	**16.193**
Instrumentos de patrimonio	72.068	55.875	-	16.193
Cotizados	55.875	55.875	-	-
No Cotizados	16.193	-	-	16.193
Valores representativos de deuda	618.778	617.793	985	-
Cotizados	618.778	617.793	985	-
No Cotizados	-	-	-	-
Total	**690.846**	**673.668**	**985**	**16.193**

	2022			
	Valor contable	Valor Razonable		
		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Activos financieros a valor razonable con cambios en PL	**48.818**	**9.039**	**28**	**39.751**
Instrumentos de patrimonio	48.818	9.039	28	39.751
Cotizados	9.039	9.039	-	-
No Cotizados	39.779	-	28	39.751
Valores representativos de deuda	-	-	-	-
Cotizados	-	-	-	-
No Cotizados	-	-	-	-
Total	**48.818**	**9.039**	**28**	**39.751**

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 2023 y 2022, 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 2023 y 2022 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 2023, los rangos de estas tasas de descuento se mueven entre el 4,65% y el 7%. En el caso de las valoraciones 2022, los rangos de esta tasa de descuento se mueven entre el 3% y el 6%.	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 2021	**56.478**
Compras	6.107
Ventas	(3.202)
Transferencias a nivel 1	(7.000)
Realización de inversiones	1.125
Cambios en valoración por cuenta de resultados	2.452
Saldo a 31 de diciembre de 2022	**55.960**
Compras	7.561
Ventas	(2.639)
Transferencias de nivel	-
Realización de inversiones	1.153
Cambios en valoración por cuenta de resultados	(552)
Saldo a 31 de diciembre de 2023	**61.483**

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 2023 no se ha producido ningún traspaso de activos financieros entre los distintos niveles. Durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022 se produjo un traspaso de activos financieros entre el nivel 3 al nivel 1 de Logística, por un importe de 7.000 miles de euros. 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 2023 y 2022 es el siguiente:

	2023	2022
Pasivos financieros a coste amortizado		
Débitos y partidas a pagar		
Deudas por operaciones de seguro con asegurados	1.752	2.009
Deudas por operaciones de seguro con mediadores	1.066	481
Deudas por operaciones de reaseguro	1.351	1.363
Deudas con las Administraciones públicas	15.221	15.520
Resto de otras deudas	45.923	39.915
Total pasivos financieros a coste amortizado	65.313	59.288
Derivados de cobertura	-	-
Total Derivados de cobertura	-	-
Total Pasivos financieros	65.313	59.288

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 2023 y 2022, por tipo de reaseguro es el siguiente:

	2023	2022
Reaseguro Multas y otras garantías	1.351	1.363
Reaseguro XL	-	-
Total	**1.351**	**1.363**

Resto de otras deudas

El detalle del sub-epígrafe "Resto de Otras deudas", al cierre de los ejercicios 2023 y 2022, es el siguiente:

	2023	2022
Proveedores de bienes y servicios	39.490	31.750
Pasivos por derechos de uso	2.041	3.768
Remuneraciones pendientes de pago	4.392	4.397
Total Resto de otras deudas	**45.923**	**39.915**

El sub-epígrafe "Remuneraciones pendientes de pago", incluye incentivos recurrentes, de carácter anual, trimestral y mensual pendientes de pago por 4.392 miles de euros a 31 de diciembre de 2023 (4.397 miles de euros a diciembre de 2022).

Pasivo por arrendamiento

El detalle de los movimientos del pasivo por arrendamientos durante los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 son los siguientes:

	2023	2022
Saldo al inicio del ejercicio	3.768	4.534
Adiciones	-	1.495
Retiros	(294)	-
Gastos financieros	(39)	(63)
Pagos	(1.394)	(2.198)
Saldo al cierre del ejercicio	**2.041**	**3.768**

Los vencimientos contractuales de los pasivos por arrendamiento sin descontar, es decir, incluyendo los intereses a pagar futuros, para los ejercicios 2023 y 2022 son los siguientes:

	2023	2022
Menos de un año	1.865	1.913
Entre 1 y 5 años	257	1.762
Más de 5 años	-	-
Total pagos futuros	**2.122**	**3.675**

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 1,29% y 1,45%, para los ejercicios 2023 y 2022 respectivamente

b.3) Desgloses sobre el valor razonable

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

Dado que todos los datos significativos requeridos para calcular su valor razonable son observables, los swaps se incluyen en el Nivel 2. Dicho valor razonable se ha calculado como

el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados basados en curvas de tipos de interés estimadas.

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

Durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023 y 2022 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 2023 y 2022 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 31/12/2021	**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**
Adiciones	-	-	356	1.126	26	57	1.565
Retiros	-	(2)	-	(2.066)	(2)	(19)	(2.089)
Traslados	(300)	13	549	-	-	(262)	-
Coste al 31/12/2023	**19.330**	**25.270**	**22.477**	**12.449**	**7.054**	**36**	**86.616**
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)**
Adiciones	-	-	(220)	(152)	(1.255)	(398)	(2.025)
Retiros	-	(477)	-	714	2	19	258
Traslados	-	-	-	-	-	-	-
Amortización acumulada al 31/12/2023	**-**	**(8.102)**	**(17.065)**	**(9.796)**	**(5.942)**	**(379)**	**(41.288)**
Provisión por deterioro al 31/12/2021	**(2.251)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(2.251)**
Provisión por deterioro al 31/12/2022	**(2.251)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(2.251)**
Provisión por deterioro al 31/12/2023	**(2.251)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(2.251)**
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**
Valor contable al 31/12/2023	**17.079**	**17.168**	**5.412**	**2.653**	**1.112**	**(343)**	**43.077**

Las principales altas registradas al 31 de diciembre de 2023 y 2022 corresponden a equipos para el proceso de información y a la compra de un aparcamiento.

Durante los ejercicios 2023 y 2022, el Grupo ha dado de baja elementos de inmovilizado totalmente amortizados por 2.054 miles de euros y 3.624 miles de euros, respectivamente.

A 31 de diciembre de 2023 y 2022 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 2023 y 2022 de los inmuebles incluidos en el inmovilizado material, determinado por una sociedad tasadora autorizada para la valoración de inmuebles (ver nota 3 f):

	2023				
Descripción	**Valor de Coste**	**Amortización Acumulada**	**Deterioro**	**Valor Neto Contable**	**Valor de Mercado**
Terrenos y Construcciones en I. Newton, 7 (Tres Cantos)	5.394	(2.015)	-	3.379	11.314
Terrenos y Construcciones en I. Newton, 9 (Tres Cantos)	7.371	(1.500)	(734)	5.137	5.457
Terrenos y Construcciones en Ronda Europa, 7 (Tres Cantos)	21.853	(4.003)	(1.273)	16.577	17.413
Terrenos y Construcciones en Torres Quevedo, 1 (Tres Cantos)	6.199	(269)	(106)	5.824	7.860
Terrenos y Construcciones en Avda. El Sol, 9 (Torrejón de Ardoz)	2.347	(342)	(138)	1.867	1.911
C/Einstein 1 (Tres Cantos)	1.425	-	-	1.425	1.425
Total	**44.589**	**(8.129)**	**(2.251)**	**34.209**	**45.380**

	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**

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 2023 los ingresos derivados de rentas provenientes de las inversiones inmobiliarias propiedad del Grupo han ascendido a 4.591 miles de euros, 4.358 miles de euros en 2022, 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 2023 y 2022 son los siguientes:

	Terrenos	**Construcciones**	**Instalaciones**	**Total Inversiones Inmobiliarias**
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**
Adiciones	502	-	-	502
Retiros	(1.961)	(4.941)	-	(6.902)
Coste al 31/12/2023	**30.950**	**33.455**	**292**	**64.697**
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)**
Adiciones	-	(669)	(15)	(684)
Retiros	-	931	-	931
Amortización acumulada al 31/12/2023	**-**	**(6.022)**	**(152)**	**(6.174)**
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**
Valor contable al 31/12/2023	**30.950**	**27.433**	**140**	**58.523**

Al cierre del ejercicio 2023 y 2022 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.

El 5 de diciembre de 2023 realizó la venta del edificio situado en la Calle José Echegaray 9 que ha supuesto una plusvalía realizada en la cuenta de pérdidas y ganancias de 1.417 miles de euros. En 2022 no se enajenó ninguna inversión inmobiliaria.

A 31 de diciembre de 2023 y 2022 no se han reconocido correcciones valorativas por deterioro.

Los inmuebles en los ejercicios 2023 y 2022 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 2023 y 2022 es la siguiente:

			2023		
Descripción	**Valor de Coste**	**Amortización Acumulada**	**Deterioro**	**Valor Neto Contable**	**Valor razonable**
C/ Chamberí 8 (Madrid)	42.524	(3.323)	-	39.201	52.574
Avda. de Bruselas 22 (Madrid)	21.881	(2.699)	-	19.182	25.345
Total	**64.405**	**(6.022)**	**-**	**58.383**	**77.919**

			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**

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 2023 y 2022 son los siguientes:

	2023	**2022**
Menos de un año	4.329	3.225
Entre 1 y 5 años	4.290	2.851
Más de 5 años	-	-
Total cobros futuros	**8.619**	**6.076**

9 Inmovilizado intangible

a) Detalle de inmovilizado intangible

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 el saldo de este epígrafe se corresponde en su totalidad con aplicaciones informáticas. Su evolución durante los ejercicios 2023 y 2022 se presenta en el siguiente detalle:

	Aplicaciones informáticas	Inmovilizado en curso	Otros	Total Inmovilizado Intangible
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**
Adiciones	2.396	3.948	12.386	18.730
Retiros	(7.777)	-	-	(7.777)
Traslados	3.903	(3.903)	-	-
Coste al 31/12/2023	**95.465**	**5.021**	**12.386**	**112.872**
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)**
Adiciones	(13)	-	-	(13)
Retiros	3.766	-	-	3.766
Amortización acumulada al 31/12/2023	**(83.684)**	**-**	**-**	**(83.684)**
Valor contable al 31/12/2021	**11.733**	**2.388**	**-**	**14.121**
Valor contable al 31/12/2022	**9.506**	**4.976**	**-**	**14.482**
Valor contable al 31/12/2023	**11.781**	**5.021**	**12.386**	**29.188**

Las altas registradas en el ejercicio 2023 corresponden principalmente a la adquisición de licencia de software y otros derechos de uso, mientras que en 2022 se correspondían a desarrollos tecnológicos y compra de licencias de software.

Los retiros de 2023 se han debido en su mayoría a bajas de licencias de software mientras que en 2022 no se produjo ningún retiro.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 no existen elementos del inmovilizado intangible que se encuentren afectos a garantías o reversión.

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

10. Otros activos

A continuación, mostramos la composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2023 y 2022:

	2023	2022
Activos por derecho de uso	1.992	3.621
Periodificaciones	4.881	3.326
Resto de activos	633	630
Total	**7.506**	**7.577**

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 2023 por un importe de 3.326 miles de euros, 3.326 miles de euros en 2022.

Activos por derecho de uso

El detalle y los movimientos por clases de activos por derechos de uso durante los ejercicios 2023 y 2022 son los siguientes:

	Construcciones	Mobiliario y Otro inmovilizado material	Total Derechos de uso
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**
Adiciones	486	-	486
Retiros	-	(2.365)	(2.365)
Coste al 31/12/2023	**3.923**	**5.957**	**9.880**
Amortización acumulada al 31/12/2021	**(1.999)**	**(4.867)**	**(6.866)**
Adiciones	(367)	(905)	(1.272)
Amortización acumulada al 31/12/2022	**(2.366)**	**(5.772)**	**(8.138)**
Adiciones	(635)	-	(635)
Retiros	-	885	885
Amortización acumulada al 31/12/2022	**(3.001)**	**(4.887)**	**(7.888)**
Valor contable al 31/12/2021	**1.597**	**2.899**	**4.496**
Valor contable al 31/12/2022	**1.071**	**2.550**	**3.621**
Valor contable al 31/12/2023	**922**	**1.070**	**1.992**

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 5 miles de euros en 2023, 471 miles de euros en 2022.

Durante el ejercicio 2023 y 2022 el Grupo no ha incurrido en gastos por pagos por arrendamiento variable.

11 Activos y pasivos por contratos de seguro y reaseguro

a) Importes reconocidos en el balance

El desglose de los activos por contratos de reaseguro y los pasivos por contratos de seguro por ramo al cierre de 2023 y 2022 es el siguiente:

31 de diciembre de 2023	Autos	Hogar	Salud	Otros	Total
Activos por contratos de reaseguro mantenidos	**12.354**	**9.249**	**10.336**	-	**31.939**
Activos para la cobertura restante	**-**	**-**	**6.166**	**-**	**6.166**
Activos para la cobertura restante bajo PAA	**-**	**-**	**6.166**	**-**	**6.166**
Activos por cobertura restante	-	-	4.621	-	4.621
Componente de recuperación	-	-	1.545	-	1.545
Activos por siniestros incurridos	**12.354**	**9.249**	**4.170**	**-**	**25.773**
Estimación del valor actual de los FCF	11.382	8.655	3.985	-	24.022
Ajuste de riesgo	972	594	185	-	1.751
Pasivos por contratos de seguro	**621.613**	**85.311**	**8.153**	234	**715.311**
Pasivos para la cobertura restante	**284.233**	**55.307**	**(221)**	**33**	**339.352**
Pasivos para la cobertura restante bajo PAA	**284.233**	**55.307**	**(221)**	**33**	**339.352**
Pasivos por cobertura restante	284.233	55.307	(3.310)	33	336.263
Componente de pérdida	-	-	3.089	-	3.089
Pasivos por siniestros incurridos	**337.380**	**30.004**	**8.374**	**201**	**375.959**
Estimación del valor actual de los FCF	311.721	27.902	8.000	201	347.824
Ajuste de riesgo	25.659	2.102	374	-	28.135

31 de diciembre de 2022	Autos	Hogar	Salud	Otros	Total
Activos por contratos de reaseguro mantenidos	**6.248**	**5.817**	**9.891**	-	**21.956**
Activos para la cobertura restante	**-**	**-**	**6.466**	**-**	**6.466**
Activos para la cobertura restante bajo PAA	**-**	**-**	**6.466**	**-**	**6.466**
Activos por cobertura restante	-	-	4.554	-	4.554
Componente de recuperación	-	-	1.912	-	1.912
Activos por siniestros incurridos	**6.248**	**5.817**	**3.425**	**-**	**15.490**
Estimación del valor actual de los FCF	5.786	5.441	3.270	-	14.497
Ajuste de riesgo	462	376	155	-	993
Pasivos por contratos de seguro	**530.023**	**72.419**	**7.564**	276	**610.282**
Pasivos para la cobertura restante	**273.280**	**51.074**	**669**	**33**	**325.056**
Pasivos para la cobertura restante bajo PAA	**273.280**	**51.074**	**669**	**33**	**325.056**
Pasivos por cobertura restante	273.280	51.074	(3.784)	33	320.603
Componente de pérdida	-	-	4.453	-	4.453
Pasivos por siniestros incurridos	**256.743**	**21.345**	**6.895**	**243**	**285.226**
Estimación del valor actual de los FCF	238.071	19.846	6.582	243	264.742
Ajuste de riesgo	18.672	1.499	313	-	20.484

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

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

El movimiento de los activos y pasivos de seguros al cierre del 31 de diciembre de 2023 y de 2022 es el siguiente:

2023

MOVIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS DE SEGUROS	PCR (sin contratos onerosos)	PCR (contratos onerosos)	PSI – Contratos bajo el método simplificado: Estimación del valor actual de flujos futuros de caja	PSI – Contratos bajo el método simplificado: Ajuste de riesgo	Total
Saldo inicial de activos	-	-	-	-	-
Saldo inicial de pasivos	320.603	4.453	264.742	20.484	610.282
Saldo neto inicial	**320.603**	**4.453**	**264.742**	**20.484**	**610.282**
Ingresos por seguros	**(960.266)**	**-**	**-**	**-**	**(960.266)**
Gastos por seguros (*)	**183.554**	**(1.365)**	**806.411**	**6.977**	**995.577**
Prestaciones y otros gastos por siniestros incurridos	-	-	775.777	-	775.777
Cambios relacionados con servicios pasados	-	-	30.634	6.977	37.611
Pérdidas y reversión de pérdidas de contratos onerosos	-	(1.365)	-	-	(1.365)
Amortización de gasto de adquisición	183.554	-	-	-	183.554
Total resultado del servicio de seguros	**(776.712)**	**(1.365)**	**806.411**	**6.977**	**35.311**
Resultado financiero neto reconocido en la cuenta de resultados	-	-	4.480	347	4.827
Resultado financiero neto reconocido en el patrimonio	-	-	4.225	327	4.552
Total cambios en la cuenta de resultados y OCI	**-**	**-**	**8.705**	**674**	**9.379**
Primas cobradas	969.982	-	-	-	969.982
Siniestros y otros gastos pagados (incluyendo componentes de inversión)	-	-	(732.034)	-	(732.034)
Gastos de adquisición pagados	(177.610)	-	-	-	(177.610)
Total flujos de caja	**792.372**	**-**	**(732.034)**	**-**	**60.338**
Saldo final de activos	-	-	-	-	-
Saldo final de pasivos	336.263	3.089	347.824	28.135	715.310
Saldo neto final	**336.263**	**3.089**	**347.824**	**28.135**	**715.311**

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

2022

MOVIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS DE SEGUROS	PCR (sin contratos onerosos) Excluyendo el component e de pérdida	PCR (contratos onerosos) Component e de pérdida	PSI – Contratos bajo el método simplificado: Estimación del valor actual de flujos futuros de caja	PSI – Contratos bajo el método simplificado: Ajuste de riesgo	Total
Saldo inicial de activos	-	-	-	-	-
Saldo inicial de pasivos	311.833	5.279	242.206	20.848	580.166
Saldo neto inicial 31/12/2021	**311.833**	**5.279**	**242.206**	**20.848**	**580.166**
Ingresos por seguros	**(925.444)**	**-**	**-**	**-**	**(925.444)**
Gastos por seguros (*)	**179.823**	**(825)**	**699.746**	**166**	**878.910**
Prestaciones y otros gastos por siniestros incurridos	-	-	703.612	-	703.612
Cambios relacionados con servicios pasados	-	-	(3.866)	166	(3.700)
Pérdidas y reversión de pérdidas de contratos onerosos	-	(825)	-	-	(825)
Amortización de gasto de adquisición	179.823	-	-	-	179.823
Total resultado del servicio de seguros	**(745.621)**	**(825)**	**699.746**	**166**	**(46.534)**

Resultado financiero neto reconocido en la cuenta de resultados	-	-	(402)	(35)	(437)
Resultado financiero neto reconocido en el patrimonio	-	-	(5.746)	(495)	(6.241)
Total cambios en la cuenta de resultados y OCI	**-**	**-**	**(6.148)**	**(530)**	**(6.678)**
Primas cobradas	941.666	-	-	-	941.666
Siniestros y otros gastos pagados (incluyendo componentes de inversión)	-	-	(671.062)	-	(671.062)
Gastos de adquisición pagados	(187.275)	-	-	-	(187.275)
Total flujos de caja	**754.391**	**-**	**(671.062)**	**-**	**83.329**
Saldo final de activos	-	-	-	-	-
Saldo final de pasivos	320.603	4.453	264.742	20.484	797.558
Saldo neto final	**320.603**	**4.453**	**264.742**	**20.484**	**797.558**

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

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

El movimiento de los activos y pasivos de reaseguro al cierre del 31 de diciembre de 2023 y de 2022 es el siguiente:

2023

MOVIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS DE REASEGURO CEDIDO	PCR (sin contratos onerosos)	PCR (contratos onerosos)	PSI – Contratos bajo el método simplificado: Estimación del valor actual de flujos futuros de caja	PSI – Contratos bajo el método simplificado: Ajuste de riesgo	Total
Saldo inicial de activos	4.553	1.913	14.497	993	21.956
Saldo inicial de pasivos	-	-	-	-	-
Saldo neto inicial	**4.553**	**1.913**	**14.497**	**993**	**21.956**
Ingresos por contratos de reseguro cedido	**114**	**(368)**	**20.073**	**756**	**20.575**
Gastos por contratos de reseguro cedido	**(23.489)**	**-**	**-**	**-**	**(23.489)**
Total gasto por contratos de reseguros cedido	**(23.375)**	**(368)**	**20.073**	**756**	**(2.914)**
Resultado financiero neto reconocido en la cuenta de resultados	-	-	(169)	(12)	(181)
Resultado financiero neto reconocido en el patrimonio	-	-	204	14	218
Total cambios en la cuenta de resultados y OCI	**-**	**-**	**35**	**2**	**37**
Primas cedidas	23.555	-	-	-	23.555
Flujos de efectivo recibidos	(112)	-	(10.583)	-	(10.695)
Total flujos de caja	**23.443**	**-**	**(10.583)**	**-**	**12.860**
Saldo final de activos	-	-	-	-	-
Saldo final de pasivos	4.621	1.545	24.022	1.751	31.939
Saldo neto final	**4.621**	**1.545**	**24.022**	**1.751**	**31.939**

2022					
MOVIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS DE REASEGURO CEDIDO	PCR (sin contratos onerosos) Excluyendo el componente de pérdida	PCR (contratos onerosos) Componente de pérdida	PSI – Contratos bajo el método simplificado		Total
			Estimación del valor actual de flujos futuros de caja	Ajuste de riesgo	
Saldo inicial de activos por contratos de reaseguro cedido	4.280	2.910	15.724	1.386	24.300
Saldo inicial de pasivos por contratos de reaseguro cedido	-	-	-	-	-
Saldo neto inicial 31/12/2021	**4.280**	**2.910**	**15.724**	**1.386**	**24.300**
Ingresos por contratos de reseguro cedido	**4.232**	**(997)**	**13.596**	**(370)**	**16.461**
Gastos por contratos de reseguro cedido	**(25.865)**	**-**	**-**	**-**	**(25.865)**
Total gasto por contratos de reseguros cedido	**(21.633)**	**(997)**	**13.596**	**(370)**	**(9.404)**
Resultado financiero neto reconocido en la cuenta de resultados	-	-	11	1	12
Resultado financiero neto reconocido en el patrimonio	-	-	(273)	(24)	(297)
Total cambios en la cuenta de resultados y OCI	**-**	**-**	**(262)**	**(23)**	**(285)**
Primas cedidas	26.139	-	-	-	26.139
Flujos de efectivo recibidos	(4.233)	-	(14.560)	-	(18.793)
Total flujos de caja	**21.906**	**-**	**(14.560)**	**-**	**7.346**
Saldo final de activos					
Saldo final de pasivos	4.553	1.913	14.498	993	21.957
Saldo neto final	**4.553**	**1.913**	**14.498**	**993**	**21.957**

c) Ingresos y gastos del servicio de seguros

En el cuadro siguiente se presenta un detalle de los ingresos y gastos de seguros al cierre del 31 de diciembre de 2023 y de 2022:

	2023	2022
Ingresos de contratos de seguros medidos bajo PAA	**960.266**	**925.444**
Primas asignadas al periodo	960.266	925.444
Primas emitididas	973.281	946.679
Variación del pasivo por cobertura restante	(13.015)	(21.235)
Gastos por reclamaciones incurridas y otros gastos	**995.577**	**878.910**
Prestaciones pagadas y gastos incurridos	920.105	852.032
Prestaciones pagadas	578.387	511.813
Gastos atribuibles	341.718	340.219
Gastos de prestaciones	127.364	127.397
Otros gastos atribuibles	214.354	212.822
Variación Pasivo por Reclamaciones Incurridas	76.837	27.703
Pérdidas y reverisones de los contratos onerosos y ajustes de las pérdidas	(1.365)	(825)
RESULTADO DE LOS CONTRATOS DE SEGURO (A)	**(35.311)**	**46.534**

d) Ingresos y gastos financieros de los servicios de seguros

En el cuadro siguiente se presenta un detalle de los ingresos y gastos financieros relacionados con los contratos de seguros al cierre del 31 de diciembre de 2023 y de 2022 que incluyen aquellos movimientos que se han producido en el patrimonio:

	2023	2022
Ingresos/ (Gastos) financieros por contratos de seguros emitidos	**(9.378)**	**6.678**
Interés acreditado	(4.827)	437
Efecto de los cambios registrados en OCI	(4.551)	6.241
Ingesos/ (Gastos) financieros por contratos de reaseguro mantenidos	**(37)**	**(309)**
Interés acreditado	181	(12)
Efecto de los cambios registrados en OCI	(218)	(297)
Ingesos/ (Gastos) financieros por contratos de seguro y reaseguro	**(9.415)**	**6.369**

e) Evolución de la siniestralidad

A continuación, se informa de la evolución de la siniestralidad del seguro directo, desde el año de ocurrencia de los siniestros hasta el cierre del ejercicio 2023 de los pasivos por siniestros incurridos sin incluir las garantías reaseguradas y asistencia en viaje ni los recobros ciertos y de convenio, lo cuales si se tienen en cuenta en los pasivos por siniestros incurridos de acuerdo con NIIF 17:

Año de ocurrencia	Concepto	Año de ocurrencia	Evolución de los siniestros en los años siguientes al de ocurrencia									
			1 Año después	2 Años después	3 Años después	4 Años después	5 Años después	6 Años después	7 Años después	8 Años después	9 Años después	Mas de nueve años después
2012 y anteriores	Provisión pendiente	1.109.191	342.482	170.920	94.813	94.813	31.279	17.238	11.453	5.949	2.979	1.537
	Pagos acumulados	1.706.012	2.267.973	2.364.737	2.402.861	2.402.861	2.435.395	2.441.240	2.443.533	2.445.885	2.447.367	2.447.543
	Total coste	**2.815.203**	**2.610.456**	**2.535.657**	**2.497.674**	**2.497.674**	**2.466.674**	**2.458.479**	**2.454.985**	**2.451.834**	**2.450.346**	**2.449.080**
2014	Provisión pendiente	181.728	52.988	24.945	14.456	14.456	4.322	3.405	1963,06449	987,69988	207,37068	
	Pagos acumulados	240.886	320.928	335.240	341.384	341.384	348.250	348.997	349.991	349.921	349.729	
	Total coste	**422.615**	**373.917**	**360.185**	**355.841**	**355.841**	**352.572**	**352.402**	**351.954**	**350.908**	**349.936**	
2015	Provisión pendiente	190.121	57.242	26.438	13.941	13.941	3.430	2.171	1.500	533,01534		
	Pagos acumulados	247.882	329.431	345.672	352.475	352.475	359.078	359.748	360.369	362.021		
	Total coste	**438.003**	**386.673**	**372.111**	**366.416**	**366.416**	**362.508**	**361.919**	**361.869**	**362.554**		
2016	Provisión pendiente	213.455	80.001	43.518	16.746	16.746	5.860	3.505	2.369			
	Pagos acumulados	254.659	337.478	359.317	373.382	373.382	383.274	385.452	388.238			
	Total coste	**468.114**	**417.479**	**402.834**	**390.128**	**390.128**	**389.134**	**388.957**	**390.607**			
2017	Provisión pendiente	220.134	75.241	33.156	17.451	17.451	5.135	3.584				
	Pagos acumulados	274.878	375.942	401.271	412.754	412.754	420.803	422.244				
	Total coste	**495.012**	**451.183**	**434.427**	**430.205**	**430.205**	**425.938**	**425.828**				
2018	Provisión pendiente	209.500	62.410	37.441	16.940	16.940	10.073					
	Pagos acumulados	302.136	413.245	440.681	452.983	452.983	460.805					
	Total coste	**511.636**	**475.654**	**478.122**	**469.923**	**469.923**	**470.878**					
2019	Provisión pendiente	223.591	87.557	40.244	20.679	20.679						
	Pagos acumulados	338.329	453.502	478.415	490.830	490.830						
	Total coste	**561.920**	**541.058**	**518.659**	**511.509**	**511.509**						
2020	Provisión pendiente	179.604	61.587	30.598	20.553							
	Pagos acumulados	279.694	365.270	384.005	392.739							
	Total coste	**459.298**	**426.858**	**414.603**	**413.292**							
2021	Provisión pendiente	229.635	74.071	37.703								
	Pagos acumulados	339.130	452.744	479.731								
	Total coste	**568.766**	**526.815**	**517.434**								
2022	Provisión pendiente	253.580	96.428									
	Pagos acumulados	371.682	508.376									
	Total coste	**625.262**	**604.804**									
2023	Provisión pendiente	301.994										
	Pagos acumulados	407.103										
	Total coste	**709.097**										

12 Provisiones no técnicas

Durante los años 2023 y 2022 no se han producido eventos que den lugar a una dotación de provisiones para impuestos u otras contingencias legales.El movimiento de la provisión para impuestos y otras contingencias legales en los ejercicios 2023 y 2022 ha sido el siguiente:

El movimiento de otras provisiones no técnicas en los ejercicios 2023 y 2022 ha sido el siguiente:

	2023	2022
Saldos al inicio del ejercicio	780	218
Dotaciones	375	780
Aplicaciones	(780)	(218)
Saldo al final del ejercicio	**375**	**780**

Las reducciones en el saldo de provisiones se deben al pago de las misma y en ningún caso por la reducción de la estimación.Durante los años 2023 y 2022 no se han producido eventos que den lugar a una dotación de provisiones para impuestos u otras contingencias legales.

13. Situación fiscal

Como consecuencia de la salida a bolsa de Línea Directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros en el mes de abril del año 2021, Bankinter, S.A. dejó de ser la sociedad dominante a afectos de IVA del Grupo Asegurador, formado por Línea Directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, y varias de sus filiales (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 2023 y 2022 que es del 25%.

La conciliación entre el beneficio contable y la base imponible del impuesto sobre sociedades de los ejercicios 2023 y 2022, es la siguiente:

	2023		2022	
	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	(4.390)	-	63.126	-
Impuesto de sociedades	(2.157)	-	20.436	-
Ajustes de consolidación sin impacto fiscal	161	-	752	-
Ajustes IFRS	(7.274)	-	(4.804)	-
Diferencias permanentes:				
Aumentos	-	-	2.171	-
Disminuciones	(1.180)	-	(2.021)	-
Resultado Fiscal	(12.430)	-	79.660	-
Diferencias temporarias:				
Con origen en el ejercicio				
Aumentos	17.811	-	22.395	97.602
Disminuciones	-	(28.891)	-	-
Con origen en ejercicios anteriores				
Aumentos	52.706	-	4	-
Disminuciones	(6.185)	-	(1.753)	-
Ajuste pérdidas consolidación	197	-	-	-
Base imponible	**52.100**	**(28.891)**	**100.306**	**97.602**

El desglose del gasto por impuesto sobre sociedades corriente y diferido reconocidos en el estado de resultado consolidado en los ejercicios 2023 y 2022 es el siguiente:

	2023	2022
Gasto por impuesto corriente	13.295	24.299
Ajustes a los impuestos diferidos	(15.452)	(3.864)
Gasto por impuesto sobre sociedades	**(2.157)**	**20.436**

El gasto por Impuesto sobre Sociedades resulta de aplicar un tipo impositivo del 25% para el ejercicio 2023 y 2022, sobre el resultado contable antes de impuestos ajustado en las diferencias permanentes y minorado por las deducciones del ejercicio:

	2023	2022
Resultado contable antes de impuestos	(6.547)	83.562
Tipo impositivo	25,00 %	25,00 %
Gasto por impuesto de sociedades teórico	(1.637)	20.890
Deducciones sobre cuota	(283)	(819)
Impacto ajustes de consolidación	(32)	200
Ajuste liquidación impuesto sobre sociedades ejercicio anterior	(513)	(1)
Gastos no deducibles	603	543
Ingresos no imputables	(295)	(505)
Deducciones y aplicaciones, neto	-	128
Bases Imponibles Negativas	-	-
Gasto por impuesto sobre sociedades	**(2.157)**	**20.436**

Estado de resultado consolidado

Los aumentos de las diferencias permanentes en el ejercicio 2023 y 2022 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 2023 y 2022 tienen su origen en las ganancias derivadas de reembolsos de participaciones por inversiones en sociedades y fondos de capital riesgo de la Sociedad Dominante.

Los aumentos de las diferencias temporales lo constituyen, principalmente, los ajustes de las provisiones, que según los artículos 13 y 14 de la LIS, no son deducibles fiscalmente, 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 realizados en ejercicios anteriores.

Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado

Las variaciones temporales con origen en el ejercicio las constituyen la depreciación o revalorización de las inversiones clasificadas en la cartera de disponible para la venta.

Activos y Pasivos Fiscales

El detalle de los saldos de activos y pasivos fiscales al cierre de los ejercicios 2023 y 2022 es el siguiente:

	2023	2022
Activos fiscales		
Por impuesto corriente		
Retenciones del ejercicio / Crédito por Impuesto de Sociedades	805	3.397
Por impuesto diferido		
Por diferencias temporarias	13.830	23.464
Otros créditos		
Créditos con las Administraciones Públicas	1.041	1.265
Pasivos fiscales		
Por impuesto corriente		
Deuda por Impuesto de sociedades	11.384	-
Por impuesto diferido		
Por diferencias temporarias	19.663	31.459
Otras deudas		
Hacienda Pública, retenciones IRPF/IS/IRNR	2.360	3.123
Hacienda Pública, acreedor por IVA	538	223
Seguridad Social a ingresar	3.083	2.981
Consorcio de Compensación de Seguros a ingresar	1.617	1.596
Impuesto sobre las primas de seguro a ingresar	6.492	6.288
Otros organismos	1.130	1.308

Los activos fiscales por impuesto corriente corresponden al importe del Impuesto sobre Sociedades pendiente de devolver del ejercicio 2022 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 2023 revertirán a partir del ejercicio 2024, por lo que el Impuesto sobre Sociedades diferido resulta de aplicar un tipo impositivo del 25% sobre las diferencias temporarias deducibles surgidas al cierre del ejercicio (aumentos) y la reversión de las diferencias temporarias deducibles del ejercicio anterior (disminuciones).

Los pasivos fiscales por impuesto corriente corresponden al importe del Impuesto sobre Sociedades a pagar del ejercicio, neto de pagos a cuenta.

A 31 de diciembre de 2023 y 2022, los pasivos fiscales por impuesto diferido corresponden al efecto impositivo sobre:

1. El Grupo, bajo PCEA reconoce una reserva de estabilización, la cual es reclasificada a efectos de presentación en conformidad a lo requerido por las NIIF. El Grupo basa su fiscalidad conforme al PCEA, por ello del saldo derivado de la reserva de estabilización reconocido bajo PCEA, se ha generado un pasivo por impuesto fiscal diferido al cierre del ejercicio 2023 por 10.961 miles de euros, 24.137 miles de euros en 2022 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 2023.

2. El impacto fiscal de las plusvalías de la cartera de inversiones con cambios en otro patrimonio neto al cierre del ejercicio 2023 por 4.831 miles de euros, 4.045 miles de euros en 2022.

El movimiento de los activos y pasivos por impuesto diferido durante los ejercicios 2023 y 2022 es el siguiente:

	Saldo al 31.12.2021	Con origen en Pérdidas y Ganancias		Con origen en Patrimonio		Saldo al 31.12.2022	Con origen en Pérdidas y Ganancias		Con origen en Patrimonio		Saldo al 31.12.2023
		Adiciones	Retiros	Adiciones	Retiros		Adiciones	Retiros	Adiciones	Retiros	
Activo Diferido											
Diferencias temporales positivas del activo	1.575	355	(543)	-	-	1.387	5.599	(1.546)	-	-	5.440
Minusvalías cartera activos disponibles para la venta	612	-	-	13.380	-	13.992	-	-	101	(6.547)	7.546
Diferidos HP	6.161	-	-	-	-	6.161	-	-	-	(6.049)	112
Derechos por deducciones y bonificaciones	94	-	-	74	-	168	-	-	64	-	232
Deducciones pendientes de aplicar	-	-	-	1.749	-	1.749	-	-	-	(1.749)	-
Derechos por deducciones pendientes	100	-	-	133	(233)	-	-	-	191	(191)	-
Limitación 50% BIN consolidación	-	-	-	-	-	-	-	-	49	-	49
Diferencias temporales por ajustes de conversión a NIIF	9	-	(2)	-	-	7	444	-	-	-	451
Total	**8.551**	**355**	**(545)**	**15.336**	**(233)**	**23.464**	**6.043**	**(1.546)**	**405**	**(14.536)**	**13.830**
Pasivo Diferido											
Efecto tributario de la Reserva estabilización	(29.389)	-	-	5.252	-	(24.137)	-	-	-	13.177	(10.961)
Plusvalías de la cartera de activos disponibles para la venta	(15.066)	-	-	11.021	-	(4.045)	-	-	(912)	127	(4.830)
Pasivos diferencia temporal deducción por mantenimiento empleo	(1)	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Diferencias temporales por ajustes de conversión a NIIF	-	-	-	-	-	(3.277)	(596)	-	-	-	(3.873)
Total	**(44.456)**	**-**	**1**	**16.273**	**-**	**(31.459)**	**(596)**	**-**	**(912)**	**13.304**	**(19.663)**

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 estima parcialmente las alegaciones presentadas por la Sociedad Dominante. La Sociedad Dominante procedió a interponer recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en fecha 1 de febrero de 2023 para continuar recurriendo la parte desestimada por el TEAC. Con fecha 15 de junio de 2023 se le notificó a la Sociedad Dominante la apertura del plazo para formalizar la demanda, presentándose la misma en fecha 12 de julio de 2023.

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 2023 y 2022 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, relativos al ejercicio 2016. El 22 de diciembre de 2017 se notificó a la Sociedad Dominante el Acta, presentando dicha Sociedad las correspondientes alegaciones en plazo. Con fecha 21 de junio de 2018, se recibió Resolución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP). 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 Sociedad Dominante, que consistían en practicar una prueba concreta sobre determinados ficheros.

El 9 de junio de 2021 la Sociedad Dominante presentó recurso de casación ante el Tribunal Supremo por la parte del fallo que no fue estimada, habiéndose admitido a trámite. El pasado 23 de septiembre de 2022, se recibió el fallo del Tribunal Supremo estimando el criterio de la DGSFP. Por último, en el mes de enero de 2023 la DGSFP se puso en contacto con la Sociedad Dominante para realizar la práctica de la prueba, que se desarrolló durante los meses de febrero y marzo. El 22 de junio de 2023 la Sociedad Dominante recibió el informe sobre la práctica de la prueba donde ésta es desestimada. El 11 de julio de 2023, la Sociedad Dominante presentó alegaciones al mencionado. Finalmente, el pasado 14 de noviembre de 2023, la Sociedad Dominante recibió resolución desestimatoria a dichas alegaciones.

El Consejo de Administración estima que a la finalización de las mismas no se derivaran aspectos significativos, medidas de control u otros riesgos que puedan tener un impacto significativo sobre las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

14. Patrimonio Neto

La composición y el movimiento del patrimonio neto durante los ejercicios 2023 y 2022 se presenta en el estado total de cambios en el patrimonio consolidado adjuntos.

El 29 de abril de 2021 se procedió a la admisión a cotización en el mercado continuo de las acciones de la Sociedad dominante.

Al 31 de diciembre de 2023 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 2023, y considerados accionistas significativos de acuerdo a la normativa del Mercado de Valores son los siguientes:

2023

	Número de acciones	%
Cartival	216.553.770	19,90 %
Bankinter	189.555.907	17,42 %
Fernando Masaveu Herrero	58.570.346	5,38 %
Norbel Inversiones SL	54.430.000	5,00 %
Lazard Asset Management	34.778.950	3,20 %
Barandes Investment Partners LP	32.674.276	3,00 %

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 %

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 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 2023 y 2022 el saldo de esta reserva está constituido por encima del requerimiento mínimo.

b) Otras reservas

Al 31 de diciembre de 2022 y 2023 estas reservas son de libre disposición.

La reserva de estabilización constituida por la Sociedad dominante por importe de 43.839 miles de euros a cierre de 2023 y 93.608 miles de euros a cierre 2022 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 han entregado 204.676 en 2022 y 116.771 en 2023

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 2022	**1.247**	**32**	**795.643**
Adiciones	221	9	224.000
Salidas	(450)	(18)	(362.732)
Saldo a 31 de diciembre de 2022	**1.018**	**23**	**656.911**
Saldo a 1 de enero de 2023	**1.018**	**23**	**656.911**
Adiciones	-	-	-
Salidas	(374)	(10)	(279.328)
Saldo a 31 de diciembre de 2023	**644**	**13**	**377.583**

El detalle de acciones propias al cierre del ejercicio 2022 y 2023 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	149	149
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	25	25
01/05/2022	Entrega	(157.592)	1,57	(247)	(247)
11/05/2022	Venta	(463)	1,26	(1)	(1)
26/05/2022	Venta	(1)	1,32	-	-
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	(102)	(102)
22/12/2022	Entrega empleados	(100.147)	0,99	(98)	(98)
14/04/2023	Entrega CEO	(14.455)	0,99	(14)	(14)
04/05/2023	Entrega directores 2º pago	(148.102)	0,99	(146)	(178)
22/11/2023	Entrega empleados	(44.444)	0,82	(36)	(70)
22/12/2023	Entrega empleados	(72.327)	0,80	(57)	(113)
Total		**377.583**	**1,33**	**766**	**644**

d) Dividendo a cuenta

Ejercicio 2023

El 30 de marzo de 2023 la Junta General de Accionistas acordó la distribución de un dividendo complementario con cargo a los beneficios del ejercicio 2022 por un importe total de 1.090 miles de euros. Al 31 de diciembre de 2023, 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 30.03.2023
Beneficio neto a la fecha del acuerdo	**59.523**
A deducir:	
Otras reservas	-
Dividendos a cuenta del resultado del ejercicio	(52.481)
Beneficio de libre disposición	**7.042**
Propuesta de pago de dividendos a cuenta	**1.090**
Total dividendo a repartir	**1.090**
Liquidez de tesorería antes del pago	**28.741**
Cobros previstos menos pagos previstos	75.378
Remanente de tesorería	**104.119**

Ejercicio 2022

El 21 de abril de 2022, 24 de febrero de 2022 y 13 de diciembre de 2022, el Consejo de Administración, acordó la distribución de dividendos a cuenta por un importe total de 52.481 miles de euros, lo que fue ratificado por la Junta General el 30 de marzo de 2023. Al 31 de diciembre de 2022, no se mantenía 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:

Estados 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**

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 2023, 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 2022:

	Miles de Euros	
	2023	**2022**
Base de reparto (Beneficio individual de Línea Directa Aseguradora, S.A. de seguros y reaseguros)	(12.560)	70.681
Distribución		
a Dividendos a cuenta		52.481
a Reserva de estabilización	7.430	7.121
a Reserva Voluntaria	(19.990)	9.989
a Dividendo complementario		1.090

f) Ajustes por cambios de valor

Activos a valor razonable con cambios en patrimonio neto

La principal partida que se registra fuera del estado de resultado consolidado son los ajustes en la valoración por los activos que se mantienen clasificados en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio neto, correspondientes al importe de las plusvalías y minusvalías netas del efecto impositivo. El importe de las minusvalías

netas del efecto impositivo al 31 de diciembre de 2023 es de -18.226 miles de euros, -29.856 miles de euros a 31 de diciembre de 2022.

Cambios a valor razonable de los pasivos por contratos de seguro y reaseguro

La entrada en vigor de la NIIF 17 y el cálculo de la provisión para los siniestros incurridos mediante una metodología de *Best Estimate* conlleva que los flujos estimados han de ser descontados. Para el descuento de los flujos el Grupo ha decidido utilizar la curva libre de riesgo, así como registrar en el patrimonio los cambios en provocados por el movimiento de la misma de acuerdo con lo permitido en la normativa. Al cierre de 2023 este efecto supuso un impacto positivo de 1.174 miles de euros y de 5.943 al cierre de 2022.

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 2023 será aprobado por el Consejo de Administración en su reunión celebrada el 19 marzo de 2024.

.

15. Ganancias por acción

Básicas:

Las ganancias básicas por acción se calculan dividiendo el beneficio del ejercicio atribuible a los propietarios de la Sociedad Dominante entre el número medio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el ejercicio:

	2023	2022
Beneficio del ejercicio atribuible a los propietarios de la Sociedad Dominante	(4.390)	63.126
Promedio ponderado de acciones emitidas (miles de acciones)	1.088.417	1.088.417
Acciones propias ponderadas (miles de acciones) (*)	(648)	(705)
Promedio ponderado de acciones ordinarias en circulación (miles de acciones)	1.087.769	1.087.712
Ganancias básicas por acción (en euros)	**0,00**	**0,06**

(*) Se refiere a las acciones propias mantenidas en autocartera ponderadas teniendo en cuenta el periodo en el cual han estado emitidas (Nota 14c).

A 31 de diciembre de 2023, existen 378 miles de acciones propias (657 miles a 31 de diciembre de 2022) 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 2023 y 2022, el efecto dilutivo en las ganancias por acción no es significativo.

16. Información financiera por segmentos

Se presenta a continuación el desglose de los ingresos y gastos por segmentos, así como el resultado técnico de seguros al cierre de 2023 y 2022 tanto bajo NIIF 4 como 17:

	2023				
NIIF 17	**Automóviles**	**Hogar**	**Salud**	**Otros negocios aseguradores**	**Consolidado**
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros	782.686	146.847	29.949	784	960.266
Primas emitidas	792.684	149.430	30.384	783	973.281
Variación pasivos por cobertura restante	(9.804)	(2.564)	(428)	1	(12.795)
Variación de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro	(194)	(19)	(7)	-	(220)
Gastos de las actividades ordinarias de seguros	(818.680)	(139.671)	(36.691)	(535)	(995.577)
Importes recuperables de reaseguro	1.087	(1.174)	(2.816)	(11)	(2.914)
Resultado técnico del seguro	**(34.907)**	**6.002**	**(9.558)**	**238**	**(38.225)**
Ingresos financieros	42.504	4.980	2.737	28	50.249
Gastos financieros	(15.965)	(259)	(31)	(2)	(16.257)
Ingresos / Gastos financieros de seguros y reaseguros	(4.098)	(461)	(87)	-	(4.646)
Resultado financiero	**22.441**	**4.260**	**2.619**	**26**	**29.346**
Resultado neto de seguros e inversiones	**(12.466)**	**10.262**	**(6.939)**	**264**	**(8.879)**

	2023				
NIIF 4	**Automóviles**	**Hogar**	**Salud**	**Otros negocios aseguradores**	**Consolidado**
Total primas imputadas netas de reaseguro	777.780	141.955	16.105	774	936.614
Total siniestralidad del periodo neta reaseguro	(689.085)	(97.315)	(14.456)	(83)	(800.939)
Participación en beneficios	-	-	-	(393)	(393)
Total gastos explotación netos	(153.854)	(41.863)	(12.635)	(59)	(208.411)
Otros ingresos y gastos del negocio asegurador no vida	22.096	1	(4)	-	22.093
Resultado técnico	**(43.063)**	**2.778**	**(10.990)**	**239**	**(51.036)**
Total ingresos de las inversiones	46.505	4.907	2.728	27	54.167
Total gastos de las inversiones	(19.990)	(258)	(30)	(1)	(20.279)
Resultado de la cuenta del negocio asegurador no vida	**(16.548)**	**7.427**	**(8.292)**	**265**	**(17.148)**

La diferencia entre ambas cuentas técnicas es de 8.269 miles de euros que se produce principalmente por:

- Bajo NIIF 17 se han reclasificado una serie de gastos que se encontraban registrados en la cuenta técnica en gastos de explotación como gastos no atribuibles de acuerdo con la definición establecida en la norma. Estos gastos son principalmente de formación no relacionada con el negocio, subvenciones, etc. El importe de esta reclasificación es de 1.012 miles de euros.

- El resto de las diferencias se producen por los cambios de valoración y clasificación introducidos tanto por la NIIF 17 como por la NIIF 9 que se comentado detallado en la nota de comparación de información. Concretamente el desglose de los impactos es el siguiente:

-

Provisión por siniestros incurridos bruta	11.745
Provisión por siniestros incurridos cedida	509
Provisión por cobertura restante	1.132
Acreditación de intereses	(4.646)
Impacto NIF 17 bruto de impuestos	**8.740**
Plusvalías realizadas de acciones de renta variable	(3.238)
Variación de pérdida esperada de renta fija	(39)
Variación de valoración de fondos de inversión de renta variables	1.794
Impacto NIIF 9 bruto de impuestos	**(1.483)**
Diferencia total	**7.257**

	2022				
NIIF 17	**Automóviles**	**Hogar**	**Salud**	**Otros negocios aseguradores**	**Consolidado**
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros	757.858	138.034	28.452	1.100	925.444
Primas emitidas	772.787	143.713	29.082	1.097	946.679
Variación pasivos por cobertura restante	(14.896)	(5.673)	(643)	3	(21.209)
Variación de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro	(33)	(6)	13	-	(26)
Gastos de las actividades ordinarias de seguros	(717.129)	(122.709)	(38.359)	(713)	(878.910)
Importes recuperables de reaseguro	(3.067)	(7.751)	1.449	(35)	(9.404)
Resultado técnico del seguro	**37.662**	**7.574**	**(8.458)**	**352**	**37.130**
Ingresos financieros	60.190	5.795	2.877	44	68.906
Gastos financieros	(26.855)	(180)	(22)	(2)	(27.059)
Ingresos / Gastos financieros de seguros y reaseguros	379	38	8	-	425
Resultado financiero relacionado con el servicio de seguro	**33.714**	**5.653**	**2.863**	**42**	**42.272**
Resultado neto del servicio de seguros	**71.376**	**13.227**	**(5.595)**	**394**	**79.402**

	2022				
NIIF 4	**Automóviles**	**Hogar**	**Salud**	**Otros negocios aseguradores**	**Consolidado**
Total primas imputadas netas de reaseguro	753.277	129.799	16.505	1.065	900.646
Total siniestralidad del periodo neta reaseguro	(585.327)	(81.840)	(14.321)	(10)	(681.498)
Participación en beneficios	-	-	-	(637)	(637)
Total gastos explotación netos	(150.801)	(41.989)	(9.327)	(66)	(202.183)
Otros ingresos y gastos del negocio asegurador no vida	17.507	(241)	(243)	-	17.023
Resultado técnico	**34.656**	**5.729**	**(7.386)**	**352**	**33.351**
Total ingresos de las inversiones	63.774	5.717	2.872	44	72.407
Total gastos de las inversiones	(32.433)	(176)	(22)	(1)	(32.632)
Resultado de la cuenta del negocio asegurador no vida	**65.997**	**11.270**	**(4.536)**	**395**	**73.126**

La diferencia entre ambas cuentas técnicas es 6.276 miles de euros que se produce principalmente por:

- Bajo NIIF 17 se han reclasificado una serie de gastos que se encontraban registrados en la cuenta técnica en gastos de explotación como gastos no atribuibles de acuerdo con la definición establecida en la norma. Estos gastos son principalmente de formación no relacionada con el negocio, subvenciones, etc. El importe de esta reclasificación es de 1.473 miles de euros.

- El resto de las diferencias se producen por los cambios de valoración y clasificación introducidos tanto por la NIIF 17 como por la NIIF 9 que se comentado detallado en la nota de comparación de información. Concretamente el desglose de los impactos es el siguiente:

Provisión por siniestros incurridos bruta	5.602
Provisión por siniestros incurridos cedida	(48)
Provisión por cobertura restante	(1.176)
Acreditación de intereses	425
Impacto NIIF 17 bruto de impuestos	**4.803**

El desglose de los ingresos y gastos de las inversiones de la actividad aseguradora no vida consolidada por segmentos, para los periodos de seis meses finalizados el 31 de diciembre de 2023 y 2022 bajo NIIF 4 y 17, es el siguiente:

	2023				
NIIF 17	**Automóviles**	**Hogar**	**Salud**	**Otros negocios aseguradores**	**Consolidado**
Ingresos procedentes de inversiones financieras	21.167	4.077	2.633	23	27.900
Aplicaciones de correcciones de valor de las inversiones	13.631	-	-	-	13.631
Ingresgos por realización de las inversiones	2.743	-	-	-	2.743
Ingresos de inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	4.915	903	104	5	5.927
Diferencias positivas de tipo de cambio y conversión	48	-	-	-	48
Total ingresos financieros de inversiones	**42.504**	**4.980**	**2.737**	**28**	**50.249**
Correcciones de valor de las inversiones	(11.755)	(32)	(4)	-	(11.791)
Pérdidas procedentes de las inversiones	(2.579)	-	-	-	(2.579)
Pérdidas de inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	(1.271)	(227)	(27)	(2)	(1.527)
Diferencias negativas de tipo de cambio y conversión	(360)	-	-	-	(360)
Total gastos financieros de inversiones	**(15.965)**	**(259)**	**(31)**	**(2)**	**(16.257)**
RESULTADO NETO DE INVERSIONES	**26.539**	**4.721**	**2.706**	**26**	**33.992**

	2023				
NIIF 4	**Automóviles**	**Hogar**	**Salud**	**Otros negocios aseguradores**	**Consolidado**
Ingresos procedentes de inversiones materiales	3.830	705	80	4	4.619
Ingresos procedentes de inversiones financieras	24.417	3.994	2.624	22	31.057
Beneficios en realización de inversiones	18.258	208	24	1	18.491
De inversiones materiales	-	-	-	-	-
De inversiones financieras	18.258	208	24	1	18.491
Total ingresos de las inversiones	**46.505**	**4.907**	**2.728**	**27**	**54.167**
Gastos gestión inversiones	**5.829**	**226**	**26**	**1**	**6.082**
Gastos gestión inversiones materiales	2.856	226	26	1	3.109
Gastos gestión inversiones financieras	2.973	-	-	-	2.973
Corrección de valor inversiones	**28**	**-**	**-**	**-**	**28**
Amortización de inversiones materiales	28	-	-	-	28
Pérdidas procedentes de inversiones	**14.133**	32	4	-	14.169
Pérdidas procedentes de inversiones materiales	-	-	-	-	-
Pérdidas procedentes de inversiones financieras	14.133	32	4	-	14.169
Total gastos de las inversiones	**19.990**	**258**	**30**	**1**	**20.279**
RESULTADO NETO DE INVERSIONES	**26.515**	**4.649**	**2.698**	**26**	**33.888**

Las diferencias entre ambos resultados de las inversiones que se producen en 2023 tienen que ver tanto con la entrada en vigor de la NIIF 9 como de la 17:

Plusvalías realizadas de acciones de renta variable que se registran en patrimonio	(3.238)
Variación de pérdida esperada de renta fija	(39)
Variación de valoración de fondos de inversión de renta variables que se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias	1.794
Impacto NIIF 9 bruto de impuestos	**(1.483)**
Reclasificaciones de gastos a otros gastos y a gastos de explotación	1.585
Impacto NIIF 17 bruto de impuestos	**1.585**

	2022				
NIIF 17	**Automóviles**	**Hogar**	**Salud**	**Otros negocios aseguradores**	**Consolidado**
Ingresos procedentes de inversiones financieras	19.758	5.168	2.802	39	27.767
Aplicaciones de correcciones de valor de las inversiones	20.843	-	-	-	20.843
Beneficios en realización de inversiones	12.647	-	-	-	12.647
Ingresos de inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	3.673	627	75	5	4.380
Diferencias de cambio	3.269	-	-	-	3.269
Total ingresos de las inversiones	**60.190**	**5.795**	**2.877**	**44**	**68.906**
Correcciones de valor de las inversiones	(20.839)	(4)	-	-	(20.843)
Pérdidas procedentes de las inversiones	(5.464)	-	-	-	(5.464)
Pérdidas de inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	(1.050)	(176)	(22)	(2)	(1.250)
Diferencias negativas de tipo de cambio y conversión	498	-	-	-	498
Total gastos de las inversiones	**(26.855)**	**(180)**	**(22)**	**(2)**	**(27.059)**
RESULTADO NETO DE INVERSIONES	**33.335**	**5.615**	**2.855**	**42**	**41.847**

	2022				
NIIF 4	**Automóviles**	**Hogar**	**Salud**	**Otros negocios aseguradores**	**Consolidado**
Ingresos procedentes de inversiones materiales	3.678	628	80	5	4.391
Ingresos procedentes de inversiones financieras	26.606	5.089	2.792	39	34.526
Beneficios en realización de inversiones	33.490	-	-	-	33.490
De inversiones materiales	-	-	-	-	-
De inversiones financieras	33.490	-	-	-	33.490
Total ingresos de las inversiones	**63.774**	**5.717**	**2.872**	**44**	**72.407**
Gastos gestión inversiones	**6.098**	**176**	**22**	**1**	**6.297**
Gastos gestión inversiones materiales	3.043	176	22	1	3.242
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**	**176**	**22**	**1**	**32.632**
RESULTADO NETO DE INVERSIONES	**31.341**	**5.541**	**2.850**	**43**	**39.775**

Como se ha mencionado en la nota 2 no se ha aplicado la NIIF 9 hasta el 01.01.2023 por lo que todas las diferencias existentes en 2022 son provocadas por la entrada en vigor de la NIIF 17:

Reclasificaciones de gastos a otros gastos y a gastos de explotación	2.072
Impacto NIIF 17 bruto de impuestos	**2.072**

17. Otros gastos de explotación

A continuación, se desglosan los gastos de explotación netos por destino y naturaleza para los ejercicios 2023 y 2022:

Gastos de explotación por destino:

	2023	2022
Gastos de explotación por destino		
Gastos imputables a prestaciones	(127.364)	(127.397)
Gastos de adquisición	(183.554)	(179.823)
Gastos de administración	(30.800)	(32.999)
Otros gastos	(3.809)	(3.397)
Total Gastos de explotación por destino	**(345.527)**	**(343.616)**

Gastos de explotación por naturaleza:

	2023	2022
Gastos de explotación por naturaleza		
Comisiones y otros gastos de cartera	(35.784)	(39.070)
Gastos de personal (nota 23 b)	(123.496)	(126.039)
Servicios exteriores	(153.662)	(158.494)
Arrendamientos	(544)	(764)
Reparaciones y conservación (locales e inmuebles)	(2.688)	(2.281)
Otros servicios IT	(26.813)	(27.399)
Suministros	(3.415)	(5.072)
Publicidad y propaganda	(43.582)	(49.692)
Relaciones públicas	(527)	(662)
Servicios de profesionales independientes	(1.297)	(1.677)
Otros servicios	(74.796)	(70.948)
Tributos	(622)	(610)
Amortizaciones (nota 8, 9 a) y 10)	(8.268)	(8.834)
Gastos imputados directamente a destino	(23.695)	(10.569)
Total Gastos de explotación por naturaleza	**(345.527)**	**(343.616)**

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 o a los gastos administrativos).

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 a los gastos de tramitación de extornos y del reaseguro cedido y aceptado. También se incluyen los gastos relacionados con las inversiones, tanto el personal como honorarios, comisiones y corretajes devengados además de cualquier otro gasto relacionado con actividad de seguros.

18. Otros ingresos

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

	2023	2022
Otros ingresos de otras actividades		
Ingresos intermediación tarjetas de crédito y pólizas de otros aseguradores	536	547
Comisión cobranza Consorcio de Compensación de Seguros	639	629
Ingresos por gestión de sucursal bancaria	1.032	1.069
Ingresos por gastos de gestión repercutidos	622	44
Ingresos por participación en beneficios de negocios aportados a Bankinter	329	450
Ingresos no técnicos reclasificados	2.983	4.797
Total Otros ingresos de otras actividades	**6.141**	**7.536**

En el sub-epígrafe de "Ingresos no técnicos reclasificados" se contabilizan los ingresos de las Sociedades Dependientes que no se eliminan en el proceso de consolidación, así como otros ingresos auxiliares de seguros.

19. Compromisos por pensiones

a) Aportación definida

Como consecuencia de las disposiciones contenidas en el Convenio Colectivo del sector, el Grupo tiene la obligación de contratar a favor de todos sus empleados un seguro de vida colectivo, que está externalizado en una póliza de vida riesgo renovable anualmente. Dicho seguro ha supuesto el gasto de personal por las primas aportadas por importe de 535 miles de euros durante 2023, 539 miles de euros durante el 2022.

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 2023 por importe de 705 miles de euros, 739 miles de euros en 2022 y una provisión matemática de 6.275 miles de euros a 31 de diciembre de 2023 y 5.602 miles de euros a 31 de diciembre de 2022.

Durante los ejercicios 2023 y 2022 no se han producido rescates. Las primas del ejercicio 2023 fueron aportadas en su totalidad, en diciembre de 2023. Las primas del ejercicio 2022 fueron aportadas en su totalidad, en diciembre de 2022.

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 2023, esta póliza ha devengado primas por 542 miles de euros y su provisión matemática, a cierre, ha ascendido a 11.014 miles de euros. En el ejercicio 2022 esta póliza devengó primas por 626 miles de euros y su provisión matemática, a cierre, ascendió a 9.554 miles de euros, además se ha producido un rescate de 1.102 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 2023 primas por 78 miles de euros y su provisión matemática al cierre de dicho ejercicio ascendió a 791 miles de euros. En el ejercicio 2022 esta póliza devengó primas por 66 miles de euros y su provisión matemática al cierre de dicho ejercicio ascendió a 704 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 2023 y 2022, 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 95 y 105 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 2023 asciende a 660 miles de euros, 644 miles de euros a 31 de diciembre de 2022. 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 2023 y 2022 se han producido rescates por 66 y 50 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	**2023**	**2022**
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: 0,80% Línea Directa Asistencia: 3,00%	Línea Directa Aseguradora: 1,44% Línea Directa Asistencia: 3,1%

A 31 de diciembre de 2023 y 2022, no existían aportaciones devengadas pendientes de realizar.

20. Operaciones con partes vinculadas

Se consideran "partes vinculadas", además de las entidades dependientes y asociadas, el "personal clave" de la Dirección del Grupo (miembros de su Consejo de Administración y el Comité de Dirección), así como los accionistas que puedan ejercer, directa o indirectamente, el control del Grupo, así como aquellos o una influencia significativa en la toma de decisiones financieras y operativas tal como menciona la ORDEN EHA/3050/2004, de 15 de septiembre, sobre la información de las operaciones vinculadas que deben suministrar las sociedades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales.

Tras la admisión a cotización de Línea Directa Aseguradora el 29 de abril de 2021, el Grupo Bankinter y todas las sociedades que lo integran, se consideran Accionista significativo. Con anterioridad a esa fecha, el Grupo Línea Directa formaba parte del Grupo Bankinter, cuya participación ascendía al 99,99%. Desde el día de admisión a cotización hasta el 31 de diciembre de 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 2023 y 2022, 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 2023 y 2022 se devengaron comisiones de intermediación de seguros según el siguiente detalle:

	2023	2022
Accionistas significativos	5.344	5.909
Total	**5.344**	**5.909**

Emisión de primas de seguro

Durante el ejercicio 2023 y 2022 se emitieron primas de seguros según el siguiente detalle:

	2023	2022
Accionistas significativos	725	1.037
Total	**725**	**1.037**

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	
	2023	2022
Servicios recibidos	1.284	1.546
Gastos financieros	338	479
Total gastos	**1.622**	**2.025**
Prestación de servicios	769	880
Ingresos financieros	1.291	801
Total ingresos	**2.060**	**1.681**

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 2023 se ha a acordado un dividendo complementario por 1.091 miles de euros por el reparto del resultado del 2022. Tal como se indica en la nota 15 d), durante el ejercicio 2022 se han acordaron dividendos a cuenta por 52.481 miles de euros.

c) Saldos del estado de situación financiera consolidado con partes vinculadas

Los epígrafes de los estados de situación financiera consolidados a 31 de diciembre de 2023 y 2022 se detallan en el siguiente cuadro:

		Accionistas Significativos	
	Nota	**2023**	**2022**
Activo			
Activos financieros medidos a valor razonables con cambios en patrimonio neto			
I. Instrumentos de patrimonio	7 a)	10.550	10.175
II. Valores de renta fija	7 a)	4.747	3.475
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	6	30.169	26.362
Otros créditos			
Resto de créditos	7 a)	416	447
Otros activos			
Periodificaciones		49	34
Total saldos del activo		**45.931**	**40.493**
Pasivo			
Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	7 b)	303	-
Total saldos del pasivo		**303**	**-**

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 2023 ascienden a 1.012 miles de euros y 3.391 miles de euros, respectivamente, 1.104 miles de euros y 4.052 miles de euros, respectivamente en 2022 según el siguiente detalle:

Ejercicio 2023:

	Salario Fijo	Salario Variable	Retribución Especie	Dietas	Previsión Social consolidada	Total
Alta Dirección	2.819	286	225	-	61	3.391
Administradores	822	4	19	167	-	1.012
Total	**3.641**	**290**	**244**	**167**	**61**	**4.403**

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**

Se considera Alta dirección al Equipo Directivo del Grupo, sin tener en cuenta a la CEO, que figura como Administradora, 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. En los datos del 2022, 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 año 2023, no se incluye ningún dato del anterior CEO, aunque durante dicha anualidad ha recibido el primer pago diferido de la compensación de su salida, el pago diferido de variables anteriores así como el pago de la claúsula de no competencia por un importe de 194.301 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 (2024, 2025 y 2026) es de 159 miles de euros para la Alta Dirección y de 15 miles de euros para la CEO, percibiendo otro tanto en acciones. El resto de administradores no tiene salario variable. En el ejercicio 2023, el variable de la alta dirección que se difiere en los tres años siguiente (2025, 2026 y 2027) es de 28 miles de euros. En el caso de la CEO, la parte que se refleja en el cuadro es la parte devengada no diferida de salario, habiendo devengado otro tanto en acciones. El importe diferido correspondiente a los 3 años (2025, 2026 y 2027) siguientes es de 3 miles de euros en metálico, percibiendo otro tanto en acciones.

En el concepto de "Dietas" correspondientes al ejercicio 2023 y 2022, se incluyen las percibidas por todas las personas que han ostentado el cargo de miembro del Consejo de Administración en el ejercicio.

El concepto de "Previsión Social Consolidada" recoge un seguro de ahorro y jubilación de aportación definida, instrumentado en una póliza de ahorro a favor de la Alta Dirección del Grupo. La póliza de ahorro a favor de la Alta Dirección del Grupo ha devengado durante el ejercicio 2023 61 miles de euros de aportación de la empresa y 12 miles de euros de aportaciones individuales de los directivos. Su provisión matemática al cierre del ejercicio 2023 ascendió a 746 miles de euros. Durante el ejercicio 2022, devengó primas por 58

miles de euros de aportación de la empresa y 4 miles de euros de aportaciones individuales de los directivos. La provisión matemática al cierre de dicho ejercicio fue de 664 miles.

El Grupo mantiene una póliza de seguro colectivo mediante la que se instrumentan sus compromisos de pensiones de jubilación con ciertos empleados de la Alta Dirección y el CEO. Estas pólizas, de aportación definida, están también exteriorizadas y se realizan aportaciones periódicas para los diferentes miembros del colectivo (nota 21). Durante el ejercicio 2023 está póliza ha supuesto el pago de primas por un importe de 542 miles de euros (626 miles de euros en 2022) y no ha habido ningún rescate (en el 2022 se han rescatado 1.102 miles de euros). El importe de la provisión matemática para pensiones correspondiente a los miembros de la Alta Dirección asciende a 11.014 miles de euros al 31 de diciembre de 2023 (9.554 miles de euros en 2022). 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 2023, el Grupo ha satisfecho un importe de 32 miles de euros en concepto de primas de seguros de D&O (55 miles de euros en el ejercicio 2022), 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 2023 y 2022 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.

21. Otra información

a) Garantías con terceros

El importe de las garantías comprometidas con terceros a 31 de diciembre de 2023 asciende a 46 miles de euros correspondiente principalmente a alquileres por naves (1.874 miles de euros a diciembre de 2022). Asimismo, se han comprometido 1.495 miles de euros correspondiente con una línea de avales por garantías ante juzgados por siniestros a 31 de diciembre de 2023 (701 miles de euros a 31 de diciembre de 2022). El Grupo tiene presentados avales por alquiler de oficinas por importe de 121 miles de euros al 31 de diciembre de 2023 y 121 miles de euros a 31 de diciembre de 2022 y su vencimiento es anual.

b) Cargas sociales y número medio de empleados

El desglose de los gastos de personal en los ejercicios 2023 y 2022 es el siguiente:

	2023	2022
Sueldos y salarios	91.877	93.716
Indemnizaciones	4.895	5.270
Cargas sociales y otros	26.724	27.054
Total Gastos de personal	**123.496**	**126.040**

El número medio de empleados en plantilla del Grupo durante los ejercicios 2023 y 2022, desglosado por categorías profesionales, es el siguiente:

	2023			2022		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Directores	72	38	35	71	36	35
Comerciales / Técnicos Senior	355	167	188	361	171	190
Comerciales / Técnicos	661	400	261	695	420	275
Staff	1.400	830	570	1.411	833	578
Total	**2.488**	**1.435**	**1.053**	**2.538**	**1.460**	**1.078**

Asimismo, al término de los ejercicios 2023 y 2022, la distribución por sexos del personal y de los Consejeros del Grupo, desglosada por categorías y género es la siguiente:

	2023			2022		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Consejeros	7	4	3	7	4	3
Directores	72	37	35	74	37	37
Profesionales Expertos	348	163	185	356	169	187
Profesionales	658	397	261	676	412	264
Staff	1.427	862	565	1.394	814	580
Total	**2.512**	**1.463**	**1.049**	**2.507**	**1.436**	**1.071**

El número medio de empleados en plantilla con un grado de discapacidad mayor o igual a 33% en los ejercicios 2023 es de 39 (39 en 2022).

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 "clawback".

El coste del programa para el Grupo se registra como gasto de personal tiene como contrapartida una reserva para acciones propias en el patrimonio del estado de situación financiera consolidado que se irá cancelando en los tres aniversarios cuando se produzcan la entrega de las acciones a los empleados.

A 31 de diciembre de 2022 y 2023, el gasto de personal devengado y registrado ascendía a 978 miles de euros. Esta imputación se realizó teniendo en cuenta el escenario de que todos los integrantes del Plan cumplirán la condición de permanencia en cada aniversario.

La valoración del incentivo a recibir en acciones de la Sociedad Dominante se realiza teniendo en cuenta el valor razonable de los instrumentos de patrimonio asignados a la fecha de la concesión, considerando los plazos y las condiciones del Plan. Cada año, hasta la fecha de irrevocabilidad de la concesión, se ajusta el número de instrumentos de patrimonio incluidos en la determinación del importe de la transacción.

La Sociedad Dominante disponía de 637.586 acciones propias para hacer frente al plan de retribución. Desde el 29 de abril de 2021, fecha de la salida a bolsa, en la que se le adjudicó 239.678 acciones propias en el canje de acciones de Bankinter, la Sociedad Dominante ha realizado sucesivas adquisiciones, comunicadas a la CNMV para completar el plan de retribución completo. El precio medio de adquisición de estas acciones ha sido de 1,57 euros por acción. Durante 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.

Tanto a finales de 2022 como de 2023 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.

Fueron dos programas únicos 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 y 2023 respectivamente, 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 programa 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)
22/11/2023	Entrega empleados	(44.444)	0,82	(36)	(70)
22/12/2023	Entrega empleados	(72.327)	0,80	(57)	(113)
Total		**(97.447)**	**0,92**	**(74)**	**(164)**

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):

	2023	2022
Servicios de auditoría*	279	241
Otros servicios exigidos por la normativa	140	111
Otros servicios de verificación	43	45
Total servicios profesionales	**462**	**397**

*El importe de los servicios de auditoría devengados hacen referencia a los honorarios de auditoría de las cuentas anuales de todo el grupo Línea Directa.

Dentro del apartado de "Otros servicios exigidos por la normativa" se encuentran principalmente los honorarios del servicio de revisión del Informe sobre la situación financiera y de solvencia de la entidad dominante y de las sociedades aseguradoras dependientes, así como del servicio de verificación externa independiente bajo aseguramiento limitado del Estado de Información No Financiera del Grupo (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 2023 y 2022.

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 2023 y 2022.

No se ha asignado cantidad alguna a estos conceptos, ni se ha efectuado movimientos de gastos o provisiones durante los ejercicios 2023 y 2022. 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 2023 y 2022 ninguno de los Administradores del Grupo, ni las personas vinculadas al mismo según se define en la Ley 229 de Sociedades de Capital han

comunicado a los demás miembros del Consejo de Administración, situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés del Grupo.

h) Servicio de Atención al Cliente

El marco legal regulador de los servicios financieros ofrece a los clientes el nivel de protección adecuado para preservar la confianza en el funcionamiento de los mercados. Dentro de este marco, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras, establece la obligación de que las entidades aseguradoras cuenten con un departamento o servicio de atención al cliente, que atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y pretensión de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Durante el ejercicio 2023 se han gestionado 7.637 expedientes (5.809 expedientes en 2022), siendo el 8,25% quejas, 630 (6,85% quejas, 398 en 2022) y el 91,75% reclamaciones, 7.007 (93,15% reclamaciones, 5.411 en 2022). Del total señalado, 21% corresponden a Cotizaciones y Gestión de Póliza, el 66,39% a Gestión de Accidentes, el 3,33% al servicio de Asistencia en Viaje (20,86%, 69,48%, 3,10% respectivamente en 2022).

El detalle por tipología de los expedientes gestionados por el grupo durante los ejercicios 2023 y 2022 es el siguiente:

	2023		2022	
	Número	**% del total**	**Número**	**% del total**
Quejas	630	8,25 %	398	7,00 %
Reclamaciones	7.007	91,75 %	5.411	93,00 %
Total expedientes gestionados	**7.637**	**100,00 %**	**5.809**	**100,00 %**

El detalle por departamento de los expedientes generados por el grupo durante los ejercicios 2023 y 2022 es el siguiente:

	2023		2022	
	Número	**% del total**	**Número**	**% del total**
Cotizaciones y Gestión de Póliza	1.605	21,02 %	1.212	21,00 %
Gestión de accidentes	5.070	66,39 %	4.036	69,00 %
Servicio de asistencia en viaje	255	3,34 %	180	3,00 %
Otros	707	9,26 %	381	7,00 %
Total expedientes gestionados	**7.637**	**100,00 %**	**5.809**	**100,00 %**

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 2023, se han considerado estimadas el 82,06% (82,10% en 2022) y procedentes el 39,86% (38,13% en 2022).

Por otra parte, durante el ejercicio 2023 ante el Defensor del Cliente se han finalizado 488 expedientes (428 expedientes en el ejercicio 2022), de los cuales en un 56,15% 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 desfavorables para los asegurados ha sido mayor que el año precedente, pues en 2023 han sido favorables al asegurado 214 de los 488 resueltas, mientras que en 2022 fueron de 287 de los 428, con porcentaje del 43,85% y 67,05%, con una diferencia porcentual entre ejercicios del 23,20%.

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:

	2023	2022
	Días	Días
Período medio de pago a proveedores*	20,80	18,55
Ratio de operaciones pagadas*	20,81	18,51
Ratio de operaciones pendientes de pago*	20,60	20,24
	Importe (miles de euros)	Importe (miles de euros)
Total pagos realizados	340.996	334.881
Total pagos pendientes	13.891	7.859

(*) 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.

	2023
	Días
Facturas en el límite legal	102.744
Porcentaje sobre el total de facturas	85,86 %
Total facturas	119.660
	Importe (miles de euros)
Volumen monetario en límite legal	314.136
Porcentaje sobre el total monetario de pagos a sus proveedores	88,52 %
Total monetario de facturas	354.888

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 2023 y 2022, los pagos de siniestros.

Se entenderá por "Período medio de pago a proveedores" la expresión del tiempo de pago o retraso en el pago de la deuda comercial. Dicho "Período medio de pago a proveedores" se calcula como el cociente formado en el numerador por el sumatorio del ratio de operaciones pagadas por el importe total de los pagos realizados más el ratio de operaciones pendientes de pago por el importe total de pagos pendientes y, en el denominador, por el importe total de pagos realizados más el importe de los pagos pendientes.

El ratio de operaciones pagadas se calcula como el cociente formado en el numerador por el sumatorio de los productos correspondientes a los importes pagados, por el número de días de pago (diferencia entre los días naturales transcurridos desde el final del plazo máximo legal de pago hasta el pago material de operación) y, en el denominador, el importe total de pagos realizados.

Asimismo, el ratio de operaciones pendientes de pago corresponde al cociente formulado en el numerador por el sumatorio de los productos correspondientes a los importes pendientes de pago, por el número de días pendiente de pago (diferencia entre los días naturales transcurridos desde el final del plazo máximo legal de pago hasta el día de cierre de los estados financieros consolidados) y, en el denominador, el importe total de pagos pendientes.

En septiembre de 2022 la Ley 18/2022 modificó la disposición adicional tercera referente al deber de información contenida en la Ley 15/2010 que a su vez modificaba la Ley 3/2004 por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Dicha modificación establece que las sociedades mercantiles cotizadas publicarán en su página web además del período medio de pago el volumen monetario y el número de facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa, así como el ratio de estas facturas frente al número total de facturas y el total monetario de los pagos realizados a los proveedores.

22. Acontecimientos posteriores al cierre

No se han producido acontecimientos significativos con posterioridad al cierre del ejercicio 2023 y hasta la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas.

linea directa

3

Informe de gestión consolidado

1. Situación de la entidad

1.1 Modelo de negocio

Línea Directa Aseguradora cuenta con una estrategia de negocio que busca un crecimiento rentable y sostenible que genere valor para sus accionistas, clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general. Esta estrategia se asienta sobre aquellos pilares que definen y diferencian al Grupo Línea Directa frente a sus competidores y se adapta para afrontar los desafíos y oportunidades presentes y futuros derivados de las circunstancias del mercado.

El modelo directo

Línea Directa Aseguradora inició su actividad en 1995 con un modelo de negocio basado en la distribución directa. La entidad opera a través del canal telefónico y digital, sin redes de oficinas y con toda su operación centralizada en su sede en Tres Cantos (Madrid), lo que se traduce en una mayor eficiencia. A ello se suma el rigor técnico, la innovación en marketing y productos y la avanzada digitalización de sus procesos. Todo ello le permite ofrecer al cliente productos completos y una extraordinaria calidad de servicio a precios más competitivos.

Crecimiento rentable y eficiencia operativa

Línea Directa Aseguradora ha mantenido a lo largo de sus 28 años de actividad un crecimiento sostenido y rentable en clientes e ingresos, de forma exclusivamente orgánica, que ha permitido a la compañía situarse en el puesto número 13 del ranking de grupos aseguradores de No Vida en España por volumen de facturación por primas.

Con una cartera de asegurados de más de 3,3 millones de clientes, los ingresos por primas del Grupo se situaron al cierre de 2023 en 973,3 millones de euros, impulsados por el crecimiento de la facturación en los tres ramos en los que opera —Motor, Hogar y Salud—. En un contexto de inflación persistente que ha provocado un fuerte deterioro en los márgenes del conjunto del sector asegurador, la estrategia de Línea Directa ha sido priorizar un crecimiento rentable a través de una excelente selección del riesgo y una adecuación de las tarifas al riesgo de cada cliente en el momento actual.

El Grupo tiene como prioridad estratégica en la actual coyuntura de mercado la mejora de los márgenes aseguradores a través de varias vías de actuación: el ajuste de las primas y las normas de suscripción al riesgo actual, la optimización de la gestión siniestral y el incremento continuo de la eficiencia, mediante un control estricto de los gastos generales y un aumento de la productividad, apoyándose sobre todo en la digitalización creciente de los procesos.

Innovación en producto

La ambición del Grupo Línea Directa es mantener un crecimiento rentable a la vez que sostenido a través de la generación de nuevo negocio e incrementando la fidelización de la cartera. Para ello, su objetivo es cubrir todas las necesidades de aseguramiento de los clientes a través de una oferta altamente competitiva, basada en unas pólizas con coberturas amplias y únicas, una elevada calidad de servicio y una excelente experiencia de usuario gracias a su oferta de servicios digitales.

A lo largo de 2023 Línea Directa ha lanzado al mercado productos novedosos como "Fórmula coche+casa", primer paso de una aseguradora en España hacia el empaquetamiento de pólizas de una misma unidad familiar, al ofertar de manera conjunta los seguros de automóvil y hogar; "Hipoteca Free", un seguro de hogar pensado específicamente para aquellas personas que han terminado de abonar su hipoteca, y "Hogar Despreokupado", primera cobertura completa e integral frente a la ocupación ilegal de la vivienda.

En los últimos años, la entidad ha apostado también por situarse a la vanguardia de la nueva movilidad, que ha implicado un auge de los vehículos sostenibles, de los vehículos de movilidad personal (VMP) y de nuevas fórmulas de uso y propiedad como el renting. En 2023, la compañía extendió a las motos eléctricas su Póliza Respira, el seguro para coches eléctricos e híbridos enchufables con coberturas específicas para estos vehículos que lanzó en 2016.

Por otro lado, Línea Directa, Bankinter Consumer Finance y VASS han creado "CarnRoll", una plataforma digital de venta de vehículos de ocasión con financiación y seguro incluido. Además, y para impulsar la renovación del parque automovilístico y fomentar la seguridad vial, la compañía puso en marcha la "Campaña ADAS" de descuentos en la póliza para aquellos vehículos que incorporen algún sistema avanzado de asistencia a la conducción.

Todo ello se suma a otras novedades comerciales lanzadas en los últimos años en este ámbito como "Llámalo X", primer seguro con coche incluido, y "Safe&Go", una póliza específica para usuarios de patinetes y otros VMP.

Digitalización

La entidad continúa avanzando en su transformación digital con la finalidad de ser cada vez más eficiente y ofrecer un mejor servicio. Para ello, la compañía ha ido mejorando y evolucionando los desarrollos ya alcanzados, al

tiempo que implementa aquellas nuevas tecnologías que contribuyan a optimizar la gestión de sus procesos.

Por otro lado, la digitalización contribuye a mejorar la experiencia de cliente, atendiendo a los asegurados en cualquier momento y lugar y poniendo a su disposición productos y servicios útiles, así como a potenciar los canales digitales como punto de relación con los clientes, elevando así las oportunidades comerciales.

A lo largo de 2023, Línea Directa ha ampliado la digitalización de sus procesos internos, ha aumentado la oferta de servicios digitales ofrecidos a sus clientes a través de la aplicación móvil y ha optimizado la gestión siniestral.

Apoyándose en el uso de tecnologías avanzadas como la Inteligencia Artificial (IA), la aseguradora aplica ya procesamiento de lenguaje natural en la apertura de partes. Esto ha permitido a la entidad reducir la carga operativa y los errores en la apertura de partes digitales, haciendo más ágil el proceso y mejorando la experiencia de usuario. Por otro lado, gracias también a las mejoras logradas con la IA, el 75% de las verificaciones al año que hace Línea Directa se realizan ya de forma digital, lo que permite al Grupo incrementar la eficiencia de este proceso y avanzar hacia la evaluación de daño automática y sin intervención humana.

Actualmente, los asegurados pueden hacer ya la mayor parte de las gestiones relacionadas con sus pólizas a través de la App y la web de Línea Directa, como contratar, dar de alta partes de accidentes y hacer un seguimiento de los mismos. Esa buena experiencia de cliente se ha traducido en un alto grado de penetración de los servicios digitales, de forma que más del 87% de los asegurados interactúan ya con la compañía por los canales digitales y las interacciones por estos superan en un 59% a los contactos de los clientes por teléfono.

Líneas de negocio

Línea Directa es una compañía multirramo que en la actualidad opera en los ramos de Motor, Hogar y Salud.

El seguro de autos

A cierre de 2023, el ramo de Autos suponía el 81% de la facturación por primas de la compañía, con unos ingresos de 792,7 millones de euros, y el 74,5% de la cartera de asegurados, contando con 2,47 millones de clientes. Estas cifras consolidan a Línea Directa como la quinta aseguradora del ramo por volumen de primas a cierre de 2023.

Para este segmento, la compañía cuenta con una oferta integral y personalizada de pólizas de coches, motos, vehículos de movilidad personal y vehículos profesionales tanto para particulares como para grandes empresas, pymes y autónomos.

Por otro lado, el catálogo de la entidad abarca desde las pólizas clásicas (Todo Riesgo, Todo Riesgo con Franquicia, Terceros Ampliado y Terceros) hasta coberturas diferenciales como Superterceros, que amplía las garantías del seguro a terceros con daños propios en determinadas circunstancias.

Además, la compañía cuenta con coberturas específicas ante accidentes contra animales o la posibilidad de elegir entre reparación e indemnización en algunos siniestros. El Grupo Línea Directa opera en este ramo con otras dos marcas independientes: Penélope Seguros, creada en 2012 con coberturas especialmente pensadas para mujeres, y Aprecio, un seguro dirigido a usuarios de motocicletas.

El seguro de hogar

El ramo de Hogar, en el que la compañía comenzó a operar en 2008, se ha convertido en un motor de crecimiento y diversificación para Línea Directa. Con una facturación por primas de 149,4 millones de euros y 727.000 viviendas aseguradas, esta línea de negocio aporta ya el 15% de los ingresos del Grupo y el 22% de su cartera de clientes. Actualmente, la compañía se sitúa en el puesto número 13 del ránking del ramo de Hogar por volumen de negocio.

En los últimos años, el grupo ha impulsado su oferta en seguros de hogar a través de alianzas con compañías de otros sectores. El objetivo es permitir a sus clientes acceder en condiciones ventajosas a otros servicios ligados a la vivienda, captar nuevos asegurados y fomentar la eficiencia energética en los hogares.

Entre las novedades del año 2023 destaca el lanzamiento de su cobertura integral contra la ocupación ilegal de las viviendas, que ha tenido una gran penetración en las nuevas contrataciones.

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. En apenas seis ejercicios y operando un mercado muy maduro y concentrado, el Grupo cuenta con 117.000 asegurados y 30,4 millones de euros en ingresos, situándose entre las 25 mayores aseguradoras de salud de España.

El crecimiento de la aseguradora en este ramo se basa en su carácter digital, en la facilidad y flexibilidad de su experiencia de cliente, en la

competitividad de sus primas y en la amplitud y calidad de su cuadro médico que, en alianza con DKV, está formado por 51.000 profesionales y 1.000 centros sanitarios y hospitales.

La compañía presta especial atención a la medicina preventiva y la promoción de hábitos de vida saludables entre los asegurados y el conjunto de la sociedad. De hecho, el grupo permite a sus clientes beneficiarse de pruebas diagnósticas preventivas sin que estén asociadas a ninguna sintomatología. Además, anima a sus asegurados a seguir hábitos saludables, como caminar al menos 10.000 pasos al día, dormir al menos 7 horas diarias y seguir una alimentación saludable. Estos hábitos suponen importantes descuentos en la renovación del seguro a los clientes que pueden alcanzar hasta 200 euros.

Al cierre de 2023, la App que monitoriza el cumplimiento de esos hábitos de vida saludable contaba con más de 19.000 usuarios registrados. Durante 2023, los usuarios de la aplicación registraron una media de 219.500 pasos al mes por personas y un total de 42 millones de horas de sueño, lo que aportó un descuento medio de 45,15€ por cliente.

En 2023 ha tenido lugar un hito fundamental en esta línea de negocio. Como parte de su estrategia multirramo de la compañía, el seguro de Salud pasó a comercializarse directamente con la marca Línea Directa. La venta de productos bajo la marca principal, líder en notoriedad del sector, tiene por objetivo potenciar la fidelización de clientes, así como impulsar el crecimiento y la diversificación de la entidad. Además, permitirá ofrecer a los clientes una propuesta valor integral y un *customer journey* homogéneo, reforzando las sinergias y la capacidad de venta cruzada.

El cambio de marca no ha supuesto ningún cambio ni en las coberturas de los clientes ni en sus condiciones, ya que los asegurados siguen accediendo de la misma forma al cuadro médico y al resto de gestiones y servicios que ofrece la compañía a través de su App, así como seguir adscritos al programa de recompensas por mantener hábitos saludables.

En el ámbito operativo, la compañía ha atendido en 2023 un total de 40.542 consultas por chat y videoconferencia, frente a las 42.872 del año anterior. Entre las más solicitadas se encuentras las consultas online de medicina general y con nutricionistas, pediatras y ginecólogos.

Línea Directa Asistencia

Línea Directa Asistencia es la filial del Grupo especializada en servicios de verificación, peritación y asistencia en viaje. La compañía opera a través de una red de miles de colaboradores en toda España, ofreciendo asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año.

De hecho, en 2023, la compañía de asistencia del Grupo realizó más de 624.500 servicios en carretera en toda la geografía nacional.

Además, y gracias a los acuerdos con partners europeos de Astrum Alliance, líder mundial de las asociaciones de compañías de asistencia en viaje, es capaz de prestar este servicio a sus clientes españoles y extranjeros dentro y fuera de España, todos los días del año a cualquier hora, en español, inglés, alemán y portugués, tanto al vehículo como a los ocupantes en caso de avería, accidente o robo.

Línea Directa Asistencia ofrece soluciones innovadoras en materia de movilidad y asistencia en carretera a través de un equipo propio y una amplia y experimentada red de colaboradores.

Centro Avanzado de Reparaciones (CAR)

Además de una extensa red de colaboradores, compuesta por más de 1.000 talleres de chapa, mecánica y lunas, Línea Directa Aseguradora cuenta con dos talleres propios de última generación, conocidos como Centros Avanzados de Reparación (CAR), situados en Madrid y en Barcelona. Estos talleres ofrecen un servicio integral al cliente, desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo.

Los dos talleres propios de Línea Directa Aseguradora realizaron en 2023 un total de 17.207 reparaciones. De ellos, CAR Madrid, en funcionamiento desde 2008, reparó 9.850 vehículos (-0,2%). Por su parte, CAR Barcelona, inaugurado en 2018, atendió en el año 7.357 siniestros (+1,6%).

El conocimiento e información acumulados por ambos centros han permitido al Grupo mejorar notablemente su conocimiento y su capacidad de innovación en los procesos de reparación, impulsar la calidad y reducir los costes siniestrales. De hecho, los talleres CAR son capaces de gestionar todos sus procesos internos y externos de forma 100% online, permitiendo a los clientes realizar un amplio abanico de gestiones a través de internet, como cambiar sus citas, solicitar un vehículo de sustitución o consultar el estado de su reparación, entre otros.

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 2023 en 42,86 y 43,67 puntos, frente a los 30,14 del conjunto de los talleres no colaboradores. Además, CAR cuenta con una flota propia de vehículos de sustitución que, de forma gratuita, se ponen a disposición de los clientes hasta el fin de la reparación.

LDAReparaciones

Como parte de la reorganización de los procesos de prestación de la compañía, LDAReparaciones dejó de operar como sociedad en diciembre de 2023.

Productos sostenibles

El Grupo Línea Directa mantiene desde hace años un firme compromiso con la Sostenibilidad, que materializa a través de su Plan trianual de Sostenibilidad, vigente hasta 2025. El plan contempla 87 acciones en 15 áreas de actuación para el periodo 2023-2025, está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y se integra en la estrategia corporativa.

Desde el punto de vista de la actividad comercial, el Grupo ha ido desarrollando y lanzando al mercado distintos productos y servicios que, además de atender a los objetivos de negocio y crecimiento en cada uno de los tres ramos en los que opera (Motor, Hogar y Salud), tratan de generar un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente.

Póliza Respira

Dentro del ramo de Autos, Línea Directa cuenta con la Póliza Respira, el primer seguro especialmente dirigido a coches con etiqueta cero (incluidos vehículos híbridos enchufables). La compañía cerró el ejercicio 2023 con más de 26.400 vehículos eléctricos e híbridos enchufables en cartera y una cuota de mercado del 10,1% de las nuevas matriculaciones en este segmento de automóviles.

Llámalo X

Como respuesta a la incertidumbre que genera en los consumidores las restricciones a los vehículos más contaminantes y el auge de nuevas formas de movilidad y propiedad, Línea Directa comenzó a comercializar en 2020 "Llámalo X", el primer seguro a Todo Riesgo con coche incluido por un precio fijo al mes, mantenimiento e impuestos incluidos. Esta solución, que ha obtenido una gran acogida en el lanzamiento de cada una de las promociones, incluye periódicamente vehículos no contaminantes. A cierre de 2023, "Llámalo X" contaba con cerca de 2.600 pólizas con coche incluido.

ConducTOP

Los clientes de Línea Directa tienen a su disposición la aplicación móvil ConducTOP, un programa que analiza la forma de conducción de sus usuarios con el objetivo de hacerla más segura y, por tanto, más sostenible. La aplicación tiene en cuenta la suavidad de los giros y de la frenada, la aceleración y el respeto a los límites de velocidad, así como la concentración al volante. De esta forma, los asegurados con más puntos acumulan puntos y descuentos que pueden canjear por productos y servicios en gasolineras Cepsa. A cierre de 2023, la App acumula 66.578 descargas en las stores de Android e IOS.

Vehículos de sustitución con etiqueta ECO

Los Centros Avanzados de Reparación (CAR), talleres de última generación propios de Línea Directa, cuentan entre sus servicios con una amplia 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.

Asistencia Nocturna a Jóvenes

En el ámbito de los seguros sostenibles, Línea Directa Asistencia cuenta con el servicio de Asistencia Nocturna a Jóvenes, que ofrece traslado nocturno de los clientes menores de 26 años si han bebido alcohol o se sienten indispuestos. Este servicio, que es completamente gratuito, incluye tanto al conductor como a su vehículo. El objetivo de esta iniciativa, única en el sector, es evitar situaciones de riesgo para un colectivo especialmente expuesto a los accidentes de tráfico.

Safe&Go

En los últimos años, la movilidad ha vivido una profunda transformación que ha dado lugar a nuevas formas de desplazarse. Entre ellas destaca la irrupción de los vehículos de movilidad personal (VMP), como patinetes y bicicletas eléctricos. Consciente de esa nueva realidad, Línea Directa cuenta con Safe&Go, el primer seguro 100% digital dirigido a usuarios de todo tipo de VMP.

Safe&Go se puede contratar a demanda del cliente: solo para cubrir un trayecto bajo el concepto on/off o de pago por uso, o durante todo un año. Para ello, el usuario puede activar y desactivar su seguro a través de la App de Safe&Go, pagando solo por el tiempo real de uso. 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 18,35€ euros del producto más sencillo hasta los 38,96€ del más completo.

Safe&Go cubre no solo los daños causados a terceros, sino también puede cubrir 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 no asegura el vehículo sino a la persona y su movilidad, lo que evita trámites administrativos como el registro o la matriculación del vehículo y garantiza una movilidad sostenible y segura.

Hogar Despreokupado

En 2023, Línea Directa Aseguradora incorporó a su seguro Multirriesgo "Hogar Despreokupado", una cobertura única en España que protege al propietario frente a las consecuencias jurídicas y económicas derivadas de la ocupación ilegal de su vivienda. La cobertura, que ha obtenido una gran acogida comercial, incluye hasta 10.000 euros en asistencia jurídica por parte de la compañía y costes legales (abogado, procurador, perito, gastos notariales, costas y tasas judiciales) para recuperar su casa y la compensación económica por gastos para la habilitación de la vivienda y otros costes.

El producto cubre la habilitación de la vivienda, pudiéndose elegir entre la prestación del servicio sin límite económico por profesionales de Línea Directa o el reembolso de 5.000 euros en caso de que contrate esos trabajos por su cuenta.

Además, se indemnizará con 300 euros al mes durante 6 meses por las facturas de agua, luz y gas de la vivienda habitual y 800 euros mensuales durante medio año por la pérdida de rentas del alquiler y el mismo importe en caso de necesitar un alojamiento alternativo. La cobertura incluye también hasta 7.500 euros por los daños a terceros causados por la ocupación.

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 Entidad cuenta con una Política de Gobierno Corporativo aprobada por el Consejo de Administración el 20 de julio de 2021 y actualizada en septiembre de 2022, que define la estructura societaria y de gobierno del Grupo Línea Directa, los principios que la informan, los órganos sociales que la componen y las reglas esenciales de su funcionamiento interno.

Las acciones de Línea Directa Aseguradora cotizan en el mercado bursátil español (Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia) desde el 29 de abril de 2021.

La **Junta General** es el órgano soberano de la Entidad en el que se reúnen los accionistas debidamente convocados para deliberar y decidir, por las mayorías exigidas en cada caso, sobre los asuntos de su competencia.

El **Consejo de Administración** es el órgano responsable de la administración, gobierno y representación de la Entidad, de acuerdo con las funciones que le atribuyen la Ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo.

Según lo dispuesto en los Estatutos, el Consejo de Administración debe estar integrado por un mínimo de 5 y un máximo de 15 consejeros y cuya composición permite garantizar adecuadamente el cumplimiento de las exigencias de la Ley de Sociedades de capital y del art 13, 38 y 65 y siguientes de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009 sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio de manera que sus integrantes reúnen las adecuadas cualificaciones profesionales, competencia y experiencia, así como los requisitos de honorabilidad requeridos por el Supervisor e incluidos en la Política de Aptitud y Honorabilidad de la Entidad.

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

La composición del Consejo refleja compromiso de Línea Directa Aseguradora con la diversidad, el 57% son mujeres, y el 57% de sus miembros son independientes superando los umbrales mínimos recomendados en esta materia. Asimismo, solo uno de los consejeros es ejecutivo.

El Presidente del Consejo de Administración no tiene funciones ejecutivas, siendo un cargo separado del Consejero Delegado.

Existen dos Comisiones consultivas (la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo) que están compuestas en su totalidad por consejeros externos (no ejecutivos) y por mayoría de consejeros independientes, entre ellos sus presidentes.

Dichas Comisiones asumen las competencias previstas en la Ley y en el Código de Buen Gobierno de la CNMV, recogidas en el Reglamento del Consejo de la Compañía. Cabe destacar que la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo tiene atribuidas, entre otras, las competencias relacionadas con la estrategia y prácticas en materia de sostenibilidad recomendadas por el Código de Buen Gobierno.

Desde su salida a bolsa, la Compañía ha aprobado y actualizado su normativa interna 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 el Código de Buen Gobierno de la CNMV y la Ley de Sociedades de Capital. En el ejercicio 2023 se ha actualizado el Reglamento del Consejo para, entre otras cuestiones, atribuir de forma expresa al Consejo de Administración determinadas competencias previstas en la legislación, evitando así la dispersión normativa y concretar algunas de las funciones de las Comisiones consultivas. El informe completo con las modificaciones efectuadas se pondrá a disposición de los accionistas junto con el resto de documentos relacionados con la convocatoria de la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas.

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, Servicios y Prestaciones, Área Técnica, Riesgos Corporativos, Finanzas, Transformación Digital, Tecnología, Marketing, Secretaría General, y Personas, Comunicación y Sostenibilidad y Calidad. 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

En el **ejercicio 2023** la actividad económica mundial mantuvo un considerable grado de dinamismo a pesar del **tono restrictivo de la política monetaria** global y de las múltiples fuentes de **incertidumbre de naturaleza geopolítica.** El conflicto de Israel en Gaza ha marcado la segunda parte de año 2023 y mantiene las alertas en Oriente Medio y en Occidente por una potencial escalada. Mientras tanto, todavía no se ha producido una solución al conflicto en Ucrania.

El crecimiento del PIB se desaceleró sensiblemente - con una notable heterogeneidad por regiones - y no se prevé que pueda repuntar de manera apreciable en 2024, en parte como consecuencia de la pérdida de dinamismo de la actividad que se espera en Estados Unidos y China.

En los últimos meses ha continuado el proceso desinflacionario a escala global. La disminución de las **presiones inflacionistas** ha seguido siendo más acusada en las tasas de inflación general que en las tasas subyacentes, cuyo ritmo de moderación continúa estando condicionado por la mayor persistencia relativa de la inflación de los servicios.

En sus últimas reuniones de política monetaria, la Reserva Federal estadounidense y el Banco Central Europeo (BCE) decidieron mantener sin cambios sus tipos de interés oficiales tras haber alcanzado máximos desde 2008. En todo caso, las comunicaciones de estos bancos centrales - que habían venido enfatizando que los tipos oficiales probablemente tendrían que permanecer en sus niveles actuales durante un periodo de tiempo prolongado para lograr reconducir la inflación hacia sus tasas objetivo de medio plazo - comienzan a señalar que el actual ciclo de endurecimiento monetario puede haber tocado techo y habría que dejar tiempo para que la política monetaria restrictiva despliegue todos sus efectos.

El comportamiento de los **mercados financieros** internacionales ha seguido condicionado por las expectativas relacionadas con el curso futuro de la política monetaria. Tales expectativas, como se acaba de mencionar, han cambiado sustancialmente en los últimos meses del 2023 lo que ha resultado en descensos importantes en los tipos de interés a largo plazo y avances intensos en los principales indices bursátiles.

En los **mercados de divisas**, el vigor de la economía norteamericana y la estricta política monetaria de la Reserva Federal, determinada en combatir la inflación y subir los tipos de interés manteniéndolos altos por más tiempo, han impulsado el valor del dólar frente a las principales monedas. El euro, tras haberse situado en mínimos de 20 años frente al dólar durante el 2022, ha repuntado levemente, cerrando el 2023 con un alza de 3,16%.

En el **área del euro**, **la actividad económica ha seguido mostrando una clara debilidad** y, de cara al futuro, solo se espera que incremente su grado de dinamismo de forma relativamente gradual.

En lo que respecta la **economía española**, esta se **desaceleró** en la segunda parte del año. Los indicadores disponibles para el cuarto trimestre sugieren que la actividad habría mantenido un dinamismo similar al registrado en el trimestre anterior y que el PIB avanzaría un 0,3% intertrimestral: Con todo, la variación interanual del **PIB español** con los datos de avance del Ministerio de Economía implican un crecimiento del PIB del **2,5%**, **muy por debajo de lo visto en años anteriores** (+6,4% y +5,8% para el 2021 y 2022 respectivamente).

España	2022	2023
PIB % var.	+5,8%	+2,5%
Consumo Privado % var.	+4,4%	n.d.
Tasa Ahorro Hogares	7,2%	11,7%
Desempleo	12,9%	11,8%
Deuda / PIB	113,2%	109,8%

Fuente: INE, EPA, Banco de España

La inflación, por su lado, se moderó en el trascurso del ejercicio, cerrando en el 3,1%. La inflación subyacente se redujo hasta el 3,8%, su nivel más bajo desde marzo de 2022.

El lo que se refiere al **empleo**, a cierre de 2023 el incremento interanual de ocupados en España superó las 783.000 personas según el Instituto Nacional de Estadística (INE),si bien la tasa de paro sigue siendo la más alta de toda al Unión Europea (11,76%).

2.2 Evolución del mercado asegurador español

El sector asegurador, con su carácter anticíclico, alcanzó un volumen de **primas de 76.463 millones de euros, un crecimiento del 18%, muy por encima del 4,8% registrado en 2022.** El crecimiento tuvo un comportamiento asimétrico: de una parte, el ramo de Vida creció un 36,3% hasta los 33.452 millones, impulsado por el aumento de los tipos de interés. Por su parte, las primas del ramo de No Vida aumentaron un sólido pero mucho más moderado 6,8% hasta los 43.011 millones, según los datos publicados por la Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras (ICEA).

El ramo de Automóviles, que representa el 28% de la facturación total de No Vida, creció un 6,6%, frente al crecimiento del 3,3% registrado en 2022. A este crecimiento contribuyó fundamentalmente el incremento de las primas medias llevadas a cabo por el sector como respuesta a la enérgica inflación general que se trasladó al coste siniestral. En menor medida contribuyó el crecimiento del parque de vehículos asegurados, con un crecimiento interanual del 1,5% hasta los 33.411.116 vehículos, según datos del Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA).

Por otro lado, también se ha percibido cierta recuperación en el número de matriculaciones (+16,7%), debido a la fuerte salida del stock tras la crisis de suministros, aún en vías de solución. En cualquier caso, las cifras de ventas siguen siendo extraordinariamente bajas. Durante el 2023 la cifra de matriculaciones se sitúa un 24,6% por debajo de las matriculaciones de 2019, lo que unido a la inflación continúa lastrando la recuperación definitiva de la industria. Este indicador se está traduciendo en un envejecimiento del parque asegurado, que ya alcanza más de 14 años de antigüedad. El renting sigue consolidándose como una alternativa a la movilidad, cuyas matriculaciones crecieron un 16,3% en 2023.

La rentabilidad de Autos, sin embargo, se vio muy mermada y el ramo se encuentra en pérdida técnica con un ratio combinado del 104,2% en el cuarto trimestre estanco y 101,6% para la totalidad del ejercicio 2023. El ramo se ha visto muy afectado por enérgico incremento en los costes medios, tanto en los daños materiales, con el fuerte impacto en los costes de reparación (recambios, pintura, cristales y mano de obra) como en el baremo de lesiones, que registró un incremento general del 8,5%. El incremento del baremo ha quedado fijado en el 3,8% para el 2024.

La evolución en los últimos años de algunos indicadores de costes de reparación y daños se muestra a continuación:

EVOLUCIÓN DE LOS COSTES DE REPARACIÓN Y DAÑOS

El ramo de Hogar, registró un año de crecimiento destacado, a pesar de la transmisión del endurecimiento de la política monetaria al crédito y la fuerte ralentización en la compraventa de viviendas, cuya cifra de noviembre cayó un 15% interanual. Este descenso se suma a los descensos en los últimos once meses según el INE.

COMPRAVENTA DE VIVIENDAS

Pese a ello, Hogar creció un 6,4% en 2023, frente al crecimiento del 5,5% registrado en 2022, gracias al ajuste de tarifas y el aumento de la penetración.

La rentabilidad de Hogar se vio lastrada por los eventos atmosféricos y el aumento en los costes de reparación, cerrando el ejercicio con un ratio combinado del 97,9% al alza 1,5 puntos porcentuales frente a 2022.

INCREMENTO DE ATMOSFÉRICOS

Fuente: Agencia Estatal de Meteorología

El ramo de Asistencia Sanitaria, creció un 6,6%, ligeramente inferior al 7,6% registrado en 2022. Esta línea de negocio representa ya más del 26% de la facturación total del ramo de No Vida, solo después del ramo de Automóviles. A pesar de la ralentización en la entrada de nuevos asegurados ligada al ciclo económico, Salud tuvo un crecimiento más que notable apoyado también en los ajustes tarifarios llevados a cabo por el sector a consecuencia del incremento en los gastos médicos y baremos hospitalarios. En lo que respecta la rentabilidad, el ratio combinado cerró el ejercicio en un 94,4%.

2.3 Evolución del negocio

Hechos corporativos relevantes

El Grupo aplicó la **NIIF-UE 17 "Contratos de seguros"** y la **NIIF-UE 9 "Instrumentos financieros"** por primera vez a fecha 1 de enero de 2023. Esta nueva normativa ha traído 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, estos cambios no han tenido un impacto material en las Cuentas Anuales Consolidadas.

Un mayor detalle sobre los impactos e implicaciones de estas nuevas normativas se incluye en las cuentas anuales consolidadas del Grupo bajo el apartado Aspectos derivados de la entrada en vigor de la NIIF 17 y NIIF 9 a 1 de enero de 2023.

El cambio más relevante de la NIIF17 corresponde a la valoración de los contratos de seguro a valor de mercado, con objeto de eliminar las asimetrías contables con el activo. La norma establece realizar agrupaciones de los contratos con riesgos similares y que sean gestionados de forma conjunta. En el caso de Línea Directa, las agrupaciones se corresponden con los actuales ramos de Motor, Hogar, Salud y Otros negocios aseguradores. La totalidad de los contratos de seguro y reaseguro de la Compañía se miden por el método simplificado.

No obstante la aplicación de esta nueva normativa, **los fundamentales de negocio permanecen invariados.** La NIIF-UE 17&9 no afecta a la estrategia ni a la gestión del negocio. La posición de Solvencia no se ve afectada por tener métricas propias tanto en los fondos elegibles para solvencia como en la carga de capital.

Tampoco la posición de tesorería ni la gestión de la liquidez se ven afectadas con la aplicación de la nueva norma contable.

Desempeño del negocio

Principales magnitudes

El 2023 presentó desafíos notables, especialmente en la gestión de costes debido al abrupto incremento de la inflación, que se ha trasladado a la cuenta de resultados en la partida de coste siniestral.

En el cuadro adjunto se presenta un resumen de la cuenta de resultados consolidada a diciembre de 2023, mostrando los distintos componentes del beneficio y su comparativa con el año anterior.

Los ingresos de las actividades ordinarias de seguros, crecieron un 3,8% hasta los 960,3 millones, gracias a la positiva evolución de todas las principales líneas de negocio.

La Compañía ha aplicado medidas de suscripción y selección de riesgo prudentes, con una progresiva adaptación de las tarifas al nuevo contexto inflacionario.

P&L CONSOLIDADA (NIIF 17&9)

Miles de euros	2023	2022	% var.
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros	**960.266**	**925.444**	***3,8 %***
Resultado técnico de la actividad de seguros	**(38.225)**	**37.130**	***-202,9 %***
Resultado neto de las inversiones	**33.992**	**41.845**	***-18,8 %***
Interés acreditado	(4.646)	425	*n.a.*
Resultado neto de seguros e inversiones	**(8.879)**	**79.400**	***-111,2 %***
Otros ingresos/ gastos y gastos no asignables	2.332	4.160	*-43,9 %*
Resultado antes de impuestos	**(6.547)**	**83.560**	***-107,8 %***
Impuestos	2.157	(20.436)	*-110,6 %*
Resultado después de impuestos	**(4.390)**	**63.124**	***-107,0 %***

El **resultado técnico de la actividad de seguros**, que mide la diferencia entre los ingresos y los pagos por siniestros y gastos de seguros, registró una pérdida de 38,2 millones de euros. Este resultado es consecuencia de las tensiones inflacionarias trasladadas al coste siniestral, fuertemente impactado por el enérgico incremento en los costes de reparación y sustitución, el mayor gasto por daños de lesiones y el incremento en los baremos hospitalarios.

El **resultado neto de las inversiones** alcanzó los 34,0 millones de euros e incluye las siguientes partidas:

- Intereses de renta fija, depósitos, ingresos de renta variable y otros ingresos financieros por importe de 27,9 millones de euros. Los intereses en renta fija, los depósitos y los ingresos de la permuta financiera se han beneficiado de tipos más altos en el ejercicio.

- Los cambios en el valor de mercado de los fondos de inversión y de la permuta financiera de cobertura por importe conjunto de 1,9 millones de euros.

- Ingresos (pérdidas) por realización de inversiones de 0,2 millones y diferencias de cambio por importe de (0,3) millones en 2023.

- El resultado de las inversiones inmobiliarias, que alcanzó los 4,4 millones de euros. Este resultado incluye la plusvalía por la venta de un inmueble en Las Rozas, Madrid, por importe de 1,4 millones de euros.

El resultado financiero disminuye un 18,8% frente al ejercicio anterior debido a las siguientes partidas no recurrentes registradas en 2022:

- En el ejercicio 2022, la Compañía realizó plusvalías principalmente en fondos de inversión por importe de 7,2 millones de euros (0,2 millones en 2023).

- Asimismo, la Compañía realizó en 2022 plusvalías en divisa aprovechando el repunte del dólar. Las diferencias por tipo de cambio y conversión registradas en la cuenta de resultados ascendieron a (0,3) millones en 2023 frente a 3,8 millones de euros en el ejercicio 2022.

- Por último, el año 2022 incorporó 4,8 millones de ingresos en Agrupaciones de Interés Económico (AIEs) en los que no se ha invertido en el presente ejercicio.

Excluyendo las partidas mencionadas y el efecto de la variación del valor de mercado de los fondos de inversión en 2023 con un importe de 1,9 millones, el resultado financiero aumentaría un 19,8%. Este incremento se explica por la reinversión a mayores tipos en la cartera de renta fija, la remuneración de los depósitos y los ingresos financieros del swap de cobertura.

Por otro lado, la partida de **interés acreditado** recoge la reversión del efecto de descuento del ejercicio anterior en la provisión de siniestros incurridos . Esta reversión se registra como un gasto de 4,6 millones en el ejercicio. Este epígrafe se presenta separadamente del resultado financiero para una mayor claridad.

Otros ingresos y gastos no asignables contribuyeron con 2,3 millones de euros al ejercicio, con decremento del 43,9%. Este epígrafe comprende comisiones en el redireccionamiento de potenciales clientes a otras entidades e ingresos por servicios auxiliares de asistencia y reparación a terceros. Por su parte, las partidas de gastos incluyen las dietas y retribución del Consejo de Administración, la donación a la Fundación Linea Directa y otros gastos no asignables de formación e investigación. La disminución de este epígrafe en 2023 viene explicada por la reducción del negocio de servicios auxiliares de asistencia a terceros.

Con todo ello, el resultado después de impuestos registra una pérdida 4,4 millones de euros en 2023 frente al beneficio de 63,1 millones del ejercicio pasado.

La Compañía ha aplicado en el ejercicio un conjunto de medidas de suscripción y de selección de riesgos, activado palancas en la gestión siniestral y acelerado su transformación digital y mejora de la eficiencia. Estas medidas han permitido ya esbozar un beneficio en la segunda mitad del 2023.

Ratios de gestión

El **ratio combinado** de No Vida es un ratio de gestión clave y mide la relación entre los costes del servicio del seguro (reclamaciones incurridas y otros gastos atribuibles al servicio del seguro) y su cifra de ingresos, todo ello neto de reaseguro. El ratio combinado se situó en el 104,1% a cierre de 2023, al alza 8,2 puntos porcentuales frente a 2022. Su evolución tuvo un comportamiento asimétrico en sus dos epígrafes principales:

	Ratio Combinado		
	2023	2022	*p.p. var.*
Autos	**104,5 %**	95,0 %	*9,5 p.p*
Hogar	**95,8 %**	94,2 %	*1,6 p.p*
Salud	**158,2 %**	154,2 %	*4,0 p.p*
Otros	**69,2 %**	66,9 %	*2,3 p.p*
Total	**104,1 %**	**95,9 %**	***8,2 p.p***

Las reclamaciones incurridas de Automóviles y Hogar registraron alzas mientras Salud tuvo una mejora notable gracias a la reducción de la frecuencia siniestral.

En lo que respecta Automóviles, los márgenes de este ramo se han visto fuertemente afectados por la enérgica inflación de costes que comenzó en 2022 y continuó en 2023. El índice de reparación y mantenimiento de vehículos personales cerró el ejercicio con un 6,9% de incremento. Por su parte, el baremo de lesiones, se revalorizó en 2023 un 8,5%, lo que vino a sumarse al 4,1% de 2022 y la revisión de las tablas actuariales. La frecuencia de Automóviles, por su parte, tuvo un buen comportamiento excepto en el ramo de daños propios, cuya frecuencia se incrementó de forma notable.

El año 2023 en el ramo de Hogar ha venido marcado por un mayor peso de los siniestros derivados de fenómenos atmosféricos, que añadieron 7,2 millones de euros al coste siniestral (2,1 millones en 2022).

Por su parte, las partidas de **gastos** tuvieron una extraordinaria evolución que se enmarca en una estrategia de estricto control del gasto y mayor eficacia en la venta. La búsqueda de eficiencia y la digitalización siguen siendo la hoja de ruta para la continua mejora de los ratios de gestión de la Sociedad. En particular, los gastos de administración se redujeron un 6,7% en 2023.

Cuenta de resultados por segmento

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

Automóviles

El segmento de Automóviles experimentó un incremento del 3,3% en su cifra de ingresos de seguros (netos de reaseguro) hasta los 777,6 millones de euros, con la progresiva adaptación de tarifas al contexto inflacionario. La cifra de clientes se resintió en 126 miles, a consecuencia de las medidas de selección de riesgos llevadas a cabo en el ejercicio. En línea con el sector, (ver Evolución del mercado asegurador español, Evolución del negocio y Ratios de gestión) la siniestralidad del ejercicio se vio fuertemente condicionada por la coyuntura inflacionaria.

En un tono mucho más positivo, las partidas de gastos tuvieron un desempeño muy ajustado creciendo un su conjunto muy por debajo de las cifra de ingresos.

Con todo ello, el resultado técnico del ejercicio arrojó una perdida de 34,9 millones de euros, equivalente a un ratio combinado del 104,5%.

Miles de euros	2023	2022	% var.
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros, netos de reaseguro	**777.635**	**753.113**	***3,3 %***
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	(652.866)	(558.716)	*16,9 %*
Gastos de explotación netos	(159.676)	(156.735)	*1,9 %*
Resultado técnico	**(34.907)**	**37.662**	***-192,7 %***
Ratio Combinado	**104,5 %**	**95,0 %**	***9,5 p.p***
Clientes (miles)	**2.471.102**	**2.597.196**	***(126.094)***

Hogar

El ramo de Hogar registró un incremento del 9,4% en su cifra de ingresos de seguros (netos de reaseguro) hasta los 142,0 millones de euros.

Similar al ramo de Autos, la cifra de asegurados se resintió en 2023 con el endurecimiento moderado de la suscripción para algunos perfiles. La cifra de clientes se redujo en 26 miles ó 3,4%, hasta los 726.654 clientes.

Miles de euros	2023	2022	% var.
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros, netos de reaseguro	**141.956**	**129.800**	***9,4 %***
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	(94.121)	(80.002)	*17,6 %*
Gastos de explotación netos	(41.833)	(42.224)	*-0,9 %*
Resultado técnico	**6.002**	**7.574**	***-20,8 %***
Ratio Combinado	**95,8 %**	**94,2 %**	***1,6 p.p***
Clientes (miles)	**726.654**	**752.170**	***(25.516)***

La evolución del resultado técnico refleja, por un lado, la excelente evolución y contención de los gastos de explotación.

La frecuencia siniestral, sin embargo, se ha visto afectada por las fuertes tormentas en España en la segunda mitad del año, contribuyendo en 7,2 millones de euros a la siniestralidad del ejercicio (2,1 millones en 2022).

El ramo de Hogar obtuvo un sólido resultado técnico de 6,0 millones de euros y un ratio combinado de 95,8%.

Salud

Los ingresos del ramo de Salud, netos de reasegurado registraron un crecimiento muy positivo del 5,2%, hasta los 16,4 millones de euros.

Por su parte, la cifra de clientes aumentó un 7,1% hasta los 117.345.

Miles de euros	2023	2022	% var.
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros, netos de reaseguro	**16.413**	**15.601**	***5,2 %***
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	(13.299)	(14.494)	*-8,2 %*
Gastos de explotación netos	(12.672)	(9.565)	*32,5 %*
Resultado técnico	**(9.558)**	**(8.458)**	***13,0 %***
Ratio Combinado	**158,2 %**	**154,2 %**	***4,0 p.p***
Clientes (miles)	**117.354**	**109.576**	***7.778***

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

El coste siniestral se redujo un 8,2%, a consecuencia fundamentalmente de una menor frecuencia siniestral reflejando la continua mejora en la selección y suscripción del riesgo.

Los gastos de explotación reflejan la ausencia de la comisión del reaseguro proporcional, que se deja de percibir en enero de 2023. Exceptuando este concepto (4,2 millones de euros en 2022) los gastos de explotación habrían disminuido un 7,8%.

Otros Negocios Aseguradores

El segmento de Otros negocios aseguradores recoge principalmente el negocio del seguro en viaje a tenedores de tarjetas Bankinter y Bankinter Consumer Finance bajo 10 pólizas colectivas, el seguro Vivaz Safe&Go, lanzado en septiembre de 2021 como el primer seguro de pago por uso para usuarios de vehículos de movilidad personal así como un seguro discontinuado de protección de pagos.

Al 31 de diciembre de 2023, los ingresos de esta actividad ascendían a 773 miles de euros, una caída del 27,4% explicada por el menor negocio del seguro de viaje a tenedores de tarjetas Bankinter. Este segmento, si bien modesto en volumen, refleja una alta rentabilidad como demuestra su ratio combinado del 69,2%.

Miles de euros	2023	2022	% var.
Ingresos de las actividades ordinarias de seguros, netos de reaseguro	**773**	**1.065**	***-27,4 %***
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	(476)	(647)	*-26,4 %*
Gastos de explotación netos	(59)	(66)	*-10,6 %*
Resultado técnico	**238**	**352**	***-32,4 %***
Ratio Combinado	**69,2 %**	**66,9 %**	***2,3 p.p***
Clientes (miles)	**3.494**	**4.034**	***(540)***

Estados de situación financiera resumidos consolidados

El estado de situación de la Compañía al 31 de diciembre de 2023 es el siguiente:

Miles de euros

Activo	**2023**	**2022**	***% var.***
Efectivo y equivalentes	**41.746**	**51.661**	***-19,2 %***
Activos financieros con cambios en PyG	**53.998**	**48.818**	***10,6 %***
Instrumentos de patrimonio	53.998	48.818	*10,6 %*
Activos financieros con cambios en PN	**823.345**	**690.846**	***19,2 %***
Instrumentos de patrimonio	63.524	72.068	*-11,9 %*
Valores representativos de deuda	759.821	618.778	*22,8 %*
Activos a coste amortizado	15.456	22.373	*-30,9 %*
Derivados de cobertura	5.909	7.808	*-24,3 %*
Activos por contratos de reaseguro	31.939	21.957	*45,5 %*
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	**101.600**	**110.043**	***-7,7 %***
Inmovilizado material	43.077	45.368	*-5,0 %*
Inversiones inmobiliarias	58.523	64.676	*-9,5 %*
Inmovilizado intangible	29.188	14.482	*101,5 %*
Otros activos	22.141	34.438	*-35,7 %*
Total activo	**1.125.322**	**1.002.426**	***12,3 %***

Miles de euros

Pasivo y Patrimonio neto	**2023**	**2022**	***% var.***
Pasivos a coste amortizado	65.313	59.288	*10,2 %*
Derivados de cobertura	—	—	-
Pasivos por contratos de seguro	715.311	610.282	*17,2 %*
Pasivos por cobertura restante	339.352	325.056	*4,4 %*
Pasivos por siniestros incurridos	375.959	285.225	*31,8 %*
Provisiones no técnicas	375	780	*-51,9 %*
Otros pasivos	31.288	31.745	*-1,4 %*
Total pasivo	**812.287**	**702.095**	***15,7 %***
Fondos propios	330.087	324.243	*1,8 %*
Ajustes por cambios de valor	(17.052)	(23.912)	*-28,7 %*
Activos financieros valorados a FVTOCI	(18.226)	(29.856)	*-39,0 %*
OCI contratos de seguro	1.689	6.241	*-72,9 %*
OCI contratos de reaseguro	(515)	(297)	*73,4 %*
Total patrimonio neto	**313.035**	**300.331**	***4,2 %***
Total pasivo y patrimonio neto	**1.125.322**	**1.002.426**	***12,3 %***

Los epígrafes y fluctuaciones más relevantes se describen a continuación:

- El epígrafe de **efectivo y equivalentes** asciende a 41,7 millones de euros, una disminución del 19,2% con objeto de mitigar la carga de capital en el riesgo de contraparte de solvencia. En paralelo, se ha aumentado la exposición a activos de renta fija de Gobiernos de similar liquidez.
- El epígrafe **activos financieros a valor razonable con cambios en resultado** incluye las participaciones en fondos de inversión y

capital riesgo de la entidad. Por un lado, el valor de mercado tuvo una evolución muy favorable en el ejercicio y por otro, se elevó la exposición a fondos del capital riesgo con el desembolso de compromisos ya adquiridos.

- Los **activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio neto**, incluyen instrumentos de patrimonio y de renta fija. En lo que respecta a la renta variable, la Compañía disminuyó su exposición en 2023. En la cartera de renta fija, su valoración tuvo una evolución muy positiva en el año a consecuencia de la disminución de los tipos de interés. La variación en el valor de mercado de los activos financieros con cambios en el patrimonio neto se recoge en la partida de "Ajustes por cambio de valor" del patrimonio neto.

- La partida **derivados de cobertura** incluye un contrato swap asociado a permutas financieras. Debido a su valoración, se encuentra registrado en el activo.

- El **inmovilizado material** incluye los inmuebles de uso propio de la entidad y su amortización en el ejercicio.

- Las **inversiones inmobiliarias** incluyen la cartera de inversiones inmobiliarias compuesta a 31 de diciembre por dos edificios. La Sociedad vendió en 2023 un inmueble en Las Rozas, Madrid, generando una plusvalía de 1,4 millones de euros.

- El incremento en el **inmovilizado intangible** corresponde a la adquisición de licencias de software y otros derechos de uso. El Grupo considera que los derechos de uso son un activo intangible de vida útil indefinida y serán sometidos a un test de deterioro anual.

- Los **pasivos por contratos de seguros** comprenden la provisión por cobertura restante, calculada bajo el método simplificado de asignación de prima (PAA) y refleja las primas cobradas minoradas por los costes de adquisición directos. Su variación refleja un incremento en el volumen de negocio. La provisión para siniestros incurridos refleja el aumento en el coste siniestral principalmente del ramo de Autos, fuertemente impactado por el incremento en los costes de reparación, sustitución y el mayor gasto por lesiones.

- 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 2023, **la cartera de inversión asciende a 977,6 millones de euros** y presenta la siguiente distribución:

Miles de euros	2023		2022	
Caja y Equivalentes	41.746	4,3 %	51.661	6,0 %
Renta Fija	759.821	77,7 %	618.778	72,3 %
Renta Fija - Gobiernos	380.665	38,9 %	356.496	41,6 %
España	158.454	16,2 %	168.561	19,7 %
Italia	137.437	14,1 %	132.418	15,5 %
Portugal	14.779	1,5 %	44.593	5,2 %
Estados Unidos	997	0,1 %	989	0,1 %
Resto	68.998	7,1 %	9.935	1,2 %
Renta Fija - Corporativos	379.156	38,8 %	262.282	30,6 %
España	189.240	19,4 %	132.278	15,5 %
Resto de Europa	118.929	12,2 %	89.057	10,4 %
Reino Unido	22.956	2,3 %	13.527	1,6 %
Resto del mundo	48.031	4,9 %	27.420	3,2 %
Acciones	63.524	6,5 %	72.074	8,4 %
de las que SOCIMIs	29.532	3,0 %	30.340	3,5 %
Fondos de Inversión	53.998	5,5 %	48.812	5,7 %
Inmuebles de Inversión	58.523	6,0 %	64.676	7,6 %
Total	**977.612**	**100,0 %**	**856.001**	**100,0 %**

- Caja y equivalentes por importe de 41,7 millones de euros.
- Renta fija por importe de 759,8 millones de euros, desglosada entre 380,7 millones en Gobiernos y 379,2 millones en deuda corporativa.
- Acciones y fondos de inversión en renta variable y capital riesgo por importe de 63,5 y 54,0 millones de euros, respectivamente;
- Inmuebles de inversión por importe de 58,5 millones de euros.

En relación a la renta fija, se presenta a continuación la calificación crediticia de estas inversiones. El 98% tiene un rating BBB o superior.

Renta Fija	2023	2022
AAA	55.512	13.304
AA	55.624	11.264
A	324.000	271.885
BBB	305.885	301.197
Menor a BBB	12.740	10.359
Sin Rating	6.060	10.769
Total	**759.821**	**618.778**

Miles de euros

La duración media de la cartera de renta fija es de 3,13 años.

Por su parte, la cartera de acciones tiene la siguiente composición:

Acciones	2023	2022
Inmobiliario	45.073	46.527
de las que SOCIMIs	29.532	30.340
Financieros	4.973	5.355
Industrial	2.592	6.466
Consumo - No cíclico	2.560	3.350
Tecnología	2.108	3.084
Consumo - Cíclico	1.229	2.223
Telecomunicaciones	1.638	2.716
Utilidades	2.936	1.833
Materiales básicos	415	520
Total	**63.524**	**72.074**

Miles de euros

Los inmuebles de inversión están compuestos por dos inmuebles con una tasa de ocupación del 100%. La Compañía cuenta además con cuatro edificios de uso propio y un parking. Las plusvalías en inmuebles, tanto de uso propio como de inversión, no recogidas en balance ascienden a 30,7 millones de euros antes de impuestos.

Evolución del patrimonio

El **patrimonio neto consolidado** ha alcanzado la cifra de 313,0 millones de euros. El valor contable por acción asciende a 0,29 euros a 31 de diciembre de 2023 (0,28 euros a 31 de diciembre de 2022). La evolución del patrimonio neto recoge:

- La pérdida del ejercicio, por importe de 4,4 millones de euros.
- La disminución de las minusvalías latentes de la cartera de inversión a valor razonable con cambios en patrimonio neto: (18,2) millones de euros a cierre de 2023 frente a (29,9) millones a cierre de 2022.
- Los ajustes por cambios de valor del efecto de descuento en la provisión de siniestros incurridos de los contratos de seguro y reaseguro (1,2 millones a cierre de 2023 frente a 5,9 millones a cierre de 2022).

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 -(1,4)% a cierre de 2023 (17,8% a diciembre de 2022). La disminución es debida a la pérdida registrada en el 2023.

Solvencia II

El ratio de Solvencia II de Línea Directa Aseguradora se situó en el 180,0% en el ejercicio 2023, frente al 187,8% a diciembre de 2022

Los fondos propios admisibles alcanzaron los 358,0 millones, 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 198,9 millones.

El ratio mantiene una gran solidez y estabilidad, soportado por estrictas políticas de inversión y una gestión prudente del capital.

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

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

	2023	2022
SCR Mercado	91.493	91.899
SCR Contraparte	6.076	7.027
SCR Salud	3.499	3.142
SCR No Vida	192.387	172.651
BSCR	236.330	218.947
SCR Operacional	28.812	27.795
Ajuste por impuesto diferido	(66.286)	(61.686)
SCR	198.857	185.057
Fondos Propios Solvencia II	358.002	347.531

Miles de euros

Ratio Solvencia II	**180,0 %**	**187,8 %**

La variación de los fondos propios admisibles a efectos de solvencia desde diciembre de 2022 hasta el cierre de 2023 recoge principalmente:

- La pérdida del ejercicio de la matriz Línea Directa Aseguradora.

- La reducción de las minusvalías latentes de los activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio.
- La variación en la provisión para primas y la provisión para siniestros incurridos del balance de solvencia;

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	167,0 %	(13,0)
Tipos de interés -100 pb	189,3 %	+9,3
Spread de crédito +100 pb	176,3 %	(3,7)
Spread de crédito -100 pb	184,0 %	+4,0
Renta variable +10%	180,9 %	+0,9
Renta variable -10%	177,5 %	(2,5)
Renta variable +30%	187,0 %	+7,0
Renta variable -30%	172,2 %	(7,9)
Inmuebles +10%	183,2 %	+3,2
Inmuebles -10%	176,8 %	(3,2)
Ajuste simétrico +10	176,5 %	(3,5)
Ajuste simétrico -10	184,6 %	+4,6
Actual	**180,0 %**	**-**

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.

3.1 Riesgos de ciberseguridad

El riesgo de ciberseguridad es el riesgo provocado por la tecnología y que puede afectar a los datos, a la confidencialidad, al mal uso de la información y a paradas en los sistemas que puedan afectar al negocio, entre otros .

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 del Grupo.

La Entidad ha desarrollado la Política de Continuidad del Negocio, cuya elaboración y vigilancia es responsabilidad del Área de Seguridad Corporativa del Grupo, con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones del negocio en caso de que se produzcan eventos que afecten a la operación normal de los procesos del Grupo, así como para dar cumplimiento al artículo 41.4 de la Directiva 2007/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, (Solvencia II) y de la normativa que desarrolla, conforme a la cual, las entidades aseguradoras deben garantizar la continuidad y la regularidad en la ejecución de sus actividades.

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

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.

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 2023 y 2022 no se ha producido impago alguno de los cupones y adicionalmente el Grupo monitoriza de forma regular su exposición a las inversiones mantenidas. El 98% de la cartera de inversiones en renta fija (741 millones de euros) tiene un rating BBB o superior. El 1,7% tiene una calificación inferior a BBB y el 0,8% (6,1 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.

Desde el comienzo de 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 y registradas contra el patrimonio registren minusvalías, si bien es cierto que durante 2023 se han reducido considerablemente. El 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 los pasivos de seguros) para los segmentos 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 pasivos de seguros. También se realiza un seguimiento de los rendimientos de las pólizas para analizar posibles desviaciones.

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

El Grupo gestiona el reaseguro como principal mitigador de los 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 2023 la Sociedad mantiene una posición en divisa por importe de 23.184 miles de euros (23.121 miles de euros a 31 de diciembre de 2022). 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 Grupo, aquellos factores que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, incluyendo 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.

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

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

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

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

El V Plan de Sostenibilidad está vigente desde 2023 hasta 2025 y está alineado con la estrategia de desarrollo sostenible de Naciones Unidas y se artícula a través de las dimensiones ESG. Este plan contiene 6 objetivos, 15 líneas estratégicas y un total de 87 acciones.

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.

El Grupo 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).

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 2024

Las perspectivas para los próximos trimestres prevén una aceleración - modesta y gradual - de la actividad económica española, favorecida por una mejora paulatina del contexto europeo y global, la recuperación de la confianza y de cara al 2025-2026, el menor impacto macroeconómico del endurecimiento de la política monetaria.

En cualquier caso, el ritmo de avance del PIB será sensiblemente inferior al observado en 2023, toda vez que ya se han superado los niveles de actividad pre pandemia.

Además, el crecimiento del PIB ha sido revisado por el Banco de España ligeramente a la baja en 2024 y 2025, entre otros factores por unas perspectivas menos favorables en cuanto a la evolución futura del consumo.

Se espera que la inflación general mantenga una senda ligeramente ascendente a comienzos de 2024 y que retome una senda descendente a partir de la segunda parte del año. Esta dinámica, viene determinada, fundamentalmente, por la evolución prevista de los precios de la energía y está condicionada - al alza - por el fin de las principales medidas desplegadas por las autoridades para mitigar los efectos del repunte inflacionista. Por otra parte, a la luz de la disminución prevista en los precios de las materias primas energéticas y alimentarias, y de la tendencia a la baja que muestran los precios industriales, se espera que la inflación subyacente prosiga su senda de moderación gradual.

En el contexto asegurador, se prevé que los costes de prestaciones en el ramo de Motor se suavicen en 2024, si bien estos continúan siendo elevados. La revisión del baremo de lesiones ha quedado fijada en el 3,8% y los costes de reparación comienzan a ralentizar las subidas.

2024 será un ejercicio en el que Linea Directa proseguirá su transformación a una compañía multi-producto, centrada en el cliente, con mayor capacidad comercial, digital y eficiente. Estas acciones y el momento de mercado deberían de trasladarse en una aceleración del crecimiento de la cifra de negocio en los distintos ramos en los que opera la Compañía.

Las acciones llevadas a cabo en el 2023 para reducir el impacto de la inflación y poder revertir la tendencia del ratio siniestral se irán reflejando progresivamente a medida que se consoliden las medidas técnicas puestas en marcha.

Finalmente, la eficiencia y la productividad marcará nuestra hoja de ruta como viene siendo habitual, para seguir mejorando nuestros ratios de gestión. La mejora de eficiencia nos permitirá crecer con mayor agilidad y desplegar nuestra estrategia con mayor impacto, mejorar costes y ofrecer mejores productos a precios más competitivos.

5. Hechos posteriores al cierre

No se han producido hechos posteriores al cierre del ejercicio contable que puedan afectar las cuentas anuales ni ser de interés para los usuarios de los estados financieros.

6. Medioambiente – seguridad y personal

Medioambiente

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 redes de oficinas repartidas por la geografía nacional, lo que hace de ella una compañía naturalmente más eficiente en materia medioambiental que otras competidoras del sector.

La compañía, sin embargo, es consciente de operar en un ramo clave en la transición hacia una economía baja en carbono, como es el del transporte a motor. Con un parque móvil envejecido y un horizonte regulatorio más restrictivo, la aseguradora se posiciona con 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 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 2023, la compañía ha aprobado su V Plan de Sostenibilidad para el periodo 2023-2025, que tiene la lucha contra el cambio climático y la descarbonización entre sus aspectos materiales. Como muestra del compromiso de Línea Directa con estos aspectos, se han ligado los incentivos de la Consejera Delegada y el equipo directivo a acciones específicas definidas en el Plan de Sostenibilidad, como, por ejemplo, la publicación del primer análisis de riesgos y oportunidades ante el cambio climático o la medición del alcance 3 de la huella de carbono.

En este sentido, es fundamental en la estrategia de la compañía ante el cambio climático su adhesión al Task Force on Climate-Related Financial Disclosure, 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. A comienzos de 2024, se aprobará y publicará el primer informe sobre los riesgos y oportunidades siguiendo las recomendaciones del TCFD.

Gobierno y gestión del cambio climático

La integración del cambio climático en la compañía se materializa a través del Plan de Sostenibilidad, aprobado por el Consejo de Administración, y al que se da seguimiento en los grupos de trabajo que constituyen la estructura de gobierno; además de materializarse a través de las políticas, que construyen los mimbres del avance en materia de sostenibilidad y cambio climático en la compañía, y por su adhesión a iniciativas de organizaciones nacionales e internacionales que ponen de manifiesto la apuesta de la aseguradora por la lucha contra el cambio climático.

En concreto, hay miembros del equipo de dirección que tienen responsabilidades específicas en la lucha contra el cambio climático: la Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad y la Dirección de Riesgos Corporativos.

De igual manera, el Comité de Dirección, el Comité Permanente de Riesgos y el Comité de Sostenibilidad, en mayor medida que los anteriores, tratan aspectos relacionados con el cambio climático.

El Comité de Sostenibilidad, formado por la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, el Secretario General, el Director de Finanzas, el Director de Marketing y la Directora de Servicios y Prestaciones, que se reúne al menos tres veces al año, hace seguimiento de los aspectos relacionados con el cambio climático y en concreto, ha aprobado el primer informe TCFD publicado por Línea Directa en 2024.

Asimismo, la compañía dispone del Grupo de Trabajo de Sostenibilidad, en el que están representadas las áreas de Comunicación Externa y Sostenibilidad, Compras, Relación con Inversores, Gobierno Corporativo, Gestión de Espacios, Marketing y Nuevos Productos, Riesgos, Servicios y Prestaciones, Calidad, Personas y Comunicación Interna y Acción Social, que propone al Comité de Sostenibilidad las acciones a incluir en el Plan de Sostenibilidad y permite realizar un seguimiento periódico, transversal y detallado del estado de las acciones en curso del Plan de Sostenibilidad.

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, tanto en su rol como asegurador, como en su rol como inversor institucional.

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. Por este motivo, la compañía se ha adherido al Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), la iniciativa establecida por el Consejo de Estabilidad Financiera. Con esta adhesión, la aseguradora se

compromete a incorporar sus recomendaciones de divulgación financiera relacionadas con el clima.

La compañía ha realizado durante 2023 la identificación de los impactos, riesgos y oportunidades derivados del cambio climático y ha establecido un procedimiento de gobernanza, una estrategia y unas métricas asociadas. Para su realización ha seguido la guía de recomendaciones de divulgación del TCFD y tiene como objetivo aprobarlo y publicarlo en 2024.

En este informe se describe la supervisión y el rol del Consejo de Administración, las Comisiones y los Comités de Dirección y de Sostenibilidad de la compañía en la gestión de los riesgos y las oportunidades climáticas.

Además, se han definido los horizontes temporales a corto, medio y largo plazo en los que se establecen los riesgos y las oportunidades identificadas. También se establecen los impactos en el negocio, en la estrategia y en la planificación financiera y se describen diferentes medidas de resiliencia ante dos escenarios, uno que supera los 2ºC y que conlleva un aumento en la intensidad y frecuencia de los fenómenos meteorológicos, y otro en los que se realiza una transición manteniendo la temperatura por debajo de los 2ºC a largo plazo.

El documento incluye una descripción del proceso de identificación y evaluación de los riesgos climáticos, de la gestión de estos y de su integración en el mapa de riesgos de la compañía. Por último, se publican métricas relacionadas con el riesgo y las oportunidades, estableciendo objetivos en este sentido. Además, contiene el cálculo de emisiones generadas por la actividad siguiendo el GHG Protocol para los alcances 1, 2 y 3. Se han establecido objetivos en este sentido para monitorizarlos anualmente.

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 años. Así, ha establecido una hoja de ruta para analizar los riesgos y oportunidades climáticas, tanto físicos como de transición, identificados a corto, medio y largo plazo, y que afectan tanto a sus operaciones como a su cadena de valor.

Huella de carbono

El grupo Línea Directa viene calculando desde hace más de 12 años su huella de carbono, y realiza importantes esfuerzos año tras año para mejorar la exactitud de su cálculo y aumentar progresivamente las fuentes de generación de emisiones de gases de efecto invernadero que se incluyen en su huella de carbono.

En anteriores ejercicios, el cálculo abarcaba las siguientes fuentes de generación 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 2023, el grupo Línea Directa ha profundizado en el cálculo de las emisiones indirectas generadas por la actividad propia de la empresa, en línea con lo establecido en el GHG Protocol para el cálculo del alcance 3; además de seguir las indicaciones del Estándar de Contabilidad y Reporte del World Resources Institute (WRI) y del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

El alcance 3 de Línea Directa es material porque representa el 99% de las emisiones del grupo. En particular, las emisiones más relevantes proceden de las compras de productos y servicios a proveedores (categoría 1) y de las emisiones financiadas (categoría 15), es decir, procedentes de las inversiones financieras, en el rol de inversor institucional del grupo.

Línea Directa Aseguradora ha verificado su huella de carbono de 2022 generada por todas sus fuentes de emisiones, incluyendo los tres alcances por primera vez. La auditoría ha sido realizada por un tercero independiente, en base al GHG Protocol.

Además, Línea Directa Asistencia elabora anualmente un cálculo de los gases de efecto invernadero que se emiten en la actividad que presta en carretera. La filial calcula los kilómetros que se recorren anualmente en los servicios de grúa, en la prestación de vehículos de alquiler y de taxis que se facilitan a los clientes durante la reparación de su vehículo, en los servicios de verificación que prestan los peritos y en los servicios de recogida y entrega de los vehículos de sustitución a los clientes. En 2023 se han contabilizado un total de 6.947 toneladas de CO_2, un 4% menos que en 2022.

La compañía ha registrado nuevamente la huella de carbono del ejercicio 2023 en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, a través de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC). De forma adicional, la compañía tiene planificado realizar la compensación del alcance 1 y del alcance 2 de su huella de carbono mediante proyectos de absorción de diferente naturaleza.

Línea Directa ha establecido recurrentemente objetivos a corto plazo en respuesta a su hoja de ruta para la descarbonización de sus actividades. El Plan de Sostenibilidad vigente establece la reducción del 5% anual del consumo energético de Línea Directa Aseguradora, y como consecuencia

se ha establecido una reducción similar de la huella de carbono de alcance 1 y de alcance 2 del grupo. Dicho objetivo ha sido ampliamente conseguido, gracias a las medidas adoptadas en 2023.En cuanto a alcance 3, el grupo ha establecido igualmente un primer objetivo de reducción del 5% entre 2022 y 2023.

Adicionalmente, el Plan de Sostenibilidad tiene entre sus acciones la definición de un objetivo de reducción de emisiones basado en la ciencia, siguiendo las recomendaciones de la iniciativa (SBTi), que establecerá la hoja de ruta de descarbonización para la compañía tanto en su rol como asegurador e inversor institucional.

Economía circular

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

- El proyecto, iniciado en 2016, para la reducción del consumo de papel mediante la implantación de procedimientos digitales. Los clientes pueden disponer de toda la documentación digitalmente con la "Póliza Digital", que se remite al asegurado en la contratación. Otras medidas que han ayudado a la concienciación de los empleados para el ahorro de papel es la extensión del uso de la firma electrónica, presente tanto en la relación documental con los clientes como en los contratos con proveedores y con empleados, permitiendo que cada contrato tenga un archivo digital único que reduce las necesidades de papel.

- Uso de materiales sostenibles, promoviendo un consumo de responsable de los recursos, a través del uso de recursos reutilizados o utilizando materiales más sostenibles, por ejemplo, en las reparaciones de hogar, 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

La biodiversidad no es un aspecto material para el Grupo Línea Directa, pues al tener sus sedes en terrenos urbanos no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.

Línea Directa ha realizado el análisis de las recomendaciones para la divulgación de riesgos y oportunidades relacionadas con la naturaleza, y en este sentido no ha identificado actualmente aspectos que puedan tener impacto, ni positivo ni negativo, y que sean relevantes a corto o medio plazo para la compañía.

Línea Directa tampoco es una aseguradora entre cuyos ramos aparezca el aseguramiento de actividades que pudieran generar un impacto negativo sobre la biodiversidad o ninguna especie animal.

No obstante, en próximos ejercicios la compañía evaluará la idoneidad de realizar dicha evaluación, sobre todo desde el rol como inversor institucional; sin embargo, para poder hacer un diagnóstico completo, se espera que las empresas en las que el Grupo tiene una participación accionarial hagan público su correspondiente análisis de riesgos y oportunidades relacionadas con la biodiversidad en los próximos ejercicios de reporte.

Adicionalmente, la heterogeneidad de su actual cadena de valor dificulta la obtención completa de información relacionada con los impactos sobre la naturaleza y, como consecuencia, la realización de un diagnóstico exhaustivo de los riesgos y oportunidades relacionadas con la misma.

Su actividad combina la gestión responsable de sus consumos y el lanzamiento de nuevos productos para las nuevas formas de movilidad menos contaminantes. Además, la compañía continúa progresando en la gestión responsable de su cadena de valor y en la inclusión de criterios ESG en la cartera de inversiones.

Por otro lado, como muestra de su compromiso con la naturaleza y el medioambiente, el Grupo Línea Directa apoya a la iniciativa impulsada por WWF "La Hora del Planeta", cuyo fin es movilizar a individuos, empresas y gobiernos para revertir la pérdida de biodiversidad en la naturaleza. En concreto, la compañía colabora activamente con

las acciones impulsadas por esta iniciativa y realiza una aportación anual a la misma.

Adaptación al cambio climático

En los últimos años, la Comisión Europea, en el contexto del Acuerdo de París sobre Cambio Climático 2015 y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, encargó a un grupo de expertos técnicos elaborar la estrategia de la Unión Europea (UE) para las finanzas sostenibles, como parte de su apuesta para dirigir los flujos de capital hacia actividades sostenibles.

Como resultado de esta estrategia, en diciembre de 2021, se publicó el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y en el que se establecen los criterios técnicos de selección que debe cumplir una actividad para contribuir sustancialmente a los objetivos de "Mitigación del Cambio Climático" y de "Adaptación al Cambio Climático".

En junio de 2023, la Comisión Europea ha adoptado mediante Actos Delegados los criterios técnicos para los otros cuatro objetivos medioambientales establecidos, que son: "Protección del agua", "Economía circular", "Prevención de la contaminación" y "Biodiversidad y ecosistemas", completando así la Taxonomía verde.

La Taxonomía establece una serie de criterios armonizados para determinar de forma homogénea si una actividad o una inversión es sostenible mediante la contribución sustancial a uno de los objetivos medioambientales que establece el Reglamento. La definición detallada de estos criterios permite establecer las bases para la elaboración de normas o etiquetas que evaluarán la sostenibilidad de un producto financiero.

En ejercicios anteriores, el Grupo Línea Directa ha venido reportando sus porcentajes de elegibilidad tanto de su actividad de negocio, en concreto sus primas, como de sus activos, es decir, su cartera de inversiones y sus inversiones en inmuebles. A partir del presente ejercicio, la legislación obliga a añadir al reporte el porcentaje de su actividad y de sus inversiones alineadas con la Taxonomía.

Indicadores

Línea Directa Aseguradora ha evaluado tanto su actividad como sus inversiones de 2023 en base a la metodología que establece la Taxonomía. En este sentido, se reportan los siguientes indicadores:

Primas. La proporción y el importe de las primas brutas suscritas del negocio de no vida y reaseguro correspondientes a actividades identificadas como medioambientalmente sostenibles con arreglo a la Taxonomía.

La actividad de la compañía se corresponde con la actividad "Seguros distintos de los de vida: aseguramiento contra los riesgos relacionados con el clima", correspondiente a la contribución en el objetivo de Adaptación al Cambio Climático.

Los KPIs relacionados con las actividades de suscripción han sido calculados como la proporción de primas brutas emitidas de seguros distintos de los de Vida que corresponden a las actividades de aseguramiento elegibles, según la Taxonomía en relación con Primas brutas de No Vida emitidas.

Procedimiento de Línea Directa. Línea Directa ha elaborado la elegibilidad y el alineamiento de sus primas bajo la actividad de negocio asegurador que le afecta. En este sentido, la Comisión Europea ha presentado el Reglamento (UE) 2020/852, que introduce qué actividades son sostenibles desde un punto de vista medioambiental.

Línea Directa ha contemplado el indicador clave de resultados de suscripción de las empresas de seguros y reaseguros no de vida significativos de acuerdo al Anexo X del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 a nivel consolidado. En este sentido, no existen riesgos significativos al no operar en otros negocios que no sean propios de la actividad aseguradora. Se tienen en cuenta las actividades de seguro de No Vida elegibles y no elegibles, considerando todas las filiales en las que tiene una participación del 100%.

El KPI referido a la actividad de suscripción muestra qué proporción de todas las actividades de suscripción no de vida está compuesta por actividades relacionadas con la adaptación al cambio climático que se realizan de conformidad con las actividades 10.1 y 10.2 del anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Taxonomía de la Unión Europea para el clima.

Se han elaborado indicadores para poder cuantificar la elegibilidad de la suscripción, que sea trazable y que favorezca la robustez del dato.

Ejercicio de elegibilidad. Debido a la modificación del criterio de elegibilidad frente a ejercicios anteriores, y coincidiendo con en el primer año de análisis del grado de alineamiento, Línea Directa ha calculado la prima correspondiente a aquellas garantías que contribuyen significativamente a la consecución del objetivo de adaptación al cambio climático (incluidas en el Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, actividades 10.1 y 10.2, precisamente por su carácter de reposición de los daños causados por fenómenos

meteorológicos de gran intensidad, no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, tanto en los ramos de Motor y de Hogar.

En concreto, en el ramo de Motor se han identificado las garantías de Daños Propios y de Lunas, estimando el impacto en prima que suponen la siniestralidad de aquellos eventos relacionados con fenómenos meteorológicos. Se ha realizado una estimación a partir de los datos de la prima neta emitida de las garantías, estableciendo una prima de riesgo y una prima neta emitida para los daños atmosféricos.

En Hogar, se ha tomado la totalidad de la prima de las garantías de fenómenos atmosféricos y daños eléctricos, que cubren aquellos daños causados por los eventos meteorológicos de alta intensidad.

Para el ramo de Salud no se ha identificado ninguna garantía específica que incluya de manera directa la cobertura de daños de la salud derivados del cambio climático.

Ejercicio de alineamiento. Para el cálculo de alineamiento se han tenido en cuenta los Criterios Técnicos de Selección (CTS) de la actividad. Tanto para Motor como para Hogar, se cumplen los siguientes criterios:

1. Los modelos de suscripción reflejan los riesgos de cambio climático. Además, la compañía no dispone solo de tendencias históricas, sino que tiene en cuenta la tendencia esperada y dispone de proyecciones a futuro, recogidos tanto en el ejercicio del ORSA como en el Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD). En este último se incluye la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades del cambio climático con proyecciones entre 5 y 10 años.

2. La compañía ha elaborado en 2023 el TCFD, donde expone el modelo de gobierno del cambio climático, la gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático, la estrategia y los objetivos y métricas al respecto. Tiene previsto aprobarlo y hacerlo público a lo largo del ejercicio 2024

3. Las primas de los tomadores pueden verse reducidas si el objeto asegurado cumple con criterios de menor exposición a los fenómenos atmosféricos.

4. La renovación de las pólizas es anual y en el caso de que se produzca un evento climático, la compañía pondrá a disposición las condiciones para renovar o mantener la cobertura en el momento de la renovación. Dichas condiciones pueden sufrir modificaciones sustanciales en función del historial de eventos climáticos y sus respectivos daños.

5. Las pólizas se verán bonificadas si se toman medidas de prevención o si disponen de un menor riesgo ante los fenómenos climáticos adversos. Estas medidas se informan en la contratación.

6. Los productos se comercializan facilitando toda la información de las coberturas, incluyendo las coberturas frente a riesgos relacionados con el clima. Y se informa tanto de medidas beneficiosas para el cliente como de aquellas coberturas que pueden ser opcionales para hacer más completo su seguro y evitar un aseguramiento limitado.

7. Línea Directa Aseguradora es una compañía de seguros que opera en los ramos de Automóviles, Hogar y Salud. La empresa no está autorizada por los organismos competentes a suscribir instalaciones para actividades relacionadas con los combustibles fósiles (petróleo, gas o carbón).

8. Línea Directa colabora anualmente con el CCS, ICEA, UNESPA y la DGS poniendo a su disposición información solicitada para el análisis y la investigación sobre cuestiones de cambio climático y de adaptación de la sociedad al mismo.

9. Línea Directa trata todos los siniestros declarados de conformidad con la legislación aplicable, teniendo en cuenta los plazos estipulados.

Cumplimiento de los DNSH. La actividad de aseguramiento de la compañía no entra en conflicto con ningún otro objetivo medioambiental de la Taxonomía. Línea Directa está comprometida con la mitigación del cambio climático, implementando medidas que favorecen un menor impacto en el medioambiente. Además, no asegura ninguna actividad relacionada con la extracción, transporte, refinado y distribución de carbón, gas o petróleo.

Por otro lado, su actividad no tiene impacto significativo en los recursos hídricos, en la economía circular, en la contaminación o en el objetivo de protección de la biodiversidad. En este sentido, la compañía cumple con los criterios del Do Not Signifcant Harm (DNSH).

Salvaguardas sociales. Línea Directa cumple con las salvaguardas mínimas establecidas en los artículos 3 y 18 del Reglamento de Taxonomía en relación con derechos humanos, corrupción, fiscalidad y competencia justa. En este sentido, un

cuerpo de políticas (Política de Derechos Humanos, Política Anticorrupción, Política Fiscal y su Código Ético, entre otras) determina la posición corporativa en estos asuntos.

La compañía cuenta con procedimientos de Debida Diligencia de Derechos Humanos, que alcanza a empleados, proveedores, clientes, inversores y sociedad con el fin de prevenir la vulneración de derechos fundamentales.

Asimismo, Línea Directa forma parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas que promueve la lucha contra el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la protección de derechos fundamentales.

Además, cuenta con procedimientos para vigilar y establecer medidas disciplinarias ante la comisión de actos delictivos, y lleva a cabo actividades formativas periódicas para dar a conocer entre sus profesionales, especialmente la Alta Dirección, todos los procedimientos y políticas corporativas.

Línea Directa no ha recibido ninguna condena o sanción en firme por violación de los derechos humanos, corrupción o soborno, evasión fiscal o por no respetar las leyes de la competencia durante el año 2023.

Inversiones. La proporción en activos totales de exposiciones a actividades identificadas como medioambientalmente sostenibles con arreglo a 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 a 31 de diciembre de 2023. Todas las posiciones que la Compañía tiene en la cartera, excepto la participación en TIREA, 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. 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: la mayoría son de uso propio y no han sido incluidos en el numerador debido a que no se consideran inversiones, y el resto de inversiones inmobiliarias no cumplen con todos los criterios técnicos de la actividad 7.7 del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139.

Diversidad e igualdad

El Grupo Línea Directa cuenta con una política propia en materia de Diversidad e Inclusión aprobada por el Consejo de Administración en la que se establecen los principios con los que la compañía actúa en este ámbito.

Diversidad

En 2023 se ha constituido un Comité Asesor de Diversidad integrado por miembros del Comité de Dirección y asesorado por un grupo de trabajo con empleados de distintos niveles de responsabilidad. El objetivo del Comité, que está liderado por la Dirección de Personas, es aprobar la estrategia en materia de diversidad, así como velar por el cumplimiento del plan de acción establecido.

Además, durante el ejercicio 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 y a expertos técnicos de back office 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 diversidad. 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. En 2023, de la mano del Pacto Mundial de la ONU, se ha ofrecido a los empleados una píldora formativa en materia de diversidad.

- Comunicación externa: Línea Directa da a conocer sus iniciativas en materia de diversidad en las Redes Sociales, tales como la renovación del Chárter Europeo de la Diversidad, o la certificación de Top Employers.

- 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 un Plan de Igualdad y una Política de Igualdad, Inclusión y no discriminación aprobados por el Consejo de Administración de la entidad. Además, cuenta con un equipo técnico de igualdad formado por expertos en la gestión de personas.

La compañía 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, así como el procedimiento de denuncia, tratamiento y resolución de estas situaciones.

En su apuesta por la igualdad, la no discriminación y la inclusión, la compañía está además 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 Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Principios de empoderamiento de las mujeres (WEPs), Target Gender Equality (TGE) 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. Por otro lado, y por el porcentaje de representación de mujeres en la Alta Dirección y el Consejo de Administración de la compañía, Línea Directa forma parte del Ibex Gender Equality Index de Bolsas y Mercados Españoles (BME)

Violencia de Género

Anualmente, se forma a la cadena de mando en la detección y la prevención de violencia de género en colaboración con una fundación especializada. 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).

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 Aseguradora 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 dos posiciones, pasando del puesto 45 al 43 de la clasificación. Además, ha renovado su certificación Top Employers.

La estrategia de atracción de talento de Línea Directa tiene como objetivo captar a los mejores profesionales para abordar los desafíos actuales y futuros de la organización.

El foco de la estrategia de la marca empleadora de Línea Directa es la proyección de una imagen real y transparente de sus proyectos y su cultura corporativa. En la campaña de comunicación 'Hazlo grande, hazlo Línea Directa', publicada en Redes Sociales a lo largo de 2023, los empleados contaban en primera persona los proyectos en los que está inmersa la empresa y en los que ellos son protagonistas.

También se ha apostado en el último ejercicio por mejorar la digitalización del proceso de selección, la implantación de herramientas avanzadas de selección y análisis y el impulso de nuevos canales de atracción para el talento joven que se crearon en 2022.

El equipo de Atracción de Talento mantiene una comunicación ágil, cercana y muy personalizada con el candidato. Siguiendo esa estrategia, en 2023 ha puesto en marcha nuevas formas de atracción del talento ágiles, eficientes, flexibles y con el foco puesto en el candidato, potenciando el uso de las tecnologías y la información, las nuevas herramientas y las Redes Sociales, lo que permite aportar una experiencia humana y diferencial.

En este sentido, en 2023 ha puesto en marcha procesos de selección "always on", que desarrolla un diálogo continuo con los candidatos sobre temas que despiertan su interés. En todo ese proceso, se analiza la información obtenida para trazar un perfil del aspirante y conocer sus motivaciones para entrar en Línea Directa. Además, se ha impulsado la presencia de la compañía en escuelas de negocio, comunidades profesionales, universidades, plataformas tecnológicas, foros y blogs, siempre con el objetivo de enriquecer la información e impulsar la notoriedad de la compañía en el proceso de atracción de talento.

Gestión del talento

En el ejercicio 2023 se han marcado 4 retos en la hoja de ruta de la compañía:

- Eficiencia y rentabilidad.

- Transformación digital.
- Foco en el cliente y gestión multirramo (Motor, Hogar y Salud).
- Mayor capacidad de generar negocio: comercial, analítica y tecnología.

Esta estrategia ha venido acompañada de una nueva cultura de desarrollo profesional y de la formación personalizada de todos los empleados de la compañía.

Mientras que en 2022 la compañía puso el foco en la motivación de los empleados a través de las Conversaciones de Desarrollo con sus responsables y el autoaprendizaje a través de herramientas digitales y de cursos formativos en @prende y LinkedIn Learning, en 2023 se han desarrollado distintas iniciativas orientadas a la fidelización y a la apuesta por el talento interno. Entre ellas destaca un programa de identificación de posiciones críticas, de identificación de talento potencial y de configuración de planes de desarrollo acelerados.

Además, para alinear la estrategia y la cultura de la Innovación se han creado grupos multidisciplinares de innovación en la organización en la que participan personas con perfiles y experiencias muy diversas

Por último, para reforzar la estrategia de desarrollo profesional, se han realizado nuevos programas de cursos formativos dirigidos a los líderes de los equipos para desarrollar su capacidad estratégica y sus conocimientos de gestión empresarial.

Línea Directa impulsa diversos programas de desarrollo de las capacidades de liderazgo de la cadena de mando. Por ello, se han impartido nuevos programas directivos a los líderes de los equipos para alinear las prioridades de la compañía con el desarrollo profesional de este colectivo.

En 2023, se han impartido dos programas formativos a través de la Comunidad Darwin: uno de Dirección Estratégica, de cara a potenciar las habilidades directivas y estratégicas de los mandos intermedios, y otro de Gestión Empresarial para los nuevos miembros de este colectivo, que tiene como finalidad formarles en las áreas principales de gestión de la compañía, dotándoles de una visión general de la empresa y preparándolos para nuevos retos.

Bienestar del empleado

Aunque uno de los objetivos de la gestión de personas en el Grupo Línea Directa es la seguridad y la salud de sus empleados, también es importante atender a un concepto más amplio, como es el del bienestar. Por ello, Línea Directa cuenta con un programa específico basado en los principios de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y de las recomendaciones de la Unión Europea en materia de salud y seguridad en el trabajo. Además, la compañía esta adherida a la Declaración de Luxemburgo.

En este contexto, Línea Directa ofrece a sus empleados el programa "Bienestar para estar Bien", que engloba acciones enfocadas a mejorar su salud física, emocional y financiera.

Entre las principales medidas e iniciativas llevadas a cabo durante 2023 en este ámbito, destaca, por un lado, la ampliación del periodo de vacaciones de los empleados en un día desde el ejercicio 2024.

Por otro lado, con el fin de medir el bienestar de los empleados, cada dos años se toma el pulso de la organización a través de una encuesta dirigida a toda la plantilla. En la última realizada, en 2023, la compañía ha dado un paso más en su metodología con el fin de analizar la experiencia del empleado de una manera más personalizada, lo que permite al Grupo extraer conclusiones por colectivos de empleado y según su ciclo vital y profesional en Línea Directa.

Retribución salarial

La compañía cuenta con una Plataforma de Retribución Total en el portal del empleado en la que las personas pueden consultar todos los elementos que forman parte de su paquete retributivo. Esto incluye su retribución fija, la variable vinculada a objetivos y la retribución en especie, como un seguro de vida y accidentes, además de los distintos beneficios sociales y ventajas por ser empleado de Línea Directa, como un programa de retribución flexible y descuentos en todos los productos de la compañía.

Con motivo del encarecimiento del coste de la vida como consecuencia de la inflación de los dos últimos ejercicios, Línea Directa Aseguradora realizó en enero de 2023 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 euros.

Por otro lado, en el año 2022 Línea Directa lanzó su primer Plan de Compra de Acciones dirigido a empleados. A través de la adhesión a este Plan, las personas de la organización pueden destinar parte de su salario a la compra de acciones con un 5% de descuento, beneficiándose además de las ventajas de la retribución flexible. En el año 2023, la compañía ha dado continuidad a este programa. Para ello, se han impartido dos sesiones formativas 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 su decisión de inversión.

Brecha salarial

Línea Directa Aseguradora defiende la igualdad salarial entre mujeres y hombres y realiza las revisiones salariales anuales con criterios comunes para ambos géneros. Prueba de ello es que la remuneración media total de ambos géneros es muy similar y la brecha salarial a cierre de 2023 ha sido de 3,1%.

Seguridad y salud

En 2023, se ha llevado a cabo una actualización de la Política de Prevención de Riesgos Laborales y Bienestar en la que se han establecido los compromisos en los que la compañía basa su gestión de la prevención de riesgos laborales, no solo desde el estricto cumplimiento de la normativa aplicable, sino también desde su compromiso de garantizar la seguridad y salud de las personas que prestan sus servicios en Línea Directa.

Relación con el empleado

Línea Directa Aseguradora inició en 2022 una transformación organizativa y estratégica clave para el futuro de la compañía. La atención a las personas y el cuidado en la gestión del cambio ha sido fundamental para convertir este proceso en nuevas oportunidades de desarrollo profesional para las personas de la organización.

En esta transformación, el Área de Personas y Comunicación se ha centrado en acompañar a los empleados y a la cadena de mando durante el proceso. Para ello, ha trabajado en 2023 con las áreas de negocio para entender y abordar las necesidades específicas de cada equipo, asegurando una transición armoniosa que respete las particularidades de cada uno.

Asimismo, se ha prestado una especial atención a la gestión emocional del cambio. Para ello, se ha establecido una presencia constante de los equipos de Personas en todos los edificios de la compañía. Esta presencia física no sólo facilita la comunicación y la resolución de dudas, sino que también subraya el compromiso de la organización de estar cerca de los empleados durante este proceso de cambio.

La compañía cuenta además con diferentes canales digitales de comunicación directa con los empleados en los que la información fluye en todas direcciones gracias al canal del empleado, de acceso universal, y a la gestión personalizada del equipo de Atención a las Personas.

En este sentido, y como parte del proceso de digitalización de la comunicación con el empleado, la compañía lanzó en 2022 el chatbot 'LidIA', un asistente virtual en la intranet corporativa programado para responder de manera conversacional a las principales cuestiones demandadas por los empleados. En 2023 se ha puesto en marcha una prueba de concepto (PoC) para integrar este asistente con la Inteligencia Artificial generativa y conseguir, de esta manera, que la experiencia de usuario sea más moderna, eficaz y humana a través del lenguaje natural.

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

Discapacidad y accesibilidad

Uno de los pilares clave de actuación de Línea Directa Aseguradora en el ámbito de la integración de la discapacidad funcional es la inclusión de los empleados con certificado de discapacidad.

Para ello, la compañía desarrolla distintas iniciativas que abarcan este reto desde la gestión del talento de la propia compañía y desde la colaboración con entidades especialistas y la participación en proyectos sociales destinados a favorecer la empleabilidad de este colectivo.

Por otro lado, todos los centros de trabajo del Grupo Línea Directa son accesibles. Además, la compañía trabaja en la comunicación y la sensibilización sobre la discapacidad, tanto en el ámbito interno como en el externo. Asimismo, en 2023 se ha abordado la accesibilidad de la web corporativa para garantizar el acceso universal de todos los usuarios.

Los criterios adoptados para conseguir una mayor accesibilidad de la Web de Línea Directa Aseguradora se basan en las directrices WCAG/WAI fijadas por el World Wide Web Consortium (W3C), que es un consorcio internacional que genera recomendaciones y estándares que aseguran el uso y desarrollo de Internet. En este sentido el desarrollo de la Web de Línea Directa Aseguradora se ha basado en el cumplimiento de las Pautas de accesibilidad para el contenido en la web de la WCAG 2.1 del W3CWAI en su nivel de exigencia AA. Una consultora especializada se ha encargado de realizar una auditoría de accesibilidad según los requisitos de las WCAG 2.1.

7. Actividades de investigación, desarrollo e innovación

Línea Directa Aseguradora apuesta por la investigación, el desarrollo y la innovación y cuenta con potentes iniciativas en esta materia que el Grupo pone al servicio del negocio y de sus clientes, mediante la creación y el lanzamiento al mercado de productos aseguradores únicos, así como de la sociedad en su conjunto a través de la actuación investigadora de la Fundación Línea Directa en favor de la seguridad vial.

Innovación

La compañía cuenta desde sus orígenes con una potente cultura de innovación como base del desarrollo de soluciones aseguradoras y servicios diferenciales que respondan a las nuevas necesidades de los clientes, lo que le otorga una ventaja competitiva.

En los dos últimos años, Línea Directa ha potenciado su cultura y procesos de innovación. Para ello, la compañía ha creado el Programa de Innovación 10X, un proyecto corporativo que dispone de una metodología propia que incluye diversos procesos de innovación orientados a la diferenciación de producto y al crecimiento del negocio.

En 2023 se han constituido diversos grupos de innovación formados por las personas de la compañía identificadas por su talento potencial. Estos grupos tienen el objetivo de detectar nuevas áreas de oportunidad de negocio a través de diferentes fases: la exploración, la ideación, la validación y, por último, la fase de implantación. En este sentido, los empleados involucrados en el programa de Innovación de Producto han recibido píldoras formativas para conocer los conceptos básicos de la metodología de innovación y del proceso creativo: *design thinking*, para el análisis de tendencias, el análisis estratégico aplicado a la generación de nuevos negocios y fijación de propuesta de valor; *lean start-up*, para generar un Mínimo Producto Viable y realizar una validación y aprendizaje rápido del prototipo, y metodologías ágiles para la implementación y desarrollo iterativo e incremental de los nuevos productos.

Esta metodología de innovación busca conocer las necesidades de los clientes de manera rápida, hacer una validación con un prototipado de productos y servicios e implantar tiempo récord los nuevos productos al mercado.

La compañía cuenta también con un Comité de Producto liderado por el Director de Marketing que organiza diferentes sesiones estratégicas, así como sesiones operativas y de aprobación de producto. Los empleados involucrados en el Programa de Innovación 10X han estado implicados en todas estas fases.

Fruto de esta cultura y procesos de innovación, que son transversales a toda la organización, Línea Directa Aseguradora ha continuado poniendo a disposición de los asegurados en 2023 productos y servicios novedosos en los ámbitos de la movilidad, el hogar y la salud. Así, la entidad ha lanzado "Fórmula coche+casa", primer paso de una aseguradora en España hacia la convergencia de las pólizas de una misma unidad familiar, y "Hogar Despreokupado", una cobertura completa frente a la ocupación ilegal de la vivienda, única en el mercado.

Transformación Digital

La innovación y la transformación digital son dos palancas clave en la estrategia corporativo de Línea Directa. Junto con la creación de nuevo productos que cubren las nuevas necesidades de los clientes, la compañía ha continuado avanzando en la digitalización tanto de sus procesos internos como de la experiencia del asegurado. Con ello, Línea Directa Aseguradora busca impulsar su eficiencia y ofrecer un servicio más ágil y de mayor calidad a los asegurados.

En este sentido, cabe destacar que a lo largo de 2023 el Grupo se ha apoyado en la Inteligencia Artificial (IA) para ampliar y mejorar los servicios digitales a disposición de los clientes a través de la aplicación móvil y la web de la compañía. En concreto, a través de esta tecnología de última generación, Línea Directa ofrece ya funcionalidades avanzadas de verificación y de apertura de partes por parte de los usuarios. Esto ha permitido a la aseguradora reducir su carga operativa e incrementar la calidad del servicio. En este sentido, el 75% de las verificaciones anuales se realizan ya a partir de imágenes digitales y el porcentaje de éxito en la apertura digital de partes se ha elevado hasta el 96%.

Esta agilidad y utilidad ha hecho que los servicios digitales del Grupo hayan alcanzado una alta penetración en la cartera de clientes de la compañía. A cierre de 2023, más del 87% de los asegurados se relacionan ya con la compañía por sus canales digitales y el volumen de interacciones digitales supera en un 59% al de los contactos telefónicos.

Calidad en el servicio

El contacto directo con el cliente derivado de su modelo de negocio permite a Línea Directa Aseguradora conocer de primera mano las necesidades de los asegurados, lo que constituye un extraordinario activo a la hora de impulsar la calidad en todos sus procesos.

Línea Directa Aseguradora monitoriza *Net Promoter Score* (NPS), que estima el grado potencial de recomendación de la compañía por parte de sus clientes y usuarios. Este sistema cuenta con una escala de medición de 1 a 10 puntos, siendo considerados solamente como "promotores" a aquellos asegurados que puntúan su experiencia con la compañía con una nota de 9 ó 10.

En este sentido, el NPS global de Línea Directa Aseguradora en 2023 ha alcanzado 29,16 puntos, lo que supone una variación de 17,8 puntos respecto a 2022, un retroceso causado por el endurecimiento de la suscripción ante la actual coyuntura de mercado de presión de la inflación e costes sobre los márgenes aseguradores.

Uno de los principales retos vividos por el área de Calidad durante el pasado ejercicio ha sido adaptar los sistemas de medición al nuevo enfoque multiproducto de la compañía. Se ha logrado definir un conjunto de indicadores que, además de aportar una lectura conjunta de los KPI, ofrece la posibilidad de conocer la evaluación del asegurado del proceso o servicio en cuestión.

El año 2023 también ha asistido a una importante evolución del Cuadro de Mando de Experiencia de Cliente en el ámbito de las prestaciones del seguro de Hogar y se ha profundizado en el conocimiento y análisis de las mejores prácticas del mercado, siempre con el objetivo de enriquecer la toma de decisiones en el futuro.

En 2024, se trabajará en ampliar la metodología sobre prestación del servicio al resto de interacciones del cliente, así como en la predicción y detección temprana de alarmas sobre los nuevos indicadores de percepción.

Apoyo a la investigación

La Fundación Línea Directa, una organización sin ánimo de lucro que tiene por objetivo luchar contra la accidentalidad en carretera, se ha convertido en sus diez años de trayectoria en un verdadero referente en este ámbito. Constituida en 2014, recoge la larga experiencia de la compañía en el campo de la seguridad vial y cuenta con cuatro líneas de actuación: Investigación, Divulgación, Acción Social y Formación.

Desde el punto de vista de la investigación, la Fundación Línea Directa realiza anualmente varios estudios que analizan los aspectos más relevantes de la accidentalidad, siempre con la finalidad de concienciar a la sociedad sobre la importancia de mantener hábitos responsables al volante. Estos estudios tratan de ofrecer una visión holística del fenómeno del tráfico y la accidentalidad, aportando novedosos enfoques que ayuden a luchar contra la mortalidad y la lesividad vial.

En 2023, la organización elaboró y publicó tres informes de este tipo. El primer de ellos, "La vida en un segundo. Distracciones y accidentalidad en las carreteras españolas (2012-2021)", concluye que 1 de cada 3 accidentes mortales en España está causado por distracciones. El estudio "Ir y volver. Radiografía de los accidentes de tráfico por desplazamientos de verano en España (2012-2021)" recuerda que, con 5 muertos al día, los meses estivales son la época más peligrosa del año para la seguridad vial, con una tasa de fallecimientos un 20% superior a la del resto del año. Por último, a través del informe "Coches seguros para todos. Análisis de la accidentalidad bajo una perspectiva de género (2012-2021)", la Fundación Línea Directa puso de relieve cómo, debido a la falta de adaptación de las pruebas de seguridad de los vehículos a la anatomía femenina, las mujeres tienen el doble de riesgo de sufrir una lesión cerebral grave y un 50% más de posibilidades de tener una fractura craneal en caso de un impacto frontal.

Por otro lado, entre sus acciones, la Fundación impulsa también un programa de aceleración de startups, una actividad que desarrolla a través del Premio Emprendedores y Seguridad Vial, un certamen que financia proyectos que, por su especial relevancia, pueden contribuir a salvar vidas en las carreteras. El certamen está dotado con un premio de 20.000€ netos sin arrastre ni conversión, además de acceso a formación y mentoring. En una fase posterior, el ganador del Premio puede acceder también a rondas de financiación de la Fundación para la Innovación Bankinter y de IESE Business School.

8. Otra información relevante

8.1 La acción Línea Directa Aseguradora

A cierre del ejercicio 2023, el capital emitido de la Sociedad asciende a 43.536.673,60 euros y está compuesto por 1.088.416.840 acciones ordinarias nominativas, de la misma clase y serie, íntegramente suscritas y desembolsadas con un valor nominal de 0,04 euros cada una.

Todas las acciones en circulación tienen los mismos derechos económicos y de voto y están representadas por anotaciones en cuenta. Las acciones cotizan en las bolsas de valores de Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao (las bolsas españolas).

El principal índice bursátil en el que se incluye la acción es el IBEX Medium Cap, que agrupa a las empresas españolas cotizadas de mediana capitalización.

El código ISIN de las acciones es ES0105546008.

Evolución de la acción

La acción cerró el ejercicio 2023 en 0,851 euros, lo que supone una disminución del 17,54% desde el 2 de enero, primer día de cotización del 2023.

A finales de 2023, un total de 8 casas de análisis seguían la acción, de las cuales el 75% recomendaban "mantener" y el 25% "vender" con un precio objetivo promedio de 0,918 euros.

La acción Línea Directa Aseguradora	2023
Datos de la acción	
Mínimo (€)	0,786
Máximo (€)	1,084
Cierre del periodo (€)	**0,851**
Número de aciones	1.088.416.840
Autocartera	377.583
Número de acciones en circulación	1.088.039.257
Valor nominal (€)	0,04
Contratación media diaria (acciones)	607.961
Contratación media diaria (€)	623.500
Capitalización bursátil (millones €)	**926,242**
Ratios	
Beneficio por acción (€)	-0,00
Valor teórico contable (€)	0,29
Precio / Valor teórico contable (veces)	3,0 x
PER (veces)	n.m.
RoAE (%)	-1,4 %
Rentabilidad por dividendo (%)*	— %

*Dividendos a cargo del ejercicio 2023 / precio de cierre de cotización del ejercicio

Dividendos

La Compañía no ha repartido dividendos con cargo al ejercicio 2023.

Acciones propias - adquisición y enajenación

El 29 de abril de 2021, fecha de la salida a bolsa, se adjudicaron a la sociedad dominante 239.678 acciones propias en el canje de acciones de Bankinter.

El 12 de mayo de 2021 el Consejo de Administración aprobó un Programa de recompra de acciones propias, al amparo de la autorización conferida por la Junta General de la Compañía el 18 de marzo de 2021 y conforme a la normativa de abuso de mercado, que fue comunicado a la CNMV el mismo día.

La Compañía ha realizado sucesivas adquisiciones comunicadas a la CNMV, para completar el plan de remuneración basado en acciones que se detalla en la Nota 21. 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.

Así mismo, el Grupo ha ofrecido dos planes de retribución flexible mediante acciones para los empleados. El primero, en noviembre de 2022, en el que se adquirieron 224.000 acciones a un precio medio de 0,99 euros de las cuales se entregaron 204.676. Y el segundo, en noviembre de 2023, en el que se entregaron 116.771 acciones.

A 31 de diciembre de 2023 Línea Directa Aseguradora posee 377.583 acciones propias representativas del 0,035% del capital, por importe de 321.323 euros. La Nota 15 incluye el detalle sobre la composición y movimiento del patrimonio neto.

8.2 Composición del accionariado

A cierre del ejercicio 2023, Cartival era titular del 19,896% de las acciones, Bankinter del 17,416%, Fernando Masaveu Herrero del 5,381%, Norbel Inversiones del 5,001%, Lazard Asset Management del 3,195%, Brandes Investment Partners del 3,002%, Candriam del 2,720% y Fidelity International Limited del 2,023%.

Línea Directa posee el 0,035% en autocartera.

El siguiente cuadro muestra la composición del accionariado a 31 de diciembre de 2023:

Composición del accionariado	2023
Cartival, S.A.	19,90 %
Bankinter, S.A.	17,42 %
Fernando Masaveu Herrero	5,38 %
Norbel Inversiones S.L.	5,00 %
Lazard Asset Management	3,20 %
Brandes Investment Partners L.P.	3,00 %
Candriam	2,72 %
Fidelity International Limited	2,02 %
Autocartera	0,03 %
Institucional Extranjero	14,35 %
Institucional Nacional	11,84 %
Minorista	15,14 %

Con relación al tramo institucional extranjero, éste está liderado por Reino Unido y los Estados Unidos, con la siguiente composición:

Tramo institucional extranjero	2023
Reino Unido	40,95 %
Estados Unidos	29,74 %
Luxemburgo	9,49 %
Francia	4,60 %
Suiza	4,35 %
Noruega	3,05 %
Bélgica	2,82 %
Alemania	2,60 %
Resto	2,40 %

8.3 Relación con el mercado financiero

Desde la admisión a cotización de Línea Directa Aseguradora, S.A, ha sido voluntad de la Sociedad seguir las mejores prácticas de buen gobierno y las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV, que permitan reforzar su compromiso con la transparencia, con la implicación de los accionistas e inversores y con la creación de valor a largo plazo. Para ello, la Sociedad ha implantado los procedimientos necesarios para mantener una comunicación adecuada con todos sus grupos de interés.

En este sentido, la Sociedad cuenta con una Política de Comunicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto 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 las Comunicaciones realizadas a la CNMV, completa información financiera, resultados, presentaciones e información sobre la acción.

Asimismo, se ha puesto a disposición el Estado de Información no financiera del ejercicio 2023 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 2023 la Sociedad ha retransmitido por webcast los resultados trimestrales y ha participado en 13 conferencias y foros nacionales e internacionales, manteniendo además un contacto diario con la comunidad inversora y acercando de esta forma la realidad del negocio al accionista y potencial 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 2023 y 2022. El periodo medio de pago a proveedores a cierre del ejercicio 2023 de Línea Directa Aseguradora fue de 20,80 días. Asimismo se detallan para el ejercicio 2023 el número de facturas y su valor monetario:

	2023	2022
	Días	**Días**
Periodo medio de pago a proveedores	20,80	18,55
Ratio de operaciones pagadas	20,81	18,51
Ratio de operaciones pendientes de pago	20,60	20,24
	Importe (miles de euros)	**Importe (miles de euros)**
Total pagos realizados	340.996	334.881
Total pagos pendientes	13.891	7.859
	Facturas	**Facturas**
Facturas en el límite legal	102.744	112.931
Porcentaje sobre el total de facturas	85,86 %	90,58 %
Total facturas	119.660	124.682
	Importe (miles de euros)	**Importe (miles de euros)**
Volumen monetario en límite legal	314.136	278.227
Porcentaje sobre el total monetario de pagos a sus proveedores	88,52 %	81,18 %
Total monetario de facturas	354.888	342.740

9. Reclamaciones, defensor del cliente y otra información no financiera

El marco legal regulador de los servicios financieros ofrece a los clientes el nivel de protección adecuado para preservar la confianza en el funcionamiento de los mercados. Dentro de este marco, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras, estable la obligación de que las entidades aseguradoras cuenten con un departamento o servicio de atención al cliente, que atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y pretensión de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Durante el ejercicio 2023 se han gestionado 7.637 expedientes (5.809 expedientes en 2022), siendo el 8,25% quejas, 630 (6,85% quejas, 398 en 2022) y el 91,75% reclamaciones, 7.007 (93,15% reclamaciones, 5.411 en 2022). Del total señalado, 21,02% corresponden a Cotizaciones y Gestión de Póliza, el 66,39% a Gestión de Accidentes, el 3,33% al servicio de Asistencia en Viaje (20,86%, 69,48%, 3,10% respectivamente en 2022).

El detalle por tipología de los expedientes gestionados por el grupo durante los ejercicios 2023 y 2022 es el siguiente:

	2023		2022	
	Número	% del total	Número	% del total
Quejas	630	8,25 %	398	6,85 %
Reclamaciones	7.007	91,75 %	5.411	93,15 %
Total expedientes gestionados	**7.637**	**100,00 %**	**5.809**	**100,00 %**

El detalle por departamento de los expedientes generados por el grupo durante los ejercicios 2023 y 2022 es el siguiente:

	2023		2022	
	Número	% del total	Número	% del total
Cotizaciones y Gestión de Póliza	1.605	21,02 %	1.212	20,86 %
Gestión de accidentes	5.070	66,39 %	4.036	69,48 %
Servicio de asistencia en viaje	255	3,34 %	180	3,10 %
Otros	707	9,26 %	381	6,56 %
Total expedientes gestionados	**7.637**	**100,00 %**	**5.809**	**100,00 %**

Las principales cuestiones planteadas por los clientes se formulan a continuación:

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 2023, se han considerado estimadas el 82,06% (82,10% en 2022) y procedentes el 39,86% (38,13% en 2022).

Por otra parte, durante el ejercicio 2023 ante el Defensor del Cliente se han finalizado 488 expedientes (428 expedientes en el ejercicio 2022), de los cuales en un 56,15% 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 desfavorables para los asegurados ha sido mayor que el año precedente, pues en 2023 han sido favorables al asegurado 214 de los 488 resueltas, mientras que en 2022 fueron 287 de los 428, con porcentaje del 43,85% y 67,05%, con una diferencia porcentual entre ejercicios del 23,20%.

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 2023, 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.

EINF 2023

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2023

LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A.

línea directa · penélope SEGUROS · vivaz

Índice

CARTA DEL PRESIDENTE 172

ENTREVISTA A LA CONSEJERA DELEGADA 175

ACERCA DE ESTE INFORME 179

EL GRUPO LÍNEA DIRECTA 181
PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
HITOS Y RECONOCIMIENTOS
PRINCIPALES MAGNITUDES
ENTORNO EMPRESARIAL
MODELO DE NEGOCIO
GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GOBIERNO CORPORATIVO 220
SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO
ÉTICA Y TRANSPARENCIA
PRINCIPIOS RECTORES DE EMPRESA Y DERECHOS HUMANOS
MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

MEDIOAMBIENTE 260
EL GOBIERNO Y LA GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO
RIESGOS Y OPORTUNIDADES ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO (TCFD)
HUELLA DE CARBONO
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
BIODIVERSIDAD
ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO (TAXONOMÍA)

PERSONAS Y TALENTO 285
ALINEAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA ESTRATEGIA
DIVERSIDAD E IGUALDAD
ATRACCIÓN DE TALENTO
GESTIÓN DEL TALENTO. RE-EVOLUCIONA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
BIENESTAR DEL EMPLEADO. CONCILIACIÓN Y POLÍTICA DE DESCONEXIÓN DIGITAL
RETRIBUCIÓN SALARIAL Y BENEFICIOS CORPORATIVOS
BRECHA SALARIAL
SEGURIDAD Y SALUD
RELACIÓN CON EL EMPLEADO. DIÁLOGO CON LOS EMPLEADOS. REPRESENTACIÓN SINDICAL.
DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD

SOCIEDAD 312
SOCIEDAD
INVERSIÓN SOSTENIBLE
FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA
VOLUNTARIADO CORPORATIVO
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
CALIDAD EN EL SERVICIO

ANEXOS 329
MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS CONSEJEROS
INDICADORES AMBIENTALES
INDICADORES DE PERSONAS
REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CARTA DEL PRESIDENTE

El año **2023** se ha caracterizado por una gran inestabilidad económica y por fuertes turbulencias políticas que, sin duda, han afectado notablemente a las perspectivas y al crecimiento global. No en vano, el **proceso inflacionario** que hemos vivido en los tres últimos ejercicios causado, entre otros factores, por la grave situación geopolítica, la crisis energética y las consecuencias económicas derivadas de la pandemia, ha propiciado un **endurecimiento de la política monetaria** por parte del Banco Central Europeo que ha elevado los tipos de interés hasta alcanzar sus máximos históricos en décadas. Sin embargo, esta decisión, que parece estar dando sus frutos en la lucha contra la escalada de los precios, ha ralentizado la economía de la zona euro y ha agravado la situación de muchas economías familiares y empresariales, ya de por sí tensionadas por la tendencia alcista de la inflación.

Este cúmulo de circunstancias, muy complejas e imprevisibles, han afectado a la evolución de las principales cifras macroeconómicas. La economía de la Eurozona mostró una clara atonía a lo largo del ejercicio, registrando incluso una variación negativa del **Producto Interior Bruto** (PIB) del 0,1% en el tercer trimestre, y cerró 2023 con un crecimiento anual del 0,5%. En España, el crecimiento fue superior, del 2,5%, aunque 3,3 puntos porcentuales menos que el registrado en 2022, lo que supone también una evidente desaceleración del crecimiento.

Esta situación, sin embargo, no parece afectar aún a la evolución del empleo, ya que, en 2023, el número de ocupados en España aumentó en **783.000 personas** respecto al año anterior, situando la población activa de nuestro país en **21,2 millones de trabajadores**. De esta forma, el evolutivo anual es muy positivo: en los últimos 12 meses, el empleo ha crecido un 3,8%, aunque aún queda un largo camino por recorrer, ya que la tasa de paro sigue siendo la más alta de toda la Unión Europea (11,76%).

En este entorno, caracterizado por la incertidumbre, el **sector asegurador**, que cuenta con un fuerte carácter anticíclico, ha alcanzado en 2023 un volumen de primas superior a los **76.400 millones de euros**, lo que supone un 18% más que en el año anterior, un incremento provocado por el gran empuje del Ramo de Vida (+36,3%), muy expuesto al alza de los tipos de interés. El **Ramo de No Vida** tuvo una evolución positiva, aunque mucho más moderada (+6,8%). En este sentido, el ramo de **Autos** (+6,6%) afianzó su crecimiento gracias al paulatino incremento de primas que está viviendo el sector, que, al ver afectado su margen técnico, ha necesitado equilibrar la evolución de todos sus costes.

Por otro lado, también se ha percibido cierta recuperación en el **número de matriculaciones** (+16,7%), debida a la fuerte salida de stock experimentada tras la crisis de suministros, aún en vías de solución. En cualquier caso, aunque las cifras de venta de vehículos nuevos parecen muy positivas, lo cierto es que las ventas siguen siendo extraordinariamente bajas. Durante 2023 se registró un **descenso del 24,5% en las matriculaciones** de vehículos respecto a 2019, lo que unido a la gran inflación vivida en el precio de los coches, continúa lastrando la recuperación definitiva de la industria. Una situación agravada por el alza del precio del dinero, que resta liquidez a los particulares, reduce su capacidad de crédito y resta su confianza para asumir grandes compras. Quizás por ello, el *renting* sigue consolidándose como una alternativa para el acceso al vehículo gracias a la incertidumbre legislativa sobre el futuro de las motorizaciones. De hecho, durante 2023, este canal ha experimentado un incremento de negocio del 16,3%, al que hay que sumar el 16,5% del ejercicio anterior.

El **Ramo de Hogar**, por su parte, sigue creciendo a un buen ritmo (+6,4%), aunque el futuro esboza ciertas dudas: la caída de las compraventas de viviendas, el encarecimiento de la financiación y el incremento de los daños por causas meteorológicas pueden afectar a sus futuros márgenes. Por su parte, el **seguro de Salud** sigue creciendo a un ritmo muy dinámico (+6,6%), consolidándose como un gran activo para el sector de No Vida, al que aporta volumen, primas elevadas y diversificación.

En este contexto tan complejo y cambiante, **Línea Directa Aseguradora ha afrontado uno de los ejercicios más desafiantes de su historia. Así, el repunte de la inflación ha seguido condicionado el resultado neto en el año, pero ya en el tercer**

trimestre se han atisbado síntomas de recuperación derivados de las profundas transformaciones que se están llevando a cabo. En este sentido, Línea Directa está priorizando el crecimiento rentable y sigue apostando firmemente por la **digitalización** como medio de incrementar la eficiencia en todos sus procesos, siempre con el objetivo de contener los gastos generales, aumentar la productividad y mejorar la experiencia de cliente.

En 2023, la compañía ha alcanzado un **volumen de primas de 973,3 millones de euros**, lo que supone un 2,8% más que el registrado en el mismo periodo del ejercicio anterior, gracias a un ajuste individualizado de las primas. Por línea de negocio, **la compañía crece en todos los ramos** en los que opera: **Autos** (+2,5%), **Hogar** (+4,0%) y **Salud** (+4,5%), mientras que la cartera de clientes ha descendido ligeramente (-4,2%) debido al moderado endurecimiento de la suscripción para algunos perfiles, una medida que permitirá ganar en rentabilidad, disminuir la presión siniestral y construir una compañía más saneada.

En el ámbito de la **rentabilidad**, los márgenes aún arrastran las consecuencias del repunte de la inflación de los costes y del alza de las indemnizaciones por daños corporales, lo que ha provocado que, en 2023, la operación arroje unas pérdidas de -4,4 millones de euros. Sin embargo, en la segunda mitad del ejercicio la compañía abandona los números rojos, registrando un beneficio neto de 10,7 millones de euros en el segundo semestre estanco, lo que supone un claro síntoma de mejora y un indicador de que se están sentando las bases para volver definitivamente a la senda de la rentabilidad.

Esta mejora del resultado viene de la mano de un**a importante reducción del Ratio Combinado**, que en el segundo semestre de 2023 ha mejorado 3,8 p.p. respecto a la primera mitad del ejercicio, gracias a la depuración de riesgos, a la mayor eficiencia de los procesos y a la digitalización de la compañía. Además, la compañía sigue manteniendo una **gran fortaleza en el balance**, con un exceso sobre el capital exigido de 159 millones de euros y un Ratio de Solvencia del 180%.

En el ámbito del **Gobierno Corporativo**, el Consejo de Administración de la sociedad ha continuado aprobando las políticas de la compañía en sus distintos ámbitos de actuación. En este sentido, el Consejo aprobó en 2023 sus políticas en el ámbito de **Prevención, Seguridad, Salud y Bienestar** y en el de **Control y Gobierno de Producto**, lo que, sin duda, supone un paso más en el compromiso de Línea Directa de construir un proyecto sostenible, riguroso y alineado con todas las exigencias normativas. Asimismo, con vistas a adecuarse a la **Directiva sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad** (CSDR), que acercará el reporte de la información financiera a la no financiera, Línea Directa ha evaluado durante el pasado ejercicio a **casi 300 proveedores y colaboradores** en el campo de la sostenibilidad, lo que le permitirá tener un mayor conocimiento de la **cadena de valor, mucho más sostenible**, de cara a reportar el impacto de su actividad en el medioambiente.

El pasado año ha asistido también a la entrada en vigor del **Plan de Sostenibilidad para el trienio 2023-2025**, que traza la hoja de ruta del Grupo en esta materia. El Plan, que está alineado con la estrategia de desarrollo sostenible de Naciones Unidas, se articula a través de las tres dimensiones ESG e incluye 6 objetivos, 15 líneas de estratégicas y un total de 87 acciones. Sus **objetivos** son ambiciosos: generar negocio a través de una oferta comercial sostenible, captar y cuidar el talento, impulsar la cultura de la sostenibilidad, aportar valor a los accionistas, atraer inversión responsable, consolidarse como una marca con reputación ESG y potenciar la contribución social y ambiental del Grupo.

La **dimensión medioambiental** del Plan incorpora numerosas acciones de mitigación del cambio climático con el objetivo de reducir las emisiones en la organización y alcanzar el **NetZero antes de 2050**. Para ello, Línea Directa cuenta con numerosas iniciativas en la materia, incluyendo el consumo responsable, la economía circular, el impulso de la descarbonización y la puesta en valor de un modelo de movilidad y de negocio sostenibles. Por su parte, la **dimensión social** promueve numerosas acciones en materia de igualdad, diversidad y respeto a los derechos humanos, y sistematiza la amplia contribución de la compañía a la sociedad. Por último, la dimensión de **Buen Gobierno** trata de garantizar una gestión ética

con arreglo a la ley, pero más allá de ella, con el objetivo de cumplir con creces los compromisos asumidos por el Grupo. De hecho, la compañía sigue siendo un referente en temas tan trascendentales como la igualdad, ya que el 57% del Consejo de Administración, el 58% de los miembros del Equipo de Dirección y el 51% de los puestos de responsabilidad los ocupan mujeres.

Estoy convencido de que el plan, que ha avanzado a buen ritmo en su primer año de vigencia, situará a Línea Directa Aseguradora en una dimensión aún más relevante en el mercado asegurador español. Año tras año, el Grupo es incluido en los monitores y certificaciones de reputación más importantes y relevantes del país, como **MERCO Empresas, MERCO Responsabilidad ESG, MERCO Talento o Top Employer**. Además, en 2023 Línea Directa mejoró ocho puntos en la calificación del **Dow Jones Sustainability Index**, acercándose a su objetivo de ser incluida en este prestigioso índice como un referente global en materia de sostenibilidad.

El año 2023 también asistió a otras dos importantes decisiones de Línea Directa. Por un lado, la preparación del primer reporte según los parámetros del **Task Force on Climate-Related Financial Disclosures** (TCFD), una iniciativa promovida por el Consejo de Estabilidad Financiera del G-20 con el objetivo de mejorar la divulgación de la información financiera de las empresas en el ámbito del clima, y que se aprobará y publicará en 2024. Además, la compañía se adhirió a los **Principios para Seguros Sostenibles** (PSI) **de Naciones Unidas,** que constituyen un marco esencial para que el sector aborde los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza.

También me gustaría recordar un ejercicio más la importante labor de la **Fundación Línea Directa** en materia de **seguridad vial** que, en sus diez años de historia, se ha convertido en una de las instituciones privadas más reconocidas en la lucha contra la mortalidad en carretera, gracias a la repercusión social que alcanzan sus estudios y a iniciativas tan importantes como el Premio Periodístico de Seguridad Vial o el Premio Emprendedores y Seguridad Vial.

Línea Directa Aseguradora es, desde su creación, un gran caso de éxito en el ámbito financiero, y tiene la firme determinación de seguir construyendo un futuro basado en la innovación, la calidad y en un gran equipo de más de 2.400 profesionales que, gracias a su rigor y su talento, han convertido a la compañía en un referente en el sector. Una determinación que, sin duda, nos permitirá construir un proyecto rentable y aún más sostenible en el futuro.

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola

Presidente de Línea Directa Aseguradora

ENTREVISTA A LA CONSEJERA DELEGADA

Patricia Ayuela, Consejera Delegada de Línea Directa Aseguradora, hace balance en esta conversación de los resultados obtenidos por la compañía en el actual contexto económico y de los progresos logrados en el plan de acción que anunció durante la Junta General de Accionistas de 2023. Además, señala las oportunidades y palancas de crecimiento de la aseguradora, así como los avances del Grupo en materia de digitalización y sostenibilidad.

A principios del año pasado ya indicaba que 2023 seguiría siendo un año difícil para el sector asegurador por la situación inflacionaria. ¿Qué balance hace del ejercicio?

Los dos últimos años han sido de los más complejos en mucho tiempo para la actividad aseguradora. La inflación ha provocado un fuerte encarecimiento de las reparaciones y de la prestación del servicio en 2023. Esto ha supuesto un incremento sustancial de la siniestralidad y un deterioro notable de los márgenes de las compañías en el ramo de No Vida, especialmente en el negocio de los seguros del automóvil. Y aunque se ha ido moderando, esa inflación se ha mantenido en niveles altos durante todo 2023.

Esto ha sucedido, además, en un momento en el que las primas medias del sector estaban en valores históricamente bajos, ya que se habían venido reduciendo de forma significativa durante 20 años. La conjunción de ambos factores, un aumento brusco del coste siniestral y unas tarifas bajas, ha condicionado de forma severa los márgenes aseguradores de las compañías y es lo que ha llevado a Línea Directa a presentar en 2023, de forma coyuntural, un resultado neto negativo.

En Línea Directa Aseguradora pusimos en marcha un plan de acción con el objetivo de mejorar nuestro margen asegurador y reconducir esta situación. Este plan incluye, en primer lugar, un ajuste individualizado de los precios al riesgo de cada cliente en la actual coyuntura y un endurecimiento de la suscripción. Esto supone priorizar la rentabilidad frente al crecimiento en número de clientes. Al mismo tiempo, estamos adoptando medidas de gestión con vistas a reducir el coste de los siniestros. Por otro lado, continuamos impulsando la eficiencia de toda nuestra operación, apoyándonos cada vez más en la digitalización, con el objetivo de acrecentar nuestro diferencial de gastos con el sector. Y, por último, estamos sentando las bases de nuestro crecimiento futuro manteniendo la innovación en producto, acelerando la digitalización de la relación con los clientes y poniendo el foco en la calidad de servicio.

En definitiva, es un plan que estamos aplicando con absoluta determinación y que ya empieza a dar resultados.

¿Qué avances se han logrado con la aplicación de ese plan?

En la segunda mitad del ejercicio, y aunque de forma incipiente, hemos empezado a recoger los resultados de este plan a través de una mejora de nuestro margen asegurador. Gracias a las medidas de tarificación y suscripción, y a pesar de que su efecto en las cuentas no es inmediato, los ingresos por primas imputadas están creciendo de forma sostenida en todas nuestras líneas de negocio. Por su parte, las iniciativas en la gestión siniestral nos han llevado a reducir nuestro coste siniestral un 8% en la segunda mitad del ejercicio respecto a la primera. De esta forma, el ratio combinado del Grupo ha mejorado en 3,8 p.p. en el segundo semestre, sobre todo en nuestro negocio de seguros de automóvil. Además, el estricto control de los gastos generales y el incremento de la eficiencia de nuestras operaciones nos ha permitido seguir mejorando nuestro ratio de gastos. Actualmente, este se sitúa en el 22,9%.

A la vez, y en una coyuntura compleja, hemos mantenido un ratio de solvencia sólido, del 180%, que es la base para cumplir con los compromisos futuros adquiridos con nuestros clientes y nuestros accionistas.

¿Qué cabe esperar entonces del desempeño de la compañía en 2024 y cuáles son los principales desafíos para el Grupo?

Hay que ser prudentes porque operamos en un entorno complejo, de enorme incertidumbre y volatilidad. La economía se encuentra en una fase de clara desaceleración. La inflación parece estar bajo

control, pero sigue en niveles elevados. Por el efecto del interés compuesto el incremento de los precios frente a hace tres años es muy significativo. Además, hay factores de riesgo, como las tensiones geopolíticas, que podrían provocar un nuevo repunte de los precios. Eso supone que 2024 va a continuar siendo un ejercicio desafiante para el conjunto de la economía, incluido el sector asegurador.

En este contexto, tenemos que seguir avanzando en nuestro plan de acción. Todas las mejoras conseguidas hasta ahora nos indican que vamos por el camino correcto, pero tenemos que perseverar en la aplicación de esas medidas, ya que solo alcanzando un nivel de beneficios sostenidos podremos cumplir con nuestras ambiciones de crecimiento. Contamos con grandes fortalezas, con una estrategia adecuada y con la determinación y el compromiso de toda la organización para llevarla a cabo. Estoy convencida de que, con todo ello, progresivamente alcanzaremos el nivel de resultados que Línea Directa puede generar.

En definitiva, nuestra prioridad es volver a la rentabilidad. Al mismo tiempo, nos estamos preparando para crecer más rápidamente una vez logremos ese equilibro.

¿Cuáles son las palancas y las fortalezas de la compañía para lograr ese crecimiento?

En un momento como el actual en el que estamos priorizando la rentabilidad, hemos demostrado que seguimos siendo una compañía muy competitiva ya que durante 2023 la demanda de nuestros productos ha tenido un comportamiento extraordinario. Esto es fruto, por un lado, de que contamos con una oferta aseguradora muy competitiva. La eficiencia derivada de nuestro modelo de negocio directo la trasladamos a los asegurados en forma de unas primas medias inferiores a las del sector, y manteniendo, por otro, unas coberturas muy amplias y una excelente calidad de servicio.

Además, hemos desarrollado una cultura de innovación en producto muy fuerte, lo que incrementa nuestra capacidad de diferenciación. El mercado de los seguros es de una gran competencia, corre cierto riesgo de comoditización y, por si fuese poco, se están produciendo grandes cambios en los hábitos y las necesidades de aseguramiento de las personas. Esto nos plantea a las aseguradoras el reto de ser relevantes para los clientes. Tenemos que ser imaginativos, innovadores y audaces para cubrir esa demanda. Nosotros hemos hecho un esfuerzo muy importante por mantenernos en la vanguardia con productos y servicios que tienen sentido para los clientes y les aportan valor. Por ejemplo, en 2023 hemos dado el primer paso de una aseguradora en España hacia el empaquetamiento de pólizas con nuestro producto "Fórmula coche+casa", y hemos lanzado el primer seguro completo e integral frente a la ocupación ilegal de la vivienda, "Hogar Despreokupado".

Por último, en los dos últimos años hemos llevado a cabo una reordenación completa de la compañía, pasando de una organización por ramos a una nueva con una visión global del cliente y de sus necesidades de aseguramiento, así como a un enfoque multirramo. Esto nos está permitiendo aumentar nuestra eficacia comercial, reforzando nuestras capacidades de captación y fidelización, y va a ser trascendental a futuro para nuestro crecimiento y diversificación.

Una de las principales novedades del año ha sido pasar a comercializar el seguro de salud bajo la marca Línea Directa. ¿A qué se debe esta decisión?

Pensamos que había llevado el momento de hacerlo porque, en primer lugar, consideramos esta línea de negocio había alcanzado la madurez suficiente, que tenemos ya un conocimiento profundo del ramo y que estamos siendo competitivos en un mercado muy maduro. Desde el lanzamiento de nuestro seguro de Salud en 2017 hemos alcanzado los 117.000 asegurados y estamos abriendo mercado entre personas que nunca habían contratado una póliza de salud. Esto es fruto de una propuesta comercial innovadora, digital, flexible, con un cuadro médico de los más completos y un programa único de fomento de hábitos saludables.

La marca Línea Directa es una de nuestras principales fortalezas por su solidez y notoriedad. Al operar con ella, nuestra línea de negocio

de Salud se va a ver impulsada por una mayor eficiencia en las operaciones y una mayor eficacia comercial.

Además, con la venta también del seguro de salud bajo la marca Línea Directa estamos reflejando la nueva estrategia multirramo de la compañía. De esta forma, los asegurados del Grupo se beneficiarán de una propuesta comercial integral y de una experiencia de cliente homogénea en todos los canales.

Todo ello va a contribuir al crecimiento de nuestra actividad en el ramo de Salud, que es uno de los que más crecen en el mercado español y en el que vemos una enorme oportunidad de diversificación de nuestro negocio.

Línea Directa Aseguradora fue pionera en la venta de pólizas por internet y desde entonces se ha consolidado como la aseguradora líder en España en digitalización. ¿Cómo están enfocando la transformación digital del Grupo y qué beneficios se derivan de ella para la compañía y sus clientes?

Por nuestro modelo directo, primero por teléfono y después por internet, Línea Directa nació ya con una base tecnológica muy potente y avanzada que aplicamos desde nuestros orígenes, por ejemplo, en la suscripción. Desde entonces hemos seguido apostando por la digitalización de todos nuestros procesos, adoptando tecnologías innovadoras y disruptivas. La tecnología es un medio magnífico para simplificarlos, optimizarlos y hacerlos más eficientes. Esto nos permite ser más ágiles. Además, nos da la posibilidad de mejorar la experiencia de cliente, ya que somos capaces de ofrecer una atención más directa e instantánea y productos más fáciles de usar y de mayor calidad. En definitiva, nos hace más competitivos.

Además, en Línea Directa vemos la transformación digital como una oportunidad para aumentar la relación con nuestros clientes. Gracias a que los clientes ya pueden realizar prácticamente todas las gestiones de sus seguros a través de nuestra web y aplicaciones móviles, estas han alcanzado una penetración altísima. Actualmente, más del 87% de los asegurados interactúan con nosotros a través de canales digitales, y el número de sus interacciones digitales con la compañía son un 59% superiores a las llamadas telefónicas que recibimos. Ese volumen de interacciones digitales tan importante son una oportunidad comercial que ya estamos explotando. Para ello, estamos ampliando las funcionalidades digitales de estos canales, aumentando la recurrencia de nuestro contacto con el cliente e individualizando aún más nuestra oferta digital, entre otras iniciativas.

Ha mencionado la importancia de las personas en un mundo cada vez más digital. ¿Qué retos de gestión del talento está suponiendo tanto la transformación digital como otros desafíos globales que enfrentan las empresas?

El entorno empresarial es cada vez más competitivo y, para resultar exitosos, las compañías debemos ser cada vez más innovadoras, ágiles y eficientes. Y para ello necesitamos contar con el talento necesario, preparado y comprometido, para afrontar esos desafíos y alcanzar nuestros objetivos de negocio no solo a corto, sino también a medio y largo plazo. Así, por un lado, tenemos que ser capaces de atraer y fidelizar a los profesionales con los conocimientos necesarios, y por otro fomentar la capacitación y el desarrollo profesional de las personas de la organización.

En Línea Directa tenemos una propuesta de valor atractiva para las personas y, en 2023, además, hemos impulsado la cultura de desarrollo profesional a través de una campaña llamada "Re-evoluciona" que trata de estimular a los empleados para adquirir nuevas experiencias de desarrollo profesional, potenciar el autoaprendizaje y facilitar la promoción a través de un modelo de gestión de talento.

Estas iniciativas en materia de atracción y fidelización del talento, junto con la apuesta por un empleo de calidad, la promoción del bienestar del empleado y la diversidad y la inclusión, son algunos de los objetivos de nuestra estrategia de sostenibilidad.

En 2023 pusieron en marcha el nuevo Plan de Sostenibilidad del Grupo para el trienio 2023-2025. ¿Cuáles han sido los principales avances en ese primer ejercicio de ejecución?

Somos una compañía muy ambiciosa con nuestros objetivos de negocio, pero también lo somos en la forma de conseguirlos. Por eso hace ya más de una década, desde la aprobación de nuestro primer Plan trienal de Sostenibilidad, venimos integrando los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en nuestra gestión y estrategia de negocio. El Plan para el periodo 2023-2025 es muy ambicioso y está suponiendo un avance cuantitativo y cualitativo en esta materia.

En 2023 hemos hecho grandes avances en una cuestión clave para el conjunto de la sociedad como la descarbonización. Por un lado, hemos seguido reduciendo nuestra huella de carbono, en concreto un 10% en el ejercicio, y bajo la premisa de estar alineados con las mejores prácticas internacionales de medición y reporte, hemos identificado ya nuestros riesgos y oportunidades vinculados al cambio climático según las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Con todo ello estamos avanzando de forma clara en nuestra hoja de ruta para ser una compañía neutra en carbono en 2030 y con cero emisiones netas antes de 2050.

Pero también hemos desarrollado una estrategia ambiciosa en relación a los otros ejes de la sostenibilidad, además del medioambiente: el social y del gobernanza. En el primero, con el impulso de numerosas medidas para nuestros clientes, empleados y la sociedad en general. Y en el segundo, aquilatando las buenas prácticas de gobernanza que nos han colocado en índices tan prestigiosos como el Ibex Gender Equality Index de BME.

En materia ESG, tengo claro que es una carrera de fondo y sujeta a un entorno altamente cambiante, lo que nos obliga a seguir trabajando y mejorar continuamente.

La Fundación Línea Directa, que en 2024 cumple sus primeros 10 años de actividad, es un pilar fundamental de su estrategia de sostenibilidad. ¿Qué balance hacen?

La Fundación nació en 2014 con una misión principal: contribuir a reducir el número de víctimas en accidentes de tráfico. Como compañía especialista en seguros de automóvil, vivimos esta realidad como propia, al ser testigo de muchas tragedias que destrozan familias y vidas. Por eso, en Línea Directa siempre hemos sido conscientes de que nuestra responsabilidad social no debe estar únicamente en ayudar a la recuperación de las víctimas o a compensarlas económicamente, sino que debemos perseguir el ambicioso objetivo de cero muertes en accidentes de tráfico.

Para ello, y bajo el lema "Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora", trabajamos en cuatro líneas de actuación que ya impulsábamos desde la compañía incluso antes de constituir la Fundación. Estas líneas son la divulgación, la investigación, la acción social y la formación. De hecho, una de nuestras principales iniciativas en este ámbito, el Premio Periodístico de Seguridad Vial, ha cumplido veinte años en 2023, y lo que hemos visto en este tiempo es que, de la mano de los medios de comunicación, podemos influir positivamente en el comportamiento de los conductores.

Hace 20 años, morían en España 5.400 personas en accidentes de tráfico cada año, lo que suponía tener una tasa de mortalidad en carretera un 25% superior a la media de la Unión Europea. Actualmente el número de fallecidos en carretera se ha reducido a la tercera parte y somos el cuarto país europeo con menor tasa de mortalidad. Desde Línea Directa podemos decir, con orgullo, que hemos contribuido a este gran éxito colectivo junto con la Administración pública, otras instituciones y los propios conductores.

Pero no debemos confiarnos ni pensar que el objetivo está cumplido. En los últimos años, la cifra de víctimas mortales no solo se ha estancado, sino que ha repuntado ligeramente, situándose por encima de los 1.700 fallecidos al año en accidentes. Tenemos que ser capaces, entre todos, de alcanzar el objetivo de "cero muertes" en carretera. Y, en este sentido, Línea Directa seguirá trabando para fomentar buenos hábitos de conducción y mejorar la seguridad vial en España.

ACERCA DE ESTE INFORME

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 2023 ha sido elaborado conforme a los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente que exige presentar la información bajo un estándar de reporte de referencia. Además, el informe se ha elaborado siguiendo la opción de referencia según queda definido en los estándares GRI (Global Reporting Initiative). El alcance de cada indicador está identificado en las tablas de indicadores del Anexo 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 precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, puntualidad y verificabilidad. 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 que se realizó en 2022 en el marco de la preparación del Plan de Sostenibilidad 2023-2025. 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. De igual manera, para aquella información con un alcance temporal u organizativo distinto al de años anteriores se describen las matizaciones de dichos cambios junto al dato en cuestión.

Por otro lado, el desempeño del Grupo, por ejemplo, en Gobierno Corporativo, se ha visto condicionado por la salida a Bolsa en 2021 como empresa cotizada en el mercado continuo español.

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. y LDA Reparaciones, S.L.U., hasta la fecha de disolución de la misma el 22/11/2023.

VERIFICACIÓN DEL INFORME

La información cuantitativa y cualitativa incluida en el Estado de Información No Financiera se ha sometido a verificación independiente con alcance de aseguramiento limitado por parte de PwC (PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.). El alcance y resultados de la verificación independiente se describen en el Informe de Verificación que se adjunta en este Informe en la parte de Anexos. La revisión de este informe se ha llevado a cabo de acuerdo con la versión revisada de la Norma ISAE 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, y con la Guía de Actuación nº47 sobre Encargos de verificación del Estado de Información No Financiera, emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Además de la revisión llevada a cabo sobre los contenidos exigidos por la Ley 11/2018 que se encuentran referenciados en el Anexo de Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera, se ha ampliado el alcance de la verificación a una serie de indicadores de GRI siguiendo la opción de referencia. Dichos contenidos se encuentran en el Anexo Índice de contenidos GRI.

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.

1. EL GRUPO LÍNEA DIRECTA

PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

LÍNEA DIRECTA, UNA ASEGURADORA CON PROPÓSITO

La razón de ser del Grupo Línea Directa es cumplir con los objetivos empresariales estando cerca de las personas, trabajando cada día para sus clientes, accionistas y la sociedad en general, aportándoles seguridad y tranquilidad ante cualquier imprevisto, innovando para responder a sus nuevas necesidades y contribuyendo a un crecimiento rentable y sostenible. Todo ello queda recogido en el Propósito de la compañía: "Innovar, proteger y acercar", que recoge aquellos elementos que la identifican y está vinculado con la misión, la visión y los valores bajo los que opera la entidad.

Innovar

El carácter transformador y su cultura de la innovación aportan a Línea Directa una capacidad demostrada para adaptarse con agilidad y flexibilidad a un entorno cambiante y dar respuesta a las necesidades presentes y futuras de sus grupos de interés.

Proteger

La esencia de la actividad comercial y social de Línea Directa como compañía de seguros es estar presente cuando se produce algún percance, mitigando su impacto, al tiempo que protege el medioambiente y contribuye al bienestar de la sociedad. Para ello, la compañía pone al servicio de sus grupos de interés su conocimiento, experiencia, calidad de servicio y capacidades de innovación y tecnológicas, estableciendo con ellos relaciones de confianza.

Acercar

En base al valor y la diferenciación que le aporta su modelo de negocio directo, que se refleja en una organización, operativa y cultura propias y únicas, Línea Directa mantiene un relación directa, cercana y transparente con todos sus grupos de interés.

Línea Directa Aseguradora irrumpió en 1995 en el mercado con un modelo de negocio 100% directo e inició con ello una nueva forma de hacer seguros en España. Gracias a las ventajas inherentes a ese modelo operativo, una fuerte cultura de la innovación y una creciente digitalización de la organización, el Grupo ha experimentado en sus 28 años de historia un crecimiento constante, se ha consolidado como una de las compañías líderes del mercado nacional en la venta directa de seguros y se ha situado a la vanguardia de la transformación del sector asegurador.

La capacidad de poner a disposición de los clientes **productos y servicios únicos, competitivos y de alta calidad** ha definido la historia de Línea Directa. En un mundo cada vez más disruptivo, y apoyándose en sus capacidades de conocimiento de los clientes, de innovación y de prestación de servicios de calidad, Línea Directa Aseguradora continúa trabajando cada día para mantener ese liderazgo en la oferta de soluciones de alto valor, diferenciales y cada vez más personalizadas en los ámbitos de la movilidad, la vivienda y la salud.

El Grupo Línea Directa nació, además, con una **fuerte base tecnológica** y el grado de transformación digital que ha alcanzado a lo largo de los años le otorga una posición privilegiada en el mercado. La compañía quiere poner las ventajas de esa digitalización al servicio de sus asegurados a través de una **excelente experiencia de cliente** facilitando nuevas vías de comunicación más directas, procesos y servicios sencillos y ágiles e impulsando los canales digitales como punto de contacto con los asegurados.

Los compromisos adquiridos por la compañía con sus grupos de interés están vinculados con la misión y la visión bajo las que opera el Grupo y están alineados con su propósito corporativo.

Misión

Línea Directa aporta su experiencia en respuesta directa y la pone 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.

Visión

La visión del Grupo Línea Directa es estar a la vanguardia de la innovación en el sector asegurador y fomentar valores asociados a la seguridad vial, la seguridad en el hogar, la salud, el medioambiente y la sostenibilidad. Línea Directa quiere ser la aseguradora de referencia por su respeto a los colectivos con que se relaciona, especialmente clientes, empleados, proveedores y la sociedad, en general.

VALORES CORPORATIVOS: LA IDENTIDAD DE UNA MARCA.

Toda la actividad de la compañía y los comportamientos de sus personas se guían por cinco valores que, a su vez, conforman la cultura corporativa de Línea Directa Aseguradora.

- **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. Se 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 lanza su oferta conjunta de seguros de coche y hogar, primer paso de una aseguradora en España hacia el empaquetamiento o convergencia de pólizas de una misma unidad familiar.** "Fórmula coche+casa", la nueva campaña de la compañía, garantiza un ahorro en el precio del seguro e incluye coberturas de alto valor por la contratación conjunta de las pólizas de automóvil y hogar. Con esta propuesta comercial la compañía refuerza su posicionamiento como compañía aseguradora multirramo y avanza en su objetivo estratégico de captación y fidelización de asegurados.

- **La aseguradora es reconocida como compañía Top Employer por cuarto año consecutivo por su modelo de gestión de las personas.** En esta edición, se ha obtenido una puntuación general por encima del 90%, destacando en ámbitos como la ética e integridad, la estrategia del negocio, el *employer branding* y la digitalización de los recursos humanos. En los últimos cuatro años el grupo ha mejorado su puntuación un 7%, lo que sitúa a la organización en la excelencia. La acreditación otorgada por *Top Employers Institute* se basa en una encuesta que engloba 6 áreas de Recursos Humanos formadas por 20 temas diferentes entre los que destacan la estrategia de Personas, el ambiente de trabajo, la atracción de talento, aprendizaje, el bienestar y la diversidad e inclusión, entre otros.

- **Línea Directa Aseguradora lanza "Hipoteca Free", una promoción especial con un descuento del 25% en el seguro de Hogar para aquellos clientes que hayan terminado de pagar la hipoteca.** La compañía busca poner en valor la competitividad en términos de relación calidad-precio de su oferta de seguros de Hogar, que se caracteriza por contar con pólizas multirriesgo flexibles y modulables, que se adaptan a las necesidades de cada cliente y las características de cada vivienda, ya sea un piso o una casa unifamiliar, primera o segunda vivienda, de forma que el asegurado solo paga por lo que necesita.

FEBRERO

- **Línea Directa ofrece sus seguros a través de la plataforma de venta de vehículos de ocasión CarnRoll**, una plataforma digital que permite adquirir el coche y acceder, al mismo tiempo, a la financiación para su compra y al seguro con tarifas competitivas. La plataforma, que busca cubrir toda la cadena de valor, facilitando al usuario final todo el proceso de adquisición, cuenta con un stock de vehículos de segunda mano, seminuevos y reacondicionados que han sido revisados a través de más de 100 puntos de control y que cuentan con un año de garantía.

- **La compañía presenta sus resultados al cierre de 2022, año en que el Grupo batió su récord histórico de ingresos por primas al superar los 946 millones de euros.** Los ingresos por primas de Línea Directa Aseguradora aumentaron un 4,4% al crecer en facturación y clientes en todas las líneas de negocio (Motor, Hogar y Salud). En un año marcado por una inflación en niveles récord y su impacto en la siniestralidad, el Grupo cerró con un beneficio neto de 59,5 millones de euros. La retribución total a los accionistas imputable a los resultados del ejercicio 2022 asciende a 0,049 euros brutos por acción, por un importe de aproximadamente 53,6 millones de euros, equivalente a un *pay out* del 90%.

- **"Stop Incivismo. 'Pasar la llave': radiografía del vandalismo vial en España"**, fue el estudio elaborado por Línea Directa que pone el foco en el incivismo vial. Según el informe, provocar daños en un coche de forma intencionada y darse a la fuga del lugar de un accidente son dos comportamientos que ya suponen el 40% de los partes sin contrario que se dan en España (22% por vandalismo y el 18% por conductores a la fuga). Así, 12,3 millones de automovilistas (45%) afirman haber sufrido vandalismo en sus coches en alguna ocasión y 11,7 millones (43%) se han encontrado su coche con daños sin que el otro conductor le haya dejado sus datos.

MARZO

- En un contexto de transformación de las tendencias laborales a escala global, **Línea Directa Aseguradora se consolida como una de las 50 empresas con mayor capacidad de atraer y fidelizar talento en España.** La apuesta de la compañía por el talento interno y su desarrollo profesional, el bienestar del empleado y su modelo de trabajo flexible han permitido al Grupo avanzar 2 posiciones en el ranking Merco Talento 2022 y situarse en el puesto 43.

- **Línea Directa, ganadora en los Talent Awards de Linkedin en la categoría de *Learning Champion* por su proyecto de autoaprendizaje.** La compañía 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 promoción a través de un modelo de gestión de talento interno. Para ello, la entidad cuenta con un ecosistema de aprendizaje formado por varias plataformas digitales que permitan a los empleados autogestionar sus momentos de formación, y pone a su disposición itinerarios formativos que permiten avanzar en las competencias necesarias para su crecimiento profesional.

- **Patricia Ayuela explica durante la Junta General de Accionistas el plan de acción para impulsar los resultados del Grupo** y que establece como prioridades estratégicas mejorar el margen técnico, impulsar la eficiencia y potenciar el crecimiento rentable. Los accionistas de Línea Directa Aseguradora aprueban mayoritariamente los acuerdos sometidos a la Junta General, entre ellos la gestión del Consejo y la aplicación del resultado de 2022, incluido el reparto de dividendos.

ABRIL

- **Línea Directa Aseguradora adopta los cuatro Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI)**, la mayor iniciativa conjunta de la ONU y la industria aseguradora mundial para el impulso de soluciones innovadoras desde el punto de vista del seguro que

contribuyan a un desarrollo económico y social sostenible. De esta forma, la entidad muestra su compromiso con la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en su estrategia y actividad, con la concienciación de clientes y socios comerciales sobre cuestiones ESG y con la colaboración con gobiernos, reguladores y otros grupos de interés en la promoción de una acción amplia en esta materia.

- Como parte de su estrategia 'Movilidad del futuro', **Línea Directa amplía su Póliza Respira a motos eléctricas.** Este seguro, lanzado en 2016 para coches eléctricos puros y extendido posteriormente a híbridos enchufables, incluye coberturas y servicios adaptados a las especificidades de este tipo de vehículos sostenibles, como el robo de la batería, el cable de recarga y asistencia en viaje por descarga de la batería.

- **La *star-tup* Engidi gana la IX edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial de la Fundación Línea Directa.** El premio 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. Engidi diseña y fabrica equipos electrónicos IoT capaces de integrarse en los Equipos de Protección Individual (EPIS) de los trabajadores como operarios de construcción y mantenimiento de carreteras y conectarse con los conductores para prevenir accidentes y atropellos y reducir drásticamente el número de muertes por esta causa.

MAYO

- La Fundación Línea Directa, en colaboración con Centro Zaragoza, presenta el estudio **"La vida en un segundo. Distracciones y accidentalidad en las carreteras españolas (2012-2021)"**. Este informe recuerda que en la última década se produjeron 238.000 siniestros con víctimas y 6.200 fallecidos como consecuencia de las distracciones, que junto al exceso de velocidad y al consumo de alcohol y drogas conforman el llamado "triángulo de la accidentalidad" en carretera. En este sentido, el estudio concluye que a pesar de que el número de accidentes por distracciones se ha reducido notablemente entre 2012 y 2021, su letalidad ha subido un 52% como consecuencia del exceso de velocidad, que agrava los accidentes de este tipo.

JUNIO

- **Línea Directa incorpora a su seguro de hogar una cobertura completa frente a la ocupación ilegal de la vivienda.** El producto, único en España por la amplitud de sus coberturas, incluye hasta 10.000 euros en asistencia jurídica por parte de la compañía y costes legales (abogado, procurador, perito, gastos notariales, costas y tasas judiciales) para recuperar su casa y la compensación económica por gastos para la habilitación de la vivienda, gastos de suministros, pérdida de rentas del alquiler y otros costes.

- **Línea Directa Aseguradora sube ocho puestos, hasta la posición 40, en el ranking Merco Empresas y Líderes 2023 de compañías con mejor reputación en España.**

  En los dos últimos años, la aseguradora ha mejorado su posición 14 puestos gracias a su posicionamiento entre los distintos grupos de interés como una gran entidad aseguradora multirramo, su visión cliente y foco en la innovación, su liderazgo en el ámbito de la transformación digital y su compromiso con la Sostenibilidad.

- **La Fundación Línea Directa entrega los galardones de la XX edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial.** El Premio, un referente en los certámenes periodísticos de nuestro país, 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 Leticia Núñez, Isabel Martín y Patricia Corral, del Diario de Burgos, en la categoría Prensa Escrita y Medios Online; Ana Corbatón, de Cadena SER, en Radio, y Esperanza Calvo, de Telecinco, en la categoría Televisión. El ganador de cada categoría recibe como premio una dotación económica de 10.000 euros netos. El Premio Solidario ha

recaído en Institut Guttmann de Neurorrehabilitación, y la Revista Tráfico y Seguridad Vial de la DGT ha recibido el Premio Honorífico. Durante la gala de entrega de los galardones, la Fundación ha destacado a El País, Televisión Española, Onda Cero y Radio Nacional de España por ser los medios que, a lo largo de las 20 ediciones del certamen, han ganado el premio un mayor número de ocasiones.

JULIO

- Con el objetivo de fomentar la adquisición de vehículos equipados con algún sistema avanzado de asistencia a la conducción (ADAS), asociados a una mayor seguridad y a una menor accidentalidad, **Línea Directa lanza una promoción denominada "Campaña ADAS", por la que hará una mejora de hasta el 35% en el precio del seguro a las nuevas contrataciones de una póliza de automóvil siempre que el coche que se quiera asegurar incorpore alguna de estas tecnologías.**

- La Fundación Línea Directa presenta el estudio **"Ir y volver. Radiografía de los accidentes de tráfico en los desplazamientos de verano en España (2012-2021)"**, elaborado en colaboración con FESVIAL. El informe concluye que el verano es la época más complicada de todo el año para conducir. En la última década, hubo 5 fallecidos al día durante la época estival, una tasa un 20,5% más alta que en periodos no vacacionales y sensiblemente superior a la de otros festivos.

AGOSTO

- Con motivo del puente del 15 de agosto, uno de los más peligrosos de todo el año en términos de seguridad vial en España, **la Fundación Línea Directa lanza una campaña informativa** basada en su informe "Ir y volver. Radiografía de los accidentes de tráfico en los desplazamientos de verano en España (2012-2021)". En la última década, durante ese puente, se registraron alrededor de 7.500 accidentes en los que hubo casi 200 fallecidos, unos 20 cada año.

SEPTIEMBRE

- **Línea Directa presenta el estudio "Los españoles ante la 'okupación' de la vivienda en España. Opinión, preocupaciones y propuestas"**, elaborado a partir de los resultados de 1.700 encuestas realizadas en toda España y que, entre otras cosas, concluye que 1 de cada 4 españoles (24%) cree que hay posibilidades "medias o altas" de que le "okupen" su vivienda y el 77% cree que este fenómeno es ya un problema social en nuestro país.

- **Línea Directa anuncia que venderá su seguro de salud bajo su marca para impulsar la estrategia multirramo de la compañía.** El Grupo Línea Directa comenzó a operar en Salud en septiembre de 2017, se ha posicionado como un fuerte competidor en el mercado y ha alcanzado los 110.000 asegurados. La compañía ha decidido comercializar desde el 24 de septiembre las pólizas de este ramo, gestionadas hasta ahora con la marca Vivaz, bajo la marca Línea Directa. Con esta decisión, la actividad del grupo en seguros de salud se beneficiará del liderazgo y el potencial de la marca Línea Directa. La compañía da un paso más en su estrategia como entidad **aseguradora multirramo** que permitirá a los clientes beneficiarse de una propuesta comercial integral y de una experiencia de cliente homogénea en todos los canales. Gracias a ello la entidad podrá optimizar su estrategia publicitaria, incrementar su eficacia comercial e impulsar la fidelización de su cartera de clientes, contribuyendo de esta manera al crecimiento y la diversificación del Grupo.

OCTUBRE

- Fruto de las medidas de tarificación, suscripción y eficiencia en la gestión de siniestros aplicadas durante 2023, Línea Directa Aseguradora presentó unos **resultados al cierre de septiembre** que muestran una mejora de sus márgenes y un beneficio neto de 0,9 millones de euros en el tercer trimestre estanco del ejercicio. Los ingresos por primas aumentaron en los nueve primeros meses del año un 3% respecto al **mismo periodo de** 2022, a 731,9

millones de euros, al crecer la facturación en todas las líneas de negocio.

NOVIEMBRE

- **La Fundación Línea Directa presenta el estudio "Coches seguros para todos. Análisis de la accidentalidad bajo una perspectiva de género (2012-2021)"**. El informe, realizado en colaboración con Centro Zaragoza y el Instituto de Investigación Tecnológica de la Universidad Pontificia Comillas, analiza la accidentalidad de cada género y las cifras oficiales de accidentes de hombres y mujeres en los últimos 10 años. Además, evalúa las pruebas de seguridad pasiva, realizando para ello un crash test computerizado que reproduce un choque frontal de circunstancias idénticas para ambos géneros. Una de sus principales conclusiones del estudio es que **las conductoras tienen un 17% más de riesgo de morir y el doble de probabilidades de sufrir una lesión cerebral grave que los hombres debido a que el diseño de los vehículos esté basado en la anatomía de los hombres** y no tanto en la de las mujeres.

- Línea Directa Aseguradora e IESE Business School organizan la **I Edición del Foro de Inversión Insurance Revolution** para *start-up* que tengan un impacto en la experiencia de cliente y servicios digitales para el sector asegurador. Durante el evento, un total de siete proyectos seleccionados por su modelo de negocio, fase de desarrollo y escalabilidad fueron presentados a la Alta Dirección de Línea Directa Aseguradora y la Red de Business Angels y Family Offices del IESE.

- El estudio sobre salud mental **"Comprender o rumiar nuestras emociones. Análisis de las estrategias silenciosas que nos acercan o apartan del bienestar emocional"**, elaborado por el **seguro de salud de Línea Directa**, concluye que la rumiación está detrás del 40% de los problemas de ansiedad de la población española y del 30% de los de depresión. El informe, elaborado conjuntamente con la experta en Inteligencia Emocional Ruth Castillo-Gualda y el especialista en Intervención de la Ansiedad y el Estrés Juan Ramos-Cejudo, ambos profesores de la Facultad de Salud de la Universidad Camilo José Cela (UCJC), ofrece además estrategias que alejan o acercan a la población a un mayor bienestar emocional.

DICIEMBRE

- Con el objetivo de fomentar la seguridad vial entre los empleados del Grupo y reforzar la sensibilización y la empatía de los especialistas en la gestión de siniestros de la compañía, la Fundación Línea Directa organizó el **Día de la Seguridad Vial en Línea Directa Aseguradora**. Durante la jornada, organizada en colaboración con Fundación RACE y AESLEME, la plantilla de la aseguradora pudo experimentar la realidad de un accidente de tráfico a través de simuladores de vuelco, impacto y conducción en circunstancias adversas y bajo los efectos del alcohol y las drogas, así como conocer el testimonio de un herido grave en accidente de tráfico.

- Línea Directa Aseguradora presentó el estudio **"Hogar y perros"**, que analiza la tendencia sociodemográfica en cuanto a la tenencia de estas mascotas, la posibilidad de accidentes, las responsabilidades y el impacto de la nueva ley de Bienestar Animal. Según las principales conclusiones del informe, **todavía 3 de cada 10 perros en España no cuentan con ningún tipo de seguro a pesar de la próxima entrada en vigor de la nueva normativa y el 10% de los propietarios admite que sus canes han atacado en alguna ocasión a personas u otros animales.**

PRINCIPALES MAGNITUDES 2023

DATOS ECONÓMICOS EN MILLONES

973,3 M€
primas emitidas

792,7 M€ Motor	149,4 M€ Hogar
30,4 M€ Salud	0,78 M€ Otros

BAI (Beneficio Antes de Impuestos)*	-6,5 M€
Beneficio Neto*	-4,4 M€

NÚMERO DE CLIENTES 3,32 M

* Datos consolidados de Beneficio Antes de Impuestos y Beneficio Neto bajo NIIF 17 & 9. Bajo NIIF 4, el BAI es de -13,8M€ y el Beneficio Neto de -9,8M€.

BUEN GOBIERNO

57% % MUJERES EN EL CONSEJO

57% % CONSEJEROS INDEPENDIENTES

7 N° DE CONSEJEROS

DATOS DE PLANTILLA

N° DE EMPLEADOS
2.488

42 EDAD MEDIA

9,9 AÑOS DE ANTIGÜEDAD MEDIA

58% MUJERES

42% HOMBRES

68% PROMOCIONES INTERNAS (de las cuales mujeres 53%)

90,4% PLANTILLA HA RECIBIDO FORMACIÓN

Empleados

Contratos indefinidos	99,5%
Mujeres en puestos de Alta Dirección	58%
Mujeres en puestos de responsabilidad *	51%
Brecha salarial	3,1%
Empleados en voluntariado corporativo	169

* En puestos de responsabilidad se incluye el Comité de Dirección y los mandos intermedios.

Colaboradores

PROVEEDORES LOCALES

Clientes

NPS (Net Promoter Score)	29,16
NSS (Net Satisfaction Score)	33,67
Clientes digitales	87,4%
Llamadas atendidas	11,12 M
Descuento medio a clientes de salud por buenos hábitos	45,15€
Número de consultas al servicio de telemedicina y médico chat *online*	40.542

Sociedad

Impuestos directos e indirectos soportados y repercutidos	221,5 M€

Medioambiente

Energía eléctrica renovable (Línea Directa Aseguradora)	100%
Porcentaje de electricidad autogenerada (Grupo)	14%
Reducción del consumo energético (Grupo)	4%
Reducción del consumo de papel (Grupo)	6%
Reducción de emisiones (alcance 1 y 2 / Grupo)	10%

Fundación Línea Directa

Proyectos recibidos de *start-up* en el Premio Emprendedores y Seguridad Vial	50
Trabajos presentados al XX Premio Periodístico de Seguridad Vial	2.003
Número de noticias generadas por los estudios de Seguridad Vial	815

Finanzas sostenibles

Porcentaje de primas elegibles según la taxonomía	2,1%
Cartera de inversión elegible según la Taxonomía UE por volumen de negocio	14,1%
Cartera de inversión elegible según la Taxonomía UE por CAPEX	12,7%
Porcentaje de primas alineadas con la taxonomía	2,1%
Cartera de inversión alineada según la Taxonomía UE por volúmen de negocio	2,3%
Cartera de inversión alineada según la Taxonomía UE por CAPEX	4,5%
Riesgo ESG de la cartera de inversión	20,43%

ENTORNO EMPRESARIAL

El sector asegurador español ha mantenido un crecimiento sólido en ingresos en sus principales líneas de negocio en un contexto de desaceleración económica, mientras que los altos niveles de inflación han seguido condicionando un ejercicio más los resultados y las ratios de rentabilidad de las compañías especializadas en seguros generales.

CONTEXTO MACROECONÓMICO

En el año 2023 la economía global ha continuado recuperándose de los impactos de la pandemia y del conflicto bélico en Ucrania, aunque con **un crecimiento que se ha ido moderando durante el ejercicio**. A esa desaceleración ha contribuido la pérdida de fuelle del sector servicios, que se une a la debilidad de la actividad manufacturera; el endurecimiento de las condiciones financieras derivado de unas políticas monetarias restrictivas y la elevada presión inflacionista, con un repunte de los precios energéticos.

El Producto Interior Bruto (PIB) mundial aumentó durante el ejercicio un 3,1%, según las estimaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), frente al avance del 3,5% que registró en 2022, con diferencias entre las principales áreas geográficas. Estados Unidos registró un crecimiento más fuerte de lo previsto, la Eurozona mostró cierto estancamiento a lo largo del ejercicio y la economía de China, aunque avanzó al 5,2%, está lejos de sus registros previos a la pandemia.

Estas perspectivas pueden verse condicionadas a la baja, por un lado, por las tensiones geopolíticas. La guerra de Ucrania y una extensión del conflicto entre Gaza e Israel podrían conducir a un escenario de mayor escalada de los precios, especialmente de los alimentos, las materias primas y la energía.

UNA ECONOMÍA EN DESACELERACIÓN

Evolución del PIB en %

	2022	2023	2024*
Mundo	3,5%	3,1 %	3,1 %
Eurozona	3,3 %	0,5 %	0,9 %
EE.UU.	1,9 %	2,5 %	2,1 %
China	3,0 %	5,2 %	4,6 %

*Previsión FMI. January 2024 World Economic Outlook

La **inflación**, que en 2022 alcanzó el 8,4%, se moderó en 2023 al 6,8%, reflejando las políticas monetarias aplicadas, y se estima que siga desacelerándose progresivamente. Los bancos centrales han dado señales de que la **subida de los tipos de interés** han llegado a su fin e incluso se especula con los primeros recortes en 2024, aunque previsiblemente se mantendrán en niveles restrictivos durante un periodo de tiempo más largo de lo esperado.

Otros factores de riesgo para el desempeño de la economía mundial son una desaceleración más acentuada de China y los niveles de deuda y déficit públicos en algunos países.

ESPAÑA

La economía española, por su parte, volvió a mostrar en 2023 un crecimiento diferencial respecto a la Eurozona, con un avance del PIB del 2,5%, apoyada en el dinamismo mostrado por la demanda nacional gracias al incremento tanto del consumo público como de los hogares. En este sentido, el mercado laboral mostró un comportamiento relativamente robusto, alcanzando el récord de ocupados (21,2 millones de personas) y situándose la tasa de paro en el 11,76%.

A pesar de esa mejor evolución en comparación con el entorno, la economía nacional no es ajena al contexto global de ralentización generalizada. El Banco de España prevé que, frente a la tendencia positiva del 2,5% en 2023 y del 5,8% en 2022, la economía española crezca en 2024 a una tasa del 1,6%.

ECONOMÍA ESPAÑOLA

Variación anual del PIB (%)

*Previsión del Banco de España. Proyecciones macroeconómicas de la economía española (2023-2026): contribución del Banco de España al ejercicio conjunto de proyecciones del Eurosistema de diciembre de 2023.

Esta ralentización obedecería, de acuerdo con el organismo, a una desaceleración del entorno exterior y unas perspectivas menos favorables acerca de la evolución futura del consumo de los hogares.

El **Índice de Precios al Consumo (IPC)** general se situó a cierre de diciembre del pasado ejercicio en el 3,1%. En términos de media anual, se moderó del 8,4% de 2022 al 3,5% en 2023. No obstante, la inflación subyacente se mantuvo durante todo el ejercicio por encima de la general, con una tasa media anual del 6%. El Banco de España pronostica que el IPC se siga moderando progresivamente, de forma que se sitúe en el 3,3% al cierre de 2024 y baje al 2% en 2025.

ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMO

*Previsión del Banco de España. Proyecciones macroeconómicas de la economía española (2023-2026): contribución del Banco de España al ejercicio conjunto de proyecciones del Eurosistema de diciembre de 2023.

EVOLUCIÓN DEL SECTOR ASEGURADOR

El comportamiento de la actividad aseguradora en 2023 ha estado marcado por la evolución de la economía y, especialmente, por el efecto de las políticas monetarias y los altos niveles de inflación. Si bien el sector ha registrado **un crecimiento de los ingresos por primas sólido** y simétrico en sus dos grandes componentes, los seguros de Vida y los de No Vida, la evolución en términos de rentabilidad ha sido diferente entre ambas líneas de negocio. En concreto, **el ramo de No Vida, y en especial el de seguros de automóvil, continúa impactado negativamente por el incremento de los costes medios de reparación y del baremo de lesiones.**

Los ingresos por primas del sector se situaron en 76.463 millones de euros del ejercicio, un 18% más que en 2022, impulsados sobre todo por el negocio de Vida, cuya facturación creció un 36,3%, a 33.452 millones, gracias a la subida de los tipos de interés. Por su parte, los ingresos del ramo de No Vida aumentaron un 6,8% hasta los 43.011 millones de euros, intensificándose el ritmo de crecimiento de 2022 (+4,7%), según los datos de Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras (ICEA).

EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO ASEGURADOR

(Ingresos por primas)

Todas las principales líneas de No Vida registraron un crecimiento destacado en términos de facturación.

Autos, que es el primer ramo de seguros generales con un 28% de la facturación total de No Vida, mejoró sus ingresos un 6,6%, hasta los 12.108 millones de euros. A esta evolución positiva del ramo contribuyó fundamentalmente el aumento de las primas medias llevado a cabo por el sector como respuesta al estrechamiento de los márgenes aseguradores, y en menor medida el incremento del parque de automóviles asegurados.

La recuperación del stock en los concesionarios tras los problemas de suministros globales sufridos en los anteriores ejercicios han impulsado las matriculaciones de turismos. Durante el pasado ejercicio, estas crecieron un 16,7%, a 949.359 vehículos, cifra todavía por debajo de los niveles previos a la pandemia de la Covid-19, según datos de Faconauto. De esta forma, el parque asegurado marcó un nuevo nivel récord, llegando a los 33,4 millones de vehículos asegurados (+1,5%), según datos del Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA).

Por el lado de la rentabilidad, el ramo continuó condicionado durante 2023 por unos elevados costes de reparación. A ello se suma un alza del baremo de lesiones del 8,5%. Como consecuencia el ratio combinado del conjunto del sector asegurador se situó a lo largo del ejercicio por encima del 100%, según las cifras de ICEA.

El sector asegurador español ha registrado, un año más, crecimientos destacados en Hogar y Salud a pesar del entorno de desaceleración económica y de los efectos de la política monetaria.

El endurecimiento de las condiciones financieras derivado de la subida de los tipos de interés propició en 2023 un descenso en la compraventa de viviendas de más del 9%, según los datos a cierre de noviembre, último dato del INE disponible. Pese a ello, el ajuste de tarifas y el aumento de la penetración del seguro de hogar permitió al sector incrementar la facturación por primas en el ramo de **Hogar** un 6,4%, a 5.475 millones de euros, un crecimiento 0,8 puntos porcentuales superior al registrado en 2022.

El ramo de **Salud** mostró cierta ralentización respecto al año anterior, con un crecimiento del volumen de primas en el negocio de Asistencia Sanitaria del 6,6%, superando los 11.200 millones de euros. De esta forma, y a pesar de la ralentización en la entrada de nuevos asegurados ligada al ciclo económico y el efecto de la inflación en la renta de los hogares, esta línea de negocio representa ya más del 26% de la facturación total del ramo de No Vida, solo por detrás de los seguros de automóvil.

Desde el punto de vista de la rentabilidad, **el resultado de la cuenta técnica del ramo de No Vida se vio impactado por la escalada de los costes medios de reparación y prestación del servicio,** y que afectó principalmente al negocio de seguros del automóvil. El margen financiero del negocio de seguros generales, por el contrario, mejoró impulsado por las mayores rentabilidades obtenidas en las inversiones gracias a las subidas de tipos de interés.

En este contexto de mercado, **Línea Directa Aseguradora**, que cuenta con una cartera de clientes de 3,3 millones de asegurados, alcanzó los 973,3 millones de euros de facturación por primas, un 2,8% más, gracias al **crecimiento de los ingresos en todas sus líneas de negocio**. En concreto, y conforme a la estrategia de

crecimiento rentable del grupo, el ramo de Motor mejoró un 2,5% sus ingresos, Hogar un 4,0% y Salud un 4,5%.

En línea con la tendencia general del sector, **los resultados de la compañía se vieron condicionados por esa coyuntura inflacionaria**, arrojando una pérdida neta de 4,4 millones de euros debido al incremento de la siniestralidad. En todo caso, en el segundo semestre del ejercicio el Grupo registró ya un beneficio neto de 10,7 millones de euros, **recogiendo el efecto positivo en los márgenes de las medidas de suscripción y eficiencia en la gestión siniestral aplicadas por la entidad**.

MODELO DE NEGOCIO

LA MARCA LÍNEA DIRECTA

La marca Línea Directa es uno de los activos estratégicos más importantes de la aseguradora. Asimismo, la marca refleja la identidad y la esencia de la compañía: una forma única y exitosa de hacer seguros, con solidez, liderazgo y valores. Desde su lanzamiento en 1995, Línea Directa Aseguradora ha mantenido una relación directa y una comunicación sencilla y fresca para estar cerca de sus clientes. Esto, junto con su capacidad de innovación y la digitalización de sus procesos, ha permitido a la compañía consolidarse como una de las aseguradoras de referencia del mercado español y convertirse en una gran compañía multirramo.

Línea Directa Asegurador nació hace 29 años comercializando un único producto –seguros de automóvil– y con un modelo de negocio directo, operando exclusivamente por teléfono. Actualmente es una **aseguradora multirramo especializada en pólizas de automóvil, hogar y salud** y mantiene su **modelo de negocio directo**, lo que permite a sus más de 3,3 millones de clientes relacionarse directamente con la compañía a través del teléfono y los canales digitales del Grupo.

El objetivo de Línea Directa Aseguradora ha sido siempre poner al cliente en primer lugar. Antes de 1995, la venta de seguros se hacía casi exclusivamente a través de canales intermediados. Línea Directa Aseguradora irrumpió con un modelo de negocio directo, sin redes de oficinas, que supuso un antes y después en el sector, ya que **traslada al cliente parte del ahorro** obtenido en los procesos operativos sin tener que reducir el alcance de sus prestaciones y la calidad del servicio.

El modelo directo implica tanto una forma de relacionarse con los clientes como una organización, una operativa y una cultura diferentes. Esto, a su vez, conlleva una serie de cualidades que le dotan de una gran competitividad: un **gran alineamiento estratégico**, un **soporte tecnológico** de última generación y una

extraordinaria flexibilidad que permite responder de una forma más eficiente y ágil a las necesidades del negocio y de los asegurados.

Todo ello se traduce en ventajas para los clientes en términos de cercanía, productos únicos, calidad de servicio y precios competitivos, y que la entidad engloba bajo el *claim* **"El valor de ser directo**". La propuesta de Línea Directa encontró una excelente respuesta en el mercado, ya que la compañía logró el ***break even*** en cuatro ejercicios y en menos de diez alcanzó su primer millón de clientes pese a operar en un único ramo.

La introducción y desarrollo del modelo directo supuso una revisión completa de los canales de distribución dominantes hasta la fecha, así como de la forma de acercarse a la sociedad. El Grupo Línea Directa diseñó una estrategia de **comunicación publicitaria diferente, sencilla y alejada de los arquetipos** manejados por la industria hasta aquel momento. Para ello, impulsó una publicidad fresca, dinámica, flexible y especialmente dirigida a los medios masivos, que, utilizando cierto tono humorístico, ponía en valor las ventajas del modelo directo para el asegurado con el objetivo de vincularlas a su marca.

Actualmente, Línea Directa Aseguradora se ha consolidado como uno de los **mayores anunciantes del país** según Infoadex y una de las marcas españolas de seguros con **mayor recuerdo publicitario** según el estudio IOPE de Notoriedad Publicitaria de Kantar TNS.

Esta disrupción publicitaria responde a la **fuerte cultura de la innovación** que caracteriza al Grupo Línea Directa y que abarca tanto el marketing como sus procesos y el desarrollo de productos. Inicialmente especializada en pólizas de automóvil, el Grupo comenzó a operar en el ramo de Hogar en 2008 y en 2017 lanzó su seguro de Salud, manteniendo siempre la premisa de ofrecer **soluciones aseguradoras diferenciales y competitivas**.

En este sentido, la compañía quiere cubrir todas las necesidades de aseguramiento de los clientes.

La entidad nació con una **base tecnológica avanzada** como uno de los pilares de su modelo directo. En 1999, cuatro años después del comienzo de sus operaciones, Línea Directa se convirtió en la primera compañía de seguros en distribuir pólizas a través de Internet. Esta firme apuesta por la tecnología y la ausencia de conflictos de canales ha aportado al Grupo una **gran ventaja en el ámbito digital**. Actualmente, más del 87% de los clientes de la compañía son digitales, las interacciones digitales de los asegurados son un 59% superiores a los contactos telefónicos y la entidad se apoya ya en tecnologías como la Inteligencia Artificial (IA) para ofrecer **seguros y servicios de mayor calidad, más ágiles y directos**, mejorando la experiencia de usuario.

Gran aseguradora multirramo

Línea Directa Aseguradora es una de las 13 primeras compañías de seguros de No Vida en España gracias a su posición en el mercado de los seguros de automóvil, en el que es la quinta aseguradora del país por volumen de facturación, y a su creciente actividad en seguros de hogar y de salud, ramos en los que ocupa las posiciones 13 y 24 respectivamente. Apoyándose en esa diversificación del negocio, la vocación de la compañía es consolidarse como una gran aseguradora multirramo.

Esto implicó, en 2022, una **reordenación de la estructura organizativa que se ha consolidado en 2023**, migrando de una organización del negocio por ramos a una **visión global del asegurado** y todas sus necesidades. De esta forma, la organización pasó de dividirse por áreas de negocio o ramos a estructurarse en dos áreas con foco en el cliente. Por un lado, el Área Comercial, responsable de la captación de nuevo negocio a partir del liderazgo de la marca, una propuesta comercial multirramo, la innovación en producto y alianzas estratégicas. Por otro, el Área de Cartera de clientes, encargada de impulsar una relación más continuada y estrecha de los clientes con la compañía, apostando por la fidelización y la vinculación de los asegurados a largo plazo.

En 2023, este nuevo enfoque se plasmó en la propuesta comercial del Grupo con lanzamientos, como por ejemplo, de **"Fórmula coche+casa"**, que permite a los asegurados contratar de forma conjunta las pólizas de automóvil y hogar beneficiándose de precios

más competitivos y coberturas adicionales gratuita. Se trata del primer paso de una aseguradora en España hacia **el empaquetamiento o la convergencia de las pólizas de una misma unidad familiar.**

Con el objetivo también de impulsar esa estrategia multirramo, **la compañía comenzó en septiembre de 2023 a comercializar sus pólizas de salud, gestionadas hasta entonces con la marca Vivaz, bajo la marca Línea Directa**. De esta forma, el ramo de salud se beneficia de la solidez y el potencial de la icónica marca del Grupo, líder en notoriedad del mercado asegurador español, y los asegurados pueden acceder a una **propuesta comercial integral y una experiencia de cliente homogénea** en todos los canales. Todo ello permitirá a la entidad optimizar la eficacia comercial e impulsar la fidelización de clientes, contribuyendo de esta manera al crecimiento y la diversificación del Grupo.

Comunicación corporativa

El departamento de Comunicación Externa y Sostenibilidad ha diseñado un ambicioso **Plan de Comunicación Corporativa** con el que, a través de una estrategia de medios ganados y canales propios, traslada a los grupos de interés de la compañía y al conjunto de la sociedad los resultados financieros de la entidad, su estrategia corporativa y de negocio, su desempeño en materia de sostenibilidad y la destacada actividad de la Fundación Línea Directa en la promoción y defensa de la seguridad vial.

Con la finalidad de evaluar su alcance y resultados, el Plan de Comunicación somete a un minucioso seguimiento las apariciones informativas generadas por la compañía, analizando su temática, tono, espacio, duración, audiencias y valores publicitarios equivalentes.

En 2023, la compañía y la Fundación Línea Directa han lanzado **31 notas de prensa** y han presentado **7 estudios** sobre seguridad vial y temas de interés general relativos al automóvil, la vivienda y la salud. Además, **sus principales portavoces, incluida la Consejera Delegada, han sido entrevistados y han participado en numerosos foros.** La repercusión alcanzada con todas las acciones ha sido, en suma, de **5.926 impactos**, de los cuales el 81,5% se generó en **Internet**, el 13,7% en **prensa escrita**, el 2,7% en **radio** y el 2,0% en **televisión**.

Línea Directa Aseguradora cuenta, por otro lado, con **canales propios** de comunicación con sus grupos de interés y la sociedad, incluidas las cuentas corporativas del Grupo en las principales redes sociales, un blog corporativo y un blog de la Fundación Línea Directa, además de las webs corporativa, la comercial de la compañía y la de la Fundación.

Basándose en una estrategia basada en el crecimiento orgánico, una comunicación dinámica y la creación de una comunidad estable y participativa en torno a los valores de la marca, a cierre de 2023 la compañía sumaba **463.379 seguidores** en sus perfiles de **Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y TikTok**, lo que consolida como una de las aseguradoras con mayor masa social y con más actividad en estos canales. Por su parte, los blogs del Grupo, focalizados en ofrecer información relevante y útil para el conjunto de la sociedad y destacar la actividad de la aseguradora y su Fundación, sumaron **59.495 visitas**, un promedio de **4.958 al mes**.

LIDERAZGO PÚBLICO	2021	2022	2023
Número de noticias	8.340	7.203	5.926
Audiencias alcanzadas (millones)	3.208	2.039	1.831
Noticias de prensa distribuidas	43	44	31
Merco Empresas	54	48	40
Merco Talento	45	43	*
Merco Responsabilidad ESG	55	60	62
Reconocimientos	8	7	8
Seguidores en redes sociales	434.395	461.661	463.379

*Ranking de 2023 no disponible.

Toda esta estrategia de comunicación corporativa permite a la entidad cumplir su **compromiso con la transparencia y posicionarse en base a sus atributos de marca**, mostrando la coherencia entre

esa promesa y su comportamiento. Línea Directa Aseguradora se incluye año a año en los principales monitores de reputación del país, como **Merco Empresas** (puesto 40), **Merco Talento** (puesto 43 en 2022, último ranking publicado) o **Merco Responsabilidad ESG** (puesto 62).

ESTRATEGIA

Línea Directa Aseguradora cuenta con una estrategia de negocio que, guiada por la misión, la visión y el propósito corporativo del Grupo y en conjunción con su estrategia de sostenibilidad, busca un crecimiento rentable y sostenible que genere valor para sus accionistas, clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general. Esta estrategia se asienta sobre aquellos pilares que definen y diferencian al Grupo Línea Directa frente a sus competidores y se adapta para afrontar los desafíos y oportunidades presentes y futuros derivados de las circunstancias del mercado.

El valor de ser directo

Línea Directa Aseguradora inició su actividad en 1995 con un modelo de negocio basado en la desintermediación y la distribución directa. Gracias a las ventajas que este modelo supone tanto para la entidad como para los clientes, y que el Grupo resume con el ***claim*** **"El valor de ser directo"**, la compañía se convirtió rápidamente en un caso de éxito en el mercado asegurador español.

La entidad opera a través del canal telefónico y digital, sin redes de oficinas y con toda su **operación centralizada** en su sede en Tres Cantos (Madrid), lo que se traduce en una mayor eficiencia. A ello se suma el **rigor técnico**, la **innovación** en marketing y productos y la avanzada **digitalización** de sus procesos. Todo ello hace al Grupo Línea Directa **más competitivo**, ya que le permite ofrecer al cliente productos completos y una extraordinaria calidad de servicio a precios más competitivos.

Crecimiento rentable y eficiencia operativa

Línea Directa Aseguradora ha mantenido a lo largo de sus 29 años de actividad un crecimiento sostenido y rentable en clientes e ingresos, de forma exclusivamente orgánica, que ha permitido a la compañía situarse en el **puesto número 13 del ranking de grupos aseguradores de No Vida en España** por volumen de facturación por primas.

Con un cartera de asegurados de más de 3,3 millones de clientes, los ingresos por primas del Grupo se situaron al cierre de 2023 en 973,3 millones de euros, impulsados por el crecimiento de la facturación en los tres ramos en los que opera —Motor, Hogar y Salud—. En un contexto de inflación persistente que ha provocado un fuerte deterioro en los márgenes del conjunto del sector asegurador, la estrategia de Línea Directa Aseguradora ha sido priorizar un **crecimiento rentable a través de una excelente selección del riesgo y una adecuación de las tarifas** al riesgo de cada cliente en el momento actual.

La compañía cuenta, para ello, con un **modelo de suscripción y tarificación** que permite ofrecer a cada cliente un **precio personalizado**, adaptando el producto y las tarifas a las circunstancias.

El Grupo tiene como prioridad estratégica en la actual coyuntura de mercado la mejora de los márgenes aseguradores a través de varias vías de actuación: **el ajuste de las primas y las normas de suscripción al riesgo actual, la optimización de la gestión siniestral y el incremento continuo de la eficiencia**, mediante un control estricto de los gastos generales y un aumento de la productividad, apoyándose sobre todo en la digitalización creciente de los procesos.

Innovación en producto

La ambición del Grupo Línea Directa es mantener un crecimiento rentable a la vez que sostenido a través de la generación de nuevo negocio, incrementando la fidelización de la cartera y poniendo el **foco de toda la estrategia en el cliente**. Para ello, la ambición de la

compañía es **cubrir todas las necesidades de aseguramiento de los clientes a través de una oferta altamente competitiva**, basada en unas pólizas con coberturas amplias y únicas, una elevada calidad de servicio y una excelente experiencia de usuario gracias a una oferta de servicios digitales.

La cercanía al cliente, la cultura de innovación y amplia agilidad intrínsecas al modelo de negocio de la compañía otorgan a Línea Directa Aseguradora una gran capacidad de adaptación y respuesta a los cambios en los hábitos y las necesidades de aseguramiento de los clientes con productos específicos y diferenciales en los ámbitos de la movilidad, la vivienda y salud.

A lo largo de 2023 Línea Directa ha lanzado al mercado productos novedosos como **"Fórmula coche+casa"**, primer paso de una aseguradora en España hacia el empaquetamiento de pólizas de una misma unidad familiar, al ofertar de manera conjunta los seguros de automóvil y hogar; **"Hipoteca Free"**, un seguro de hogar pensado específicamente para aquellas personas que han terminado de abonar su hipoteca, y **"Hogar Despreokupado"**, primera cobertura completa e integral frente a la ocupación ilegal de la vivienda.

En los últimos años, la entidad ha apostado también por situarse a la vanguardia, desde un punto de vista de adaptación de la oferta aseguradora, del cambio de paradigma que se está produciendo en la movilidad con el auge de los vehículos sostenibles, de los vehículos de movilidad personal (VMP) y de nuevas fórmulas de uso y propiedad como el *renting*. En 2023, la compañía extendió a las motos eléctricas su **Póliza Respira**, el seguro para coches eléctricos e híbridos enchufables con coberturas específicas para estos vehículos que lanzó en 2016. Por otro lado, Línea Directa ofrece sus seguros a través de la plataforma de venta de vehículos de ocasión **CarnRoll**, una plataforma digital de venta de vehículos de ocasión con financiación y seguro incluido. Además, y para impulsar la renovación del parque automovilístico y fomentar la seguridad vial, la compañía puso en marcha la **"Campaña ADAS"** de descuentos en la póliza para aquellos vehículos que incorporen algún sistema avanzado de asistencia a la conducción. Todo ello se suma a otras novedades comerciales lanzadas en los últimos años en este ámbito como **Llámalo X**, primer seguro con coche incluido, y **Safe&Go**, una póliza específica para usuarios de patinetes y otros VMP.

La innovación en producto, que incrementa la ventaja competitiva del Grupo en un entorno altamente disruptivo como el actual, forma parte de la cultura y el ADN de la compañía desde sus orígenes y es transversal a toda la organización.

Digitalización

Por su modelo de negocio directo, que requiere de una fuerte base tecnológica, Línea Directa Aseguradora se ha situado desde sus inicios a la vanguardia del sector en el ámbito de la digitalización. La entidad continúa avanzando en su transformación digital con la finalidad de **ser cada vez más eficiente y ofrecer un mejor servicio**.

Para ello, la compañía ha ido mejorando y evolucionando los desarrollos ya alcanzados, al tiempo que implementa aquellas nuevas tecnologías que contribuyan a optimizar la **gestión de sus procesos**. **Por otro lado, la digitalización contribuye** a mejorar la **experiencia de cliente**, atendiendo a los asegurados en cualquier momento y lugar y poniendo a su disposición productos y servicios útiles, así como a **potenciar los canales digitales como punto de relación con los clientes**, elevando así las oportunidades comerciales.

A lo largo de 2023, Línea Directa ha ampliado la **digitalización de sus procesos internos**, ha **aumentado la oferta de servicios digitales** ofrecidos a sus clientes a través de la aplicación móvil y ha **optimizado la gestión siniestral**.

Apoyándose en el uso de tecnologías avanzadas como la **Inteligencia Artificial (IA)**, la aseguradora aplica ya procesamiento de lenguaje natural en la apertura de partes, aislando al cliente de la complejidad de los procesos de la compañía. Esto ha permitido a la entidad reducir la carga operativa y los errores en la apertura de partes digitales, haciendo más ágil el proceso y mejorando la experiencia de usuario. Por otro lado, gracias también a las mejoras logradas con la IA, el 75% de las verificaciones al año que hace Línea Directa se realizan ya de forma digital, lo que permite al

Grupo incrementar la eficiencia de este proceso y avanzar hacia la evaluación de daño automática y sin intervención humana.

A través de esta capacidad avanzada de digitalización de todos sus procesos, Línea Directa Aseguradora quiere ofrecer a los clientes las mismas funcionalidades a través de los canales digitales que a través del canal telefónico, de forma sencilla, práctica y ágil. Actualmente, los asegurados pueden hacer ya la mayor parte de las gestiones relacionadas con sus pólizas a través de la App y la web de Línea Directa, como contratar, dar de alta partes de accidentes y hacer un seguimiento de los mismos. Esa buena experiencia de cliente se ha traducido en un **alto grado de penetración de los servicios digitales**, de forma que más del 87% de los asegurados interactúan ya con la compañía por los canales digitales y las interacciones por estos superan en un 59% a los contactos de los clientes por teléfono.

La estrategia de eficiencia a través de la digitalización abarca en Línea Directa a toda la organización y todos sus procesos, desde la suscripción y la gestión de los siniestros hasta la relación con los proveedores y las formas de trabajar entre los empleados. En este sentido, y basándose también en la IA, la compañía ha desarrollado un chat interno llamado LiDiA que ofrece respuestas personalizadas a las consultas más habituales de los empleados del Grupo. Esto permite atender de forma automatizada las consultas más habituales y que los equipos de Atención a las Personas de la entidad puedan centrarse en aquellas tareas de mayor valor para el empleado.

Líneas de negocio

Línea Directa nació en 1995 como una *joint venture* entre **Bankinter y Royal Bank of Scotland** que apostaba por la distribución directa de seguros de coche. A lo largo de los años, la compañía ha ido diversificando sus líneas de negocio, hasta convertirse en una compañía multirramo que, en la actualidad, opera en los ramos de **Motor, Hogar y Salud**. Este crecimiento ha permitido a Línea Directa Aseguradora situarse en el puesto número **13 del ramo de No Vida** por volumen de primas, con una facturación de más de **973,3 millones de euros** y **3,3 millones de asegurados**, según el servicio de estadísticas y estudios del sector seguros en España, ICEA.

El seguro de Autos

Los seguros de Autos constituyen el *core* de la actividad comercial del Grupo. A cierre de 2023, esta actividad suponía el **81% de la facturación por primas de la compañía,** con unos ingresos de 792,7 millones de euros, y el 74,5% de la cartera de asegurados, contando con más de 2,47 millones de clientes. Estas cifras consolidan a Línea Directa Aseguradora como la **quinta aseguradora del ramo de Autos** por volumen de primas a cierre de 2023.

La compañía cuenta con una oferta integral y personalizada **de pólizas de coches, motos, vehículos de movilidad personal 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 le permiten ofrecer coberturas y servicios diferenciales diseñados específicamente para cada tipo de cliente y adaptados a sus necesidades.

El catálogo de la entidad abarca desde las pólizas clásicas (Todo Riesgo, Todo Riesgo con Franquicia, Terceros Ampliado y Terceros) hasta coberturas diferenciales como **Superterceros**, que amplía las garantías del seguro a terceros con daños propios en determinadas circunstancias. Además, la compañía cuenta con coberturas específicas ante accidentes contra **animales** o la posibilidad de elegir entre **reparación e indemnización** en algunos siniestros. El Grupo Línea Directa opera en este ramo con otras dos marcas independientes: **Penélope Seguros**, creada en 2012 con coberturas especialmente pensadas para mujeres, y **Aprecio**, un seguro dirigido a usuarios de motocicletas.

El seguro de Hogar

El ramo de Hogar, en el que la compañía comenzó a operar en 2008, se ha convertido en un auténtico motor de crecimiento y diversificación para Línea Directa. Con una facturación por primas de 149,4 millones de euros y más de 727.000 viviendas aseguradas, esta línea de negocio aporta ya el **15% de los ingresos del Grupo** y el 22% de su cartera de clientes.

En un contexto marcado por la vinculación entre los créditos hipotecarios y el seguro de hogar, Línea Directa comercializa un producto basado en la flexibilidad y en la competitividad en precio, en la que el cliente solo paga por aquello que necesita, un atributo que ha permitido a la compañía alcanzar un alto nivel de crecimiento que le ha situado en el puesto número 13 del ránking del ramo de Hogar por volumen de negocio.

En los últimos años, el Grupo ha impulsado su oferta en seguros de hogar a través de **alianzas con compañías de otros sectores**. El objetivo es permitir a sus clientes acceder en condiciones ventajosas a otros servicios ligados a la vivienda, captar nuevos asegurados y fomentar la eficiencia energética en los hogares.

Entre las novedades del año 2023 destaca el lanzamiento de su cobertura integral contra la ocupación ilegal de las viviendas, que ha tenido una gran penetración en las nuevas contrataciones.

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. En apenas seis ejercicios y operando en un mercado muy maduro y concentrado, el Grupo cuenta con **117.000 asegurados y 30,4 millones de euros** en ingresos, situándose entre las 25 mayores aseguradoras de salud de España.

El crecimiento orgánico de la aseguradora en este ramo se basa en su **carácter 100% digital**, en la facilidad y flexibilidad de su experiencia de cliente, en la competitividad de sus primas y en la amplitud y calidad de su cuadro médico que, en alianza con DKV, está formado por 51.000 profesionales y 1.000 centros sanitarios y hospitales.

La compañía 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. De hecho, el Grupo permite a sus clientes beneficiarse de pruebas diagnósticas preventivas sin que estén asociadas a ninguna sintomatología. Además, 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. Estos hábitos suponen importantes **descuentos en la renovación del seguro** a los clientes que pueden alcanzar hasta **200 euros**.

Al cierre de 2023, la App que monitoriza el cumplimiento de esos hábitos de vida saludable, contaba con más de 19.000 usuarios registrados.

Durante 2023, los usuarios de la aplicación registraron una media de 219.500 pasos al mes por persona y un total de 42 millones de horas de sueño, lo que aportó un descuento medio de 45,15€ por cliente.

En 2023 ha tenido lugar un hito fundamental en esta línea de negocio. Como parte de la estrategia multirramo de la compañía, **el seguro de Salud pasó a comercializarse directamente con la marca Línea Directa.** La venta de productos bajo la marca principal, líder en notoriedad del sector, tiene por objetivo potenciar la fidelización de clientes, así como impulsar el crecimiento y la diversificación de la entidad. Además, permitirá ofrecer a los clientes una propuesta valor integral y un *customer journey* homogéneo, reforzando las sinergias y la capacidad de venta cruzada.

El **cambio de marca** no ha supuesto ningún cambio ni en las coberturas de los clientes ni en sus condiciones, ya que los asegurados podrán seguir accediendo de la misma forma al cuadro médico y al resto de gestiones y servicios que ofrece la compañía a través de su App, así como seguir adscritos al programa de recompensas por mantener hábitos saludables.

En el ámbito operativo, la compañía ha atendido en 2023 un total de **40.542 consultas por chat y videoconferencia**, frente a las 42.872 del año anterior. Entre las más solicitadas se encuentras las consultas *online* de medicina general y con nutricionistas, pediatras y ginecólogos.

Línea Directa Asistencia

Línea Directa Asistencia es la filial del Grupo especializada en **servicios de verificación, peritación y asistencia en viaje**. La compañía opera a través de una red de miles de colaboradores en toda España, ofreciendo asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año. De hecho, en 2023, la compañía de asistencia del Grupo realizó **más de 624.500** servicios en carretera en toda la geografía nacional.

Además, y gracias a los acuerdos con *partners* europeos de Astrum Alliance, líder mundial de las asociaciones de compañías de asistencia en viaje, es capaz de prestar este servicio a sus clientes españoles y extranjeros dentro y fuera de España, todos los días del año a cualquier hora, en español, inglés, alemán y portugués, tanto al vehículo como a los ocupantes en caso de avería, accidente o robo.

Línea Directa Asistencia ofrece soluciones innovadoras en materia de movilidad y asistencia en carretera a través de un equipo propio y una amplia y experimentada red de colaboradores. Entre estos servicios destacan:

- **Grúa Digital.** A través de la App, el asegurado puede solicitar una grúa en menos de 30 segundos. La aplicación señala la posición del cliente y su vehículo mediante la geolocalización por GPS y permite realizar un seguimiento en tiempo real del recorrido seguido por el vehículo de asistencia y consultar el tiempo estimado de llegada. Asimismo, con el objetivo de incrementar la seguridad en la prestación, la compañía dispone del servicio **Facetruck**, a través del que el cliente puede recibir una fotografía y los datos del gruista y puede comunicarse con él a través de mensajes.

- **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. Este proceso se completa con verificaciones presenciales realizadas por una amplia red nacional de verificadores de toda España.

- **Ayuda mecánica.** La compañía ofrece a los asegurados asesoramiento profesional en temas de mecánica, reparaciones in situ, asistencia, o un servicio de mantenimiento integral para tener al día las revisiones. Para ello, Línea Directa Asistencia cuenta con un grupo de mecánicos altamente cualificados capaces de diagnosticar telefónicamente la avería en el momento, enviar información al colaborador para una reparación in situ o saber si es necesario el remolque de una grúa. Este grupo cuenta con el apoyo de tecnología predictiva que permite identificar la complejidad de la avería antes de que la llamada llegue a un agente.

- **Servicios de movilidad.** Línea Directa Asistencia ofrece vehículos de sustitución y el traslado del automóvil a la ITV.

Por otro lado, la amplitud y la excelencia de la red de colaboradores de la compañía garantizan un servicio con un alto nivel de satisfacción de los clientes. Con un **tiempo medio de llegada de la grúa de 31 minutos y un nivel de reparaciones in situ del 44% de los casos**, 7 de cada 10 encuestados califican al servicio de Línea Directa Asistencia de "excelente".

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 la filial del Grupo se ponen en contacto con el cliente para gestionar la emergencia. En caso de que no se lograra la comunicación, Línea Directa Asistencia avisa a los servicios de emergencia, trasladándoles la información del percance y su localización, acortando así los tiempos de atención médica.

Centro Avanzado de Reparaciones (CAR)

Además de una extensa red de colaboradores, compuesta por 1.000 talleres de chapa, mecánica y lunas, Línea Directa Aseguradora cuenta con **dos talleres propios de última generación**, conocidos como **Centros Avanzados de Reparación (CAR)**, situados en Madrid y en Barcelona. Estos talleres ofrecen un servicio integral al cliente, desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo.

Los dos talleres propios de Línea Directa Aseguradora realizaron en 2023 un total de **17.207 reparaciones**. De ellos, CAR Madrid, en funcionamiento desde 2008, reparó 9.850 vehículos (-0,2%). Por su parte, CAR Barcelona, inaugurado en 2018, atendió en el año 7.357 siniestros (+1,6%).

El conocimiento e información acumulados por ambos centros han permitido al Grupo mejorar notablemente su conocimiento y su capacidad de innovación en los procesos de reparación, impulsar la calidad y reducir los costes siniestrales. De hecho, los talleres CAR son capaces de gestionar todos sus procesos internos y externos de forma 100% on line, permitiendo a los clientes realizar un amplio abanico de gestiones a través de internet, como cambiar sus citas, solicitar un vehículo de sustitución o consultar el estado de su reparación, entre otros.

Todo ello se traduce en una valoración excelente por parte de sus usuarios. El NSS (*Net Satisfaction Score* o índice de satisfacción de compra de un producto o servicio) de CAR Barcelona y de CAR Madrid se situó a cierre de 2023 en un 42,86 y un 43,67, frente al 30,14 del conjunto de los talleres no colaboradores.

Además, CAR cuenta con una flota propia de vehículos de sustitución que, de forma gratuita, se ponen a disposición de los clientes hasta el fin de la reparación.

LDA Reparaciones

Como parte de la reorganización de los procesos de prestación de la compañía, LDAReparaciones dejó de operar como sociedad en diciembre de 2023.

Productos Sostenibles

El Grupo Línea Directa mantiene desde hace años un firme compromiso con la Sostenibilidad, que materializa a través de su Plan trienal de Sostenibilidad, vigente hasta 2025. El plan contempla 87 acciones en 15 áreas de actuación para el periodo 2023-2025, está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y se integra en la estrategia corporativa.

Desde el punto de vista de la actividad comercial, el Grupo ha ido desarrollando y lanzando al mercado distintos productos y servicios que, además de atender a los objetivos de negocio y crecimiento en cada uno de los tres ramos en los que opera (Motor, Hogar y Salud), tratan de generar un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente.

Póliza Respira

Dentro del ramo de Autos, Línea Directa cuenta con la **Póliza Respira**, el primer seguro especialmente dirigido a coches con etiqueta cero (incluidos vehículos híbridos enchufables). La compañía cerró el ejercicio 2023 con un total de 26.400 pólizas de vehículos eléctricos e híbridos enchufables, alcanzando una **cuota de mercado del 10,1%** de las nuevas matriculaciones en este segmento de automóviles.

"Llámalo X"

Como respuesta a la incertidumbre que genera en los consumidores las restricciones a los vehículos más contaminantes y el auge de nuevas formas de movilidad y propiedad, Línea Directa comenzó a comercializar en 2020 **"Llámalo X"**, **el primer seguro a Todo Riesgo con coche incluido** por un precio fijo al mes, mantenimiento e impuestos incluidos. Esta solución, que ha obtenido una gran

acogida en el lanzamiento de cada una de las promociones, incluye periódicamente vehículos no contaminantes. A cierre de 2023, "Llámalo X" contaba con más de 2.600 pólizas con coche incluido.

ConducTOP

Los clientes de Línea Directa tienen a su disposición la aplicación móvil **ConducTOP**, un programa que analiza la forma de conducción de sus usuarios con el objetivo de hacerla más segura y, por tanto, más sostenible. La aplicación tiene en cuenta la suavidad de los giros y de la frenada, la aceleración y el respeto a los límites de velocidad, así como la concentración al volante. De esta forma, los asegurados con más puntos acumulan puntos y descuentos que pueden canjear por productos y servicios en gasolineras Cepsa. A cierre de 2023, la App acumula 66.578 descargas en las *stores* de Android e IOS.

Vehículos de sustitución con etiqueta ECO

Los Centros Avanzados de Reparación (CAR), talleres de última generación propios de Línea Directa, cuentan entre sus servicios con una amplia 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.

Asistencia Nocturna a Jóvenes

En el ámbito de los seguros sostenibles, Línea Directa Asistencia cuenta con el servicio de **Asistencia Nocturna a Jóvenes**, que ofrece traslado nocturno de los clientes menores de 26 años si han bebido alcohol o se sienten indispuestos. Este servicio, que es completamente gratuito, incluye tanto al conductor como a su vehículo. El objetivo de esta iniciativa, única en el sector, es evitar situaciones de riesgo para un colectivo especialmente expuesto a los accidentes de tráfico.

Safe&Go

En los últimos años, la movilidad ha vivido una profunda transformación en nuestras ciudades. El urbanismo basado en la peatonalización, las restricciones a los vehículos de combustión y el cambio de mentalidad de las nuevas generaciones, más reacias a la adquisición de vehículos, han impulsado nuevas formas de desplazarse. Entre ellas destaca la irrupción de los **vehículos de movilidad personal (VMP)**, como patinetes y bicicletas eléctricos.

Consciente de esa nueva realidad, Línea Directa Aseguradora cuenta con **Safe&Go**, el primer seguro **100% digital** dirigido a usuarios de todo tipo de vehículo de movilidad personal (VMP), desde patinetes y bicicletas eléctricas hasta skates, patines, segways, monociclos y hoverboards.

Safe&Go se puede contratar a demanda del cliente, solo para cubrir un trayecto bajo el concepto de **"seguros on/off", o de pago por uso** o durante todo un año. Para ello, el usuario puede activar y desactivar su seguro a través de la App de Safe&Go, pagando solo por el tiempo real de uso. 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 18,35€ euros del producto más sencillo hasta los 38,96€ del más completo.

Safe&Go cubre no solo los daños causados a terceros, sino también puede cubrir 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** no asegura el vehículo sino a la persona y su movilidad, lo que evita trámites administrativos como el registro o la matriculación del vehículo y garantiza una movilidad sostenible y segura.

Hogar Despreokupado

En 2023, Línea Directa Aseguradora incorporó a su seguro Multirriesgo "Hogar Despreokupado" una cobertura única en España que protege al propietario frente a las consecuencias jurídicas y

económicas derivadas de la ocupación ilegal de su vivienda. La cobertura, que ha obtenido una gran acogida comercial, incluye hasta 10.000 euros en asistencia jurídica por parte de la compañía y costes legales (abogado, procurador, perito, gastos notariales, costas y tasas judiciales) para recuperar su casa y la compensación económica por gastos para la habilitación de la vivienda y otros costes.

El producto cubre la habilitación de la vivienda, pudiéndose elegir entre la prestación del servicio sin límite económico por profesionales de Línea Directa o el reembolso de 5.000 euros en caso de que contrate esos trabajos por su cuenta.

Además, se indemnizará con 300 euros al mes durante 6 meses por las facturas de agua, luz y gas de la vivienda habitual y 800 euros mensuales durante medio año por la pérdida de rentas del alquiler y el mismo importe en caso de necesitar un alojamiento alternativo. La cobertura incluye también hasta 7.500 euros por los daños a terceros causados por la ocupación.

Digitalización y procesos sostenibles

La digitalización no solo constituye una oportunidad para incrementar la eficiencia de todos los procesos productivos, sino también constituye una gran oportunidad para incrementar el ahorro en recursos energéticos y dedicar el capital humano a funciones con valor. Por eso, desde hace casi 5 años, Línea Directa aprobó un Plan de Digitalización que ha supuesto un gran avance en este ámbito.

En la actualidad, **el 56% de los partes de accidente de automóvil** de los asegurados de la compañía se abren a través de **canales digitales** y el 57,2% de las grúas se solicitan a través de la App de Línea Directa, lo que supone no solo una gran mejora en la experiencia de cliente, sino también una reducción en el número de llamadas y en el uso de recursos.

El Ramo de Hogar de Línea Directa avanza igualmente en su digitalización, ya que **el 48,2% de los partes que se abrieron por canales digitales**. La compañía ha seguido digitalizando sus procesos y servicios con el objetivo de agilizarlos a través de la Inteligencia Artificial (IA).

Por otro lado, 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, el envío de fotografías para la peritación de los daños, la petición de servicios de recogida y entrega o incluso la consulta del estado de la reparación.

Concienciación y sostenibilidad

Otra forma de impulsar la sostenibilidad es poner los conocimientos y la experiencia de la compañía al servicio del conjunto de la sociedad. Por ello, cada año, bien directamente o bien a través de la Fundación Línea Directa, la compañía trata de informar, de aumentar la concienciación y la prevención en determinados temas, fundamentalmente relacionados con la salud, el hogar y la seguridad vial.

Línea Directa Aseguradora presentó a principios de año el estudio **"STOP INCIVISMO. "Pasar la llave": radiografía del vandalismo vial en España"** en el que se analizaba el impacto de las conductas incívicas contra los vehículos ajenos. De hecho, más de 12 millones de españoles afirman haber sufrido vandalismo en sus coches, principalmente arañazos en la pintura, daños en los revisores y rotura de lunas. Además, alrededor de 850.000 conductores reconocen haber dañado intencionadamente otro coche. Las razones más habituales son la "venganza personal", porque el vehículo dañado "estaba mal aparcado" o "porque era nuevo".

En el segundo semestre, Línea Directa Aseguradora publicó su estudio **"Los españoles ante la 'okupación' de viviendas. Opinión, preocupaciones y propuestas"**, que concluía que 1 de cada 4 españoles creen que hay una posibilidad media o alta de que le ocupen su vivienda y el 77% cree que este fenómeno es ya un problema social en España. De hecho, entre 2018 y 2022, los casos de "okupación" en nuestro país aumentaron casi un 40%, superando los 75.000 casos en ese tiempo.

En el ámbito de la salud, la compañía publicó el estudio **"Comprender o rumiar nuestras emociones. Análisis de las estrategias silenciosas que nos acercan o apartan del bienestar emocional"**. Una de las principales conclusiones del informe es que la rumiación, es decir, dar vueltas a los problemas de manera continuada, es una de las reacciones típicas ante situaciones adversas que aleja a la población del bienestar emocional. De hecho, es la variable que explica mayores problemas de ansiedad y depresión en la población española, y está detrás del 40% de los síntomas clínicos de ansiedad y del 30% de los de depresión.

Por último, relativo al ramo de Hogar, a finales de año se publicó el estudio 'De mascotas a perrhijos: los españoles ante la nueva Ley de Bienestar Animal', en el que analizaba la importancia de los animales de compañía en la actual estructura de la sociedad española. El estudio, que también analizaba la opinión y el impacto de la Ley de Bienestar Animal en los propietarios de animales, concluía que 3 de cada 10 perros en España no están asegurados y el 10% de los propietarios admite que sus canes han atacado en alguna ocasión a personas u otros animales.

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD

Para Línea Directa Aseguradora, la sostenibilidad es actualmente uno de los pilares de su estrategia y se impulsa de forma transversal en todas las áreas de actividad, para lo que cuenta con un sistema de gobierno propio supervisado por el Consejo de Administración y la Alta Dirección del grupo.

El Consejo de Administración es el órgano responsable de aprobar los Planes Directores de Sostenibilidad y de establecer sus métricas de seguimiento, así como de la aprobación y el cumplimiento de las políticas relacionadas con las dimensiones ESG, y en particular de la Política de Sostenibilidad.

Para ello, se apoya en la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, que tiene entre sus funciones la supervisión de las prácticas de la compañía en materia social y medioambiental y de gobernanza. Este organismo también realiza el seguimiento de la estrategia y el Plan de Sostenibilidad del Grupo, la evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas.

El Comité de Sostenibilidad reporta a la Comisión a través de la Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad. Dicho Comité está formado por los directores de las principales áreas estrechamente vinculadas a la estrategia ESG de la compañía y que impulsan el cumplimiento del Plan en su ámbito, reuniéndose al menos tres veces al año.

Asimismo, existe un Grupo de Trabajo de Sostenibilidad compuesto por los responsables de las áreas corporativas con mayor influencia en la estrategia de sostenibilidad: Comunicación Externa y Sostenibilidad, Gobierno Corporativo, Relación con Inversores, Servicios y Prestaciones, Riesgos, Innovación de Producto, Calidad, Compras, Gestión de Espacios, Personas y Acción Social. El Grupo de Trabajo está liderado por el responsable de Comunicación Externa y Sostenibilidad. Este Grupo, que se reúne con periodicidad mensual, ejecuta y vela porque se ejecuten las diferentes acciones y

proyectos tanto en las áreas corporativas como en las áreas de negocio, además de hacer seguimiento de los objetivos fijados en el Plan de Sostenibilidad.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD E INDICADORES

El Grupo Línea Directa elabora un **análisis de materialidad cada 3 años** para identificar los principales aspectos medioambientales, sociales y de gobierno que sirven de marco de acción para elaborar su Plan Director de Sostenibilidad, que tiene un carácter trienal.

Dicho análisis de materialidad del Grupo Línea Directa se realizó a partir de la ponderación de todos aquellos asuntos ESG preminentes en las tendencias y compromisos globales, en los requerimientos de analistas, en los estándares y marcos de reporte, así como de las expectativas de los Grupos de Interés para el corto, medio y largo plazo. Además, se realizaron entrevistas a la CEO y al Comité de Dirección, lo que permitió identificar los temas con relevancia interna.

Los resultados de este ejercicio se plasmaron en una matriz de materialidad que, como fundamento del Plan de Sostenibilidad 2023-2025, cuenta con dos ejes diferenciados:

- **Relevancia para el negocio**, que recoge el impacto de los temas identificados en la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía.
- **Relevancia externa**, que refleja la importancia de los temas según las expectativas de los Grupos de Interés y del contexto global, los estándares de reporte no financiero y los requerimientos de analistas e inversores.

En 2023, Línea Directa ha llevado a cabo la actualización de dicha matriz de materialidad, teniendo en cuenta los requisitos metodológicos para los análisis de materialidad impuestos por las nuevas versiones de los estándares GRI.

Fuentes consultadas

La compañía ha contado con diferentes fuentes de información para identificar y ponderar los temas de materialidad.

Para establecer los temas de materialidad externa se consultaron, por un lado, las siguientes fuentes:

- Normas y estándares de reporte: la Ley 11/2018 de España en materia de información no financiera y diversidad, los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI), y el *materiality map* del Sustainability Accounting Standard Board (SASB).
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).
- Analistas de inversión ESG: S&P.
- Informe sobre riesgos globales del Foro Económico Mundial (WEF).
- Informe de macrotendencias del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Por otro lado, para completar la priorización externa se realizaron consultas a diversos Grupos de Interés, como a proveedores, inversores y clientes.

Tras identificar todos los aspectos potencialmente materiales para la compañía, se elaboró la priorización interna de los mismos mediante consultas a la alta dirección, teniendo en cuenta su percepción respecto a la importancia de cada uno de los asuntos ESG en relación al impacto en el negocio, en las personas y en el planeta.

Como resultado, se concluyó un listado de asuntos materiales de carácter no financieros vinculados a la actividad de la compañía que influyen significativamente en su desempeño y en las decisiones de sus Grupos de Interés. Estos aspectos se tendrán en cuenta en el Plan de Sostenibilidad trienal de la compañía.

En la siguiente matriz se muestran los aspectos que resultan más relevantes para el negocio y el grado de importancia que le otorgan a cada tema los actores externos, según la evaluación realizada.

RANKING DE ASUNTOS MATERIALES

1	Lucha contra el Cambio Climático y descarbonización	Impulsar la integración de los aspectos climáticos en los objetivos y en la gestión de la compañía y en el desarrollo del negocio.
2	Inversión responsable	Promover el establecimiento de criterios desde la óptica ESG en la toma de decisiones de inversión de la compañía.
3	Diversidad e igualdad	Garantizar un entorno de trabajo diverso e inclusivo, en el que todas las personas que lo componen sean y se sientan tratadas con respeto y equidad.
4	Productos sostenibles	Fomentar el diseño y comercialización de productos que favorezcan la transformación hacia una economía más sostenible.
5	Ética, cumplimiento y gestión de riesgos	Garantizar el comportamiento ejemplar en materia de ética y cumplimiento de todos los que forman Línea Directa y gestionar proactivamente los riesgos.
6	Seguridad de la información	Velar por la seguridad de las infraestructuras y sistemas a través de aplicación de las mejores prácticas en materia de seguridad y protección de datos.
7	Calidad y Satisfacción del cliente	Establecer relaciones de confianza con los clientes y asegurar una experiencia de calidad.
8	Salud, seguridad y bienestar de los profesionales	Garantizar la existencia de unas condiciones de seguridad y salud óptimas y velar por el bienestar de los profesionales.
9	Atracción y fidelización del mejor talento	Gestionar el talento con responsabilidad e impulsando su desarrollo y motivación, a través de políticas de atracción y fidelización.
10	Digitalización	Apostar por la eficiencia y la innovación en el desarrollo del negocio utilizando la digitalización como palanca.
11	Cadena de suministro responsable	Extender los compromisos de la compañía en materia ESG a terceros (proveedores, socios, aliados, etc.).
12	Transparencia y diálogo con grupos de interés	Establecer mecanismos de escucha y diálogo y actuar con transparencia hacia el interior y el exterior.
13	Gestión ambiental y consumo responsable	Buscar la eficiencia en el uso de los recursos y minimizar los impactos ambientales de la compañía.
14	Contribución social	Contribuir positivamente a la sociedad aprovechando las capacidades del negocio y respondiendo a las necesidades prioritarias.

Integración de los asuntos materiales ESG en el mapa de riesgos ESG

El Área de Riesgos Corporativos analiza periódicamente los riesgos que pueden tener un impacto para el negocio, lo que incluye las dimensiones 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.

Mapa de calor riesgos ESG

El mapa de riesgos ESG del Grupo Línea Directa se divide 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).

Los asuntos materiales identificados en el doble análisis de diálogo y escucha realizado con sus Grupos de Interés y en la consulta sobre los aspectos más relevantes para el negocio desde un punto de vista interno, muestran una correlación y un alineamiento con los riesgos identificados en el mapa de Riesgos ESG de la compañía. De hecho, los tres primeros más relevantes, corresponden a los riesgos 1-4 para la dimensión climática, el 5 para la Diversidad y la Igualdad y el 12 respecto a la inversión responsable.

CATEGORÍA	FACTOR	Nº	CAUSAS/EVENTOS DE RIESGO
AMBIENTAL	Medioambiente y Cambio Climático	1	Incumplimiento de las exigencias regulatorias / best-practices sectoriales en materia ambiental y/o climática
		2	Falta de adaptación de los productos a los efectos del cambio climático
		3	Falta de inclusión de los riesgos de cambio climático en la estimación de diferentes ratios financieros y de riesgo
		4	Ausencia o escasa integración de una estrategia de eficiencia operativa ambiental
SOCIAL	Empleados	5	Falta de promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades
		6	Falta de atención al desarrollo y bienestar del empleado
		7	Incumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales
	Cliente	8	Experiencia de cliente
		9	Falta de contribución o inadecuada contribución a las necesidades del entorno social
GOBIERNO	Relación con terceros	10	Riesgo ESG en la cadena de suministro
		11	Riesgo ESG en la relación con otros terceros
		12	No llevar a cabo una inversión responsable
	Gobierno, ética y transparencia	13	Estructura y prácticas de gobierno corporativo inadecuadas
		14	Casos de corrupción, fraude, soborno e incumplimiento fiscal
		15	Protección de la información y seguridad
		16	Deficiencias en la comunicación y relación con supervisores

Poniendo el foco en las principales cuestiones materiales

CAMBIO CLIMÁTICO Y DESCARBONIZACIÓN

La transición hacia la descarbonización y el cambio climático se ha convertido en un reto global que afecta a todas las empresas, especialmente al sector financiero, al representar un riesgo operativo que tiene un impacto directo en los resultados financieros de la compañía. El incremento de las catástrofes naturales debidas al cambio climático y el aumento de la frecuencia y gravedad de los siniestros catastróficos causados por fenómenos climáticos adversos e imprevisibles provocan picos de siniestralidad, además de dificultades en la gestión en tiempo y forma, pudiendo afectar a los altos niveles de calidad en el servicio que tiene la compañía.

Además de los riesgos físicos derivados del cambio en los patrones climáticos, hay que tomar en cuenta los riesgos de transición relacionados con la tendencia del mercado, la regulación, la fiscalidad y la reputación en su objetivo de alinearse con el Acuerdo de París.

En este sentido, el tipo de impacto en el negocio de este tema material sería principalmente en costes derivados de aquellos siniestros asociados al cambio climático.

Línea Directa ha incluido en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025 una hoja de ruta que incluye acciones para reducir sus emisiones, mitigar el impacto en el negocio, así como para aprovecharlo como una oportunidad de generación de nuevas ofertas que acompañen a los clientes y a la sociedad en la transición hacia un sistema económico Net Zero.

Acciones para mitigar el impacto

Para mitigar los efectos de la alta siniestralidad producida por fenómenos climáticos adversos e imprevisibles, la compañía dispone de procedimientos específicos para la gestión de estos siniestros y de un programa de reaseguro para cubrir los eventos que superen una determinada cuantía y no estén cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros. En este tipo de reaseguro se redirige el coste del siniestro que supere una cantidad fija acordada hacia la reaseguradora.

La adhesión de Línea Directa en 2022 al Task Force on Climate-Related Financial Disclosures y la preparación del primer informe que se aprobará y publicará en 2024 da muestra de la voluntad de compromiso con la incorporación y el reporte de métricas y objetivos de gobierno, estrategia, gestión de riesgos y oportunidades de cambio climático. Este proceso no solo permite desarrollar una estrategia para minimizar los impactos de los riesgos climáticos, sino que además favorece la identificación de oportunidades para posicionar nuevos productos y servicios en el mercado asegurador.

Línea Directa cuenta con un Plan de Sostenibilidad directamente vinculado a la estrategia de la compañía. En el marco de este Plan, la compañía analiza y evalúa la exposición de la cartera de pólizas aseguradas en zonas que se ven especialmente afectadas por el cambio climático, con el fin de anticiparse a un potencial incremento de la siniestralidad por este tipo de eventos durante el ejercicio. Así, Línea Directa ha puesto en marcha iniciativas de mitigación de este riesgo.

En cuanto a la gestión de las emisiones de su operación, Línea Directa ha incrementado la exhaustividad en el cálculo de su inventario de emisiones de gases de efecto invernadero y ha establecido objetivos ambiciosos de reducción en su huella de carbono y en materia de gestión de residuos.

Alcanzar la neutralidad en carbono en 2030

Línea Directa tiene como objetivo alcanzar la neutralidad en carbono en 2030. Este compromiso aprobado en el Plan de Sostenibilidad 2020-2022, ha evolucionado en el Plan de Sostenibilidad 2023-2025 en una serie de objetivos voluntarios de reducción de consumos energéticos y residuos en sus operaciones.

Para integrar los temas materiales de sostenibilidad en la estrategia de la compañía, el Consejo de Administración tiene entre sus competencias la de aprobar el Plan Director de Sostenibilidad y realizar el seguimiento del cumplimiento de las iniciativas ESG. En 2023, aprobó incluir una vinculación de la retribución variable de la

CEO y del Comité de Dirección al cumplimiento del Plan de Sostenibilidad 2023, que contiene acciones de progreso para el objetivo fijado de cambio climático, con métricas vinculadas a la gestión del cambio climático y la descarbonización. Así, la retribución variable anual 2023 de la CEO y de la Alta Dirección se vincula a los intereses a largo plazo y la sostenibilidad de la compañía.

Una cuestión material para los Grupos de Interés externos

Este tema identificado es una cuestión material para los Grupos de Interés externos. El cambio climático y la descarbonización impactan en las operaciones de la empresa, en los productos y servicios que ofrece a sus clientes y en la cadena de suministro.

Los proveedores consultados durante el ejercicio de materialidad pusieron de relieve la lucha contra el cambio climático y el acceso a energías renovables como prioridades en la dimensión medioambiental, dadas las tendencias globales que les afectan sobre estas cuestiones. Por otro lado, el 69% de los clientes encuestados considera la eficiencia energética como un tema relevante y el 59% ve como un aspecto material el cuidado del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.

El aumento de las catástrofes naturales debidas al cambio climático y la creciente frecuencia y gravedad de los siniestros catastróficos debidos a fenómenos climáticos adversos e imprevisibles provocan situaciones de especial atención para los Grupos de Interés.

Impacto social

Tanto la dimensión social como la medioambiental se ven afectados por los efectos físicos del cambio climático, así como por la continua actualización de reglamentos y normativas en este sentido. El impacto de esta cuestión material se considera tanto positivo como negativo. Para poder calcular el retorno en inversión social, se ha estimado, como impacto externo, una métrica cuantitativa que sirve de guía general para entender su importancia en términos monetarios para la sociedad, es decir, se ha elaborado el cálculo del coste social del carbono. Teniendo en cuenta un coste de 75 dólares por tonelada según el precio mínimo internacional del carbono (PIMC) estimado por el FMI el alcance 1 y 2 de la huella de carbono de Línea Directa generaría un coste social de 60.810 dólares y la huella asociada a la cadena de valor para 2023, 6,9 millones de dólares.

INVERSIÓN SOSTENIBLE

Línea Directa cuenta con una cartera de inversión de casi 900 millones de euros, compuesta principalmente por renta fija de gobiernos y de Corporates (81%) y en menor medida por acciones (7%), fondos de inversión (6%) y por inmuebles (6%).

Línea Directa dispone de una Política de Inversión Sostenible, concebida como punto de partida para establecer los principios y compromisos que integran factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en las decisiones de inversión.

Actualmente dispone de un reporte trimestral a través de la herramienta Sustainalytics, de Morningstar, que permite monitorizar el score de sostenibilidad de la Cartera o Riesgo ESG que obtiene un rating de 20,8 puntos; por dimensión ESG el rating califica la cartera con 3,2 puntos para medioambiente; 8,9 puntos para la dimensión social; y 7,6 puntos para la dimensión de gobierno. Este resultado tiene una cobertura del 87% de la cartera (AUM).

El impacto de este tema material supone un impacto potencial para el Grupo dados los futuros ajustes de los mercados financieros para activos de empresas con exposición a combustibles fósiles, como el carbón, el petróleo o el gas. Como se ha visto, la cartera mantiene una exposición muy baja a estos sectores de actividad; no obstante, es necesaria su monitorización e impulsar compromisos de acompañamiento en la transición por motivos climáticos. Este aspecto material impacta en la estrategia de inversión con criterios ESG de la compañía.

El Plan de Sostenibilidad 2023-2025 incluye dentro de sus diferentes líneas de actuación este asunto material, que se concreta en una serie de iniciativas que articulan una estrategia de descarbonización progresiva. Se incluye como marco de acción el alineamiento de la estrategia de inversión de Línea Directa a las mejores prácticas ESG

y el refuerzo de la posición de la compañía ante el aseguramiento y la inversión en actividades relacionadas con carbón y Oil & Gas.

En 2024, se realizará una actualización de la Política de Inversión Sostenible para identificar nuevas oportunidades y clarificar horizontes temporales de posibles exclusiones y limitaciones de aquellos casos en los que se considere de alto riesgo para la compañía, así como el establecimiento de objetivos que marquen la hoja de ruta para la descarbonización de la cartera de inversiones.

Además, en 2023 se ha elaborado, para su aprobación y publicación en 2024, el primer informe de TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) que permite integrar los riesgos de cambio climático en el mapa de riesgos ESG de la compañía. Entre ellos se incluye uno específico para valorar este posible impacto.

Métricas y objetivos

Por otro lado, durante el ejercicio se ha realizado el cálculo de emisiones de Alcance 3 del año 2022, que incluye las 15 Categorías del GHG Protocol y que en su Categoría 15 analiza las emisiones de la cartera de inversión. El cálculo desprendió un resultado de 197.852 toneladas. Esta operación servirá de métrica para medir la estrategia de sostenibilidad de la cartera en su impacto climático y se integra en la hoja de ruta para la reducción de emisiones y la descarbonización de la compañía.

Durante 2023 la retribución variable del Colectivo Identificado, formado por consejeros, altos directivos y empleados cuyas actividades profesionales tiene una incidencia importante en el perfil de riesgo de la compañía, incluyó la acción de medición del alcance 3 de la Huella de Carbono 2022, poniendo énfasis en el impacto en la cartera de inversiones.

Impacto social

La Inversión Responsable supone tanto una oportunidad positiva de generación de nuevos mercados en sectores emergentes, como un posible impacto negativo, al suponer un riesgo ante la exposición a valores no alineados con los objetivos medioambientales que la Comisión Europea ha desarrollado mediante la Taxonomía climática en el marco de su plan de finanzas sostenibles.

Gestionar de forma sostenible la cartera de inversiones sigue la senda marcada por la estrategia comunitaria que afecta al medioambiente y a la sociedad en su conjunto. Tanto las macrotendencias globales, como los estándares de reporte, los analistas, el marco de las Naciones Unidas, la regulación y los Grupos de Interés han valorado está cuestión como muy relevante.

Para poder calcular el retorno en inversión social, se ha estimado, como impacto externo, una métrica cuantitativa que sirve de guía general para entender su importancia en términos monetarios para la sociedad. En este sentido, se ha elaborado el cálculo del coste social del carbono, teniendo en cuenta un coste de 75 dólares según el precio mínimo internacional del carbono (PIMC) estimado por el FMI la huella de carbono de la Categoría 15 generaría un coste social de 16,3 millones de dólares.

Diversidad e igualdad

Del ejercicio de materialidad se desprende la Diversidad y la Igualdad como el tercer tema más importante para la compañía. Para abordar ambas cuestiones Línea Directa ha elaborado una política pública que recoge diferentes principios y compromisos que sirven como declaración de su posicionamiento para el cuidado, el fomento y la protección de estos valores fundamentales para la sociedad.

La diversidad se refiere a aquellos aspectos o características que hacen a las personas diferentes unas de otras. Línea Directa, a través de una cultura de respeto a las personas, está comprometida con la diversidad y la integra en los procesos de selección, contratación, formación, promoción y remuneración. De esta manera, atiende exclusivamente a criterios de desempeño o experiencia profesional en su toma de decisiones profesionales, para evitar ningún tipo de discriminación.

Contar con equipos diversos supone una ventaja competitiva al enriquecer las perspectivas, facilitar una optimización de los costes, favorecer una mejor atracción y gestión del talento y aumentar la

efectividad en las estrategias en la toma de decisiones para la resolución de problemas.

En 2023 se ha constituido un Comité de Diversidad que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Diversidad. Los directores que forman el Comité son responsables de las áreas de: Técnico, Cartera y Secretaría General. Sus responsabilidades son el seguimiento de esta materia periódicamente y el análisis de los indicadores necesarios en aplicación de la Política de Diversidad e Inclusión. El Consejo de Administración será el responsable de aprobar y supervisar el grado de cumplimiento con el fin de garantizar la aplicación de la Política.

La constitución del Comité Asesor de Diversidad y del Grupo de Trabajo de Diversidad era uno de los objetivos del Plan de Sostenibilidad para 2023, como primer paso para dar respuesta ante un tema identificado como material. El objetivo se cumplió en el mes de septiembre, quedando constituido el órgano, el gobierno, la periodicidad, la composición y las funciones.

Impacto social positivo

El impacto de la diversidad es positivo, ya que consolida los valores culturales dentro de la organización, mejora la reputación de la compañía, fomenta la capacidad de atracción y retención del talento y aumenta la innovación, la productividad y la creatividad de los empleados.

La medida del retorno de la inversión en Diversidad estará siempre vinculada al valor que distintas acciones aportan directamente a la cuenta de resultados. Para ello se debe comprender qué se persigue en términos de objetivos estratégicos con el impulso de la diversidad. En Línea Directa, la Diversidad pone su foco en la garantía de un ambiente de trabajo respetuoso e inclusivo, para favorecer una gestión de plantilla que cubra tanto la mejora de la empleabilidad y la gestión del talento. De tal forma, se observará el comportamiento de indicadores relacionados con la plantilla para definir planes de acción adaptados a cada caso.

Además, la Diversidad favorece una mayor capacidad de innovación, al componer equipos con diferentes capacidades, por lo que entre las métricas relevante de ROI se contemplará incluir indicadores que midan el desempeño en número de proyectos o nuevos productos surgidos a partir de este enfoque de innovación o el desempeño en los beneficios económicos obtenidos por estos nuevos productos.

Un tema material para los stakeholders

Iniciativas globales, como el Global Compact, o normativas como la Ley de Información No Financiera y Diversidad, que obliga a las entidades afectadas a incluir información sobre diversidad en el Estado de Información No financiera, son clave para comprender la dimensión que ha adquirido esta cuestión. Las fuentes consultadas tanto interna como externamente, entre ellos, inversores, empleados y proveedores, le dan una valoración muy alta, al comprenderse como un activo para la compañía.

Esta dimensión impacta en toda la operación de la compañía y en la organización al tratarse de un valor transversal que también afecta a la percepción del cliente y a la forma de trabajar con los proveedores. En este sentido, supone un impacto que se extiende a toda la sociedad.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Línea Directa ha integrado la sostenibilidad en su operativa y su cultura desde hace más de 10 años a través de los diferentes planes trienales de sostenibilidad, con la voluntad de generar valor para la organización y los diferentes grupos de interés identificados.

Gracias a este enfoque ante la sostenibilidad, Línea Directa ha podido abordar de manera más directa y ágil los desafíos a los que se enfrenta la organización y la sociedad, así como la posibilidad de aprovechar las nuevas oportunidades de negocio que surgen fruto de los avances en sostenibilidad.

En este sentido, la compañía ha aprobado su V Plan de Sostenibilidad, que constituye la hoja de ruta para el trienio 2023-2025 en materia ambiental, social y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés). La visión del V Plan de Sostenibilidad es llevar al Grupo Línea Directa hacia un crecimiento sostenible, impulsando

desde dentro de la compañía las dimensiones ESG y posicionando su modelo directo como el mejor activo para los grupos de interés.

El plan está compuesto por casi un centenar de acciones dirigidas a cumplir una serie de objetivos definidos a través del ejercicio de materialidad realizado. Entre otros, estos objetivos son integrar la sostenibilidad en la innovación de productos y servicios, generar más valor añadido en respuesta a los requerimientos de analistas e inversores sobre negocio sostenible y anticiparse a cumplir con la regulación de la Unión Europea en materia de sostenibilidad.

Siguiendo el enfoque multidisciplinar que está adquiriendo la sostenibilidad, la compañía ha desarrollado las líneas estratégicas de cada dimensión alineadas a los aspectos identificados como materiales en sus tres pilares ESG.

El Plan ha incorporado novedades fundamentales, que han permitido adaptar la estrategia de la compañía para hacer frente a los requerimientos tras su salida a bolsa. En particular, la evaluación que se realiza en el marco del Dow Jones Sustainability Index ha formado parte de los criterios utilizados en la elaboración del plan, ante el interés inversor mostrado hacia la compañía, que fue invitada a participar activamente en el ejercicio 2022.

Este enfoque ya ha comenzado a dar sus frutos, ya que la compañía ha logrado una mejora significativa del resultado de 8 puntos en 2023 frente al año anterior, y supone un impulso para los próximos años.

Eje Medioambiental

El modelo de negocio directo de Línea Directa Aseguradora con toda su operativa centralizada en una única sede, dota a la compañía de forma natural de una mayor eficiencia medioambiental respecto a sus comparables.

El Grupo opera en un sector clave en la transición hacia una economía baja en carbono, tanto como inversor institucional, como en su papel como entidad aseguradora. Además, tiene una responsabilidad hacia las necesidades de la sociedad en este ámbito, como ocurre, por ejemplo, en la movilidad sostenible.

Línea Directa da respuesta a las expectativas de sus grupos de interés mediante la gestión responsable de sus operaciones, la innovación en productos y servicios más sostenibles, la gestión responsable de su cadena de valor y la inclusión de criterios ESG en su cartera de inversiones.

En este sentido, destacan 3 grandes bloques de actuación en esta dimensión:

- **Generación de negocio sostenible.**

Diseño y desarrollo de productos y servicios dirigidos a impulsar prácticas sostenibles en la movilidad, mejorar la habitabilidad y eficiencia energética de los hogares y potenciar el bienestar y la salud de las personas.

- **Hoja de ruta climática.**

La compañía cuenta con una estrategia en materia climática que sigue las recomendaciones del TCFD y ha definido una hoja de ruta para su descarbonización tanto de su propia operación como de su cartera de inversiones.

- **Gestión ecoeficiente y economía circular.**

Línea Directa promueve la gestión eficiente de los recursos a través de la reducción de sus consumos, la autogeneración de energía renovable y la sistematización del tratamiento de residuos.

Eje Social

Consciente de su impacto directo como aseguradora, como generadora de empleo y como actor social, Línea Directa es una compañía responsable que está comprometida con el progreso de la sociedad y se involucra con las comunidades en las que opera.

En esta dimensión, destacan los siguientes bloques de actuación:

- **Diversidad, Igualdad y DDHH.**

La compañía promociona una sociedad justa, responde a los valores de igualdad, diversidad y garantiza el respeto a los derechos humanos en su actividad y la relación con sus grupos de interés.

- **Talento.**

Línea Directa implanta las mejores prácticas en materia de atracción, fidelización, retención, bienestar, diversidad, seguridad y salud en el entorno de trabajo.

- **Impulso de la estrategia social.**

La compañía impulsa su estrategia social a través de alianzas estratégicas, programas internos y la Fundación Línea Directa, que pone el foco en la Seguridad Vial. Además la lucha contra la exclusión social y la divulgación de hábitos de vida saludable, son otras de las prioridades de la compañía en el eje social.

Eje de Buen Gobierno

La gobernanza es un asunto material para Línea Directa. La compañía asume las recomendaciones de buen gobierno en cuanto a la composición y funcionamiento de su sistema de gobernanza e incorpora de manera continuada y progresiva las mejores prácticas identificadas en el mercado.

La ética, el buen gobierno corporativo y los valores son parte esencial de la cultura del Grupo y lo aplica en toda su actividad y procesos, como el reporte transparente de información, la

comercialización responsable de sus productos, la estrategia de inversión financiera y la gestión de su cadena de suministro.

Destacan 4 grandes áreas de actuación en esta dimensión:

- **Comercialización responsable y de calidad.**

La compañía promueve la comercialización responsable y accesible de productos y servicios, así como una atención al cliente bajo los mejores estándares de calidad.

- **Gobierno corporativo, ética, cumplimiento y riesgos.**

Línea Directa refuerza su modelo de gobierno corporativo, desarrolla un mapa de riegos ESG y dispone de un canal ético y de un procedimiento de Debida Diligencia en Derechos Humanos.

- **Inversión y aseguramiento responsable.**

La estrategia de inversión de la compañía está alineada con las mejores prácticas ESG y refuerza su posición de aseguramiento sostenible.

- **Cadena de suministro responsable.**

La compañía integra en su operativa la gestión de la cadena de suministro bajo criterios ESG.

Cumplimiento de la estrategia en sostenibilidad

El V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 para el año 2023 ha logrado un grado de cumplimiento anual del 100% en su primer nivel, lo que demuestra el compromiso tanto de los profesionales que forman la compañía, como de la Alta Dirección. Como muestra de ello, durante 2023 se ha vinculado la retribución variable del tercer trimestre del 34% de la plantilla a la consecución de las acciones clave planificadas. Adicionalmente, el 30% de la retribución variable de la CEO y del equipo directivo también está ligado a la consecución de las acciones clave del Plan de Sostenibilidad para 2023.

Cumplimiento del Plan de Sostenibilidad en 2023

Cumplimiento del Plan de Sostenibilidad en 2023.

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.

Línea Directa tiene diferentes roles en su desempeño empresarial: como aseguradora, como empleadora, como inversor, como *partner* y colaborador y como agente social.

De esta forma, el Grupo Línea Directa Aseguradora, en el marco de su Plan de Sostenibilidad para el trienio 2023-2025 ha incorporado metas que contribuyen fundamentalmente a doce de los 17 ODS:

ODS 3. Salud y bienestar

El Grupo Línea Directa tiene un firme compromiso con la salud, ya que ofrece a la sociedad la posibilidad de contratar diferentes modalidades de seguros de asistencia sanitaria y estimula a sus asegurados a seguir hábitos saludables tanto relacionados con la actividad física, como con la alimentación y el sueño. Adicionalmente, en 2023 ha llevado a cabo un estudio de salud mental como muestra de su compromiso con el bienestar emocional de las personas y para dar difusión a un problema, el de la salud mental, que afecta a muchas personas en España.

Por otro lado, el Grupo Línea Directa tiene un ambicioso plan de bienestar para sus empleados que abarca diferentes ejes de actuación: prevención, actividad física, descanso, bienestar emocional, bienestar financiero y nutrición.

Destaca su labor en la reducción de muertes y lesiones por accidentes de tráfico a través de la promoción de la seguridad vial que realiza la Fundación Línea Directa, así como la divulgación de información para concienciar a las personas sobre los posibles riesgos en el Hogar, ayudando a su protección.

ODS 4, Educación de Calidad

Consciente de la importancia de la formación y del aprendizaje para ayudar a los empleados a mejorar y acelerar el proceso de transformación en el que está inmersa, la compañía ha instaurado un potente programa de formación basado en un modelo de autoaprendizaje para sus profesionales con el objetivo de dar respuesta a las necesidades cambiantes del entorno, de manera que sus profesionales se mantengan actualizados en todo momento y avancen en su desarrollo profesional con programas a medida.

También existe un compromiso por parte de la Fundación Línea Directa por formar a diferentes colectivos en Seguridad Vial. En diciembre de 2023, se ha llevado a cabo una acción de sensibilización en Seguridad Vial en las instalaciones de la compañía dirigida a sus más de 2.300 profesionales.

ODS 5, Igualdad de Género

La diversidad, la igualdad y la inclusión forman parte de la cultura de la compañía, asegurando la igualdad de oportunidades independientemente del género, la raza, la religión y la nacionalidad.

La compañía cuenta con una política de Derechos Humanos y una de Diversidad e Igualdad, que se ha reforzado con la creación en 2023 del Comité Asesor de Diversidad.

ODS 7, Energía asequible y no contaminante

El Grupo Línea Directa ha instalado en los últimos años paneles solares para generar su propia electricidad en sus principales centros de trabajo. Actualmente, el 9% de la energía consumida, incluyendo gas, procede de autogeneración.

Adicionalmente, toda la electricidad consumida en las instalaciones de Línea Directa procede de fuentes renovables.

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".

Además, la compañía lleva a cabo diversas acciones de apoyo al emprendimiento para 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, quiere estar a la vanguardia de la digitalización del sector asegurador, facilitando la transición de la sociedad hacia un mundo cada vez más digital. Por ello, desarrolla canales y productos orientados a favorecer la digitalización y participa en foros de innovación tecnológica.

De igual manera, el espíritu innovador de la compañía apuesta por el intraemprendimiento, a través de formación y *focus groups* formados por profesionales de diversas áreas, y la colaboración con *start-up* especializadas en Seguridad Vial, mediante el "Premio Emprendedores" organizado por la Fundación Línea Directa.

ODS 10, Reducción de las desigualdades

El Grupo Línea Directa trabaja también 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 con la colaboración de diferentes ONG. De igual manera, la compañía pone especial atención a la promoción del talento, asegurando que no haya ninguna situación de discriminación.

ODS 11, Ciudades y Comunidades sostenibles

El Grupo Línea Directa está fuertemente comprometido con las nuevas formas de movilidad y en particular, con la movilidad sostenible. El producto asegurador Safe&Go y el trabajo de divulgación sobre Seguridad Vial realizado por la Fundación Línea Directa en los últimos años son dos muestras de la ambición marcada en Línea Directa en relación con este objetivo.

ODS 12, Producción y consumo responsables

El Grupo Línea Directa no es productor intensivo de residuos, sin embargo, se han establecido políticas y objetivos con la correcta gestión de residuos y su posterior reutilización.

En 2023, los Centros Avanzados de Reparación han renovado la certificación "Hacia Residuos Cero", cuya consecución exige que más del 60% de los residuos producidos sean valorizados o destinados a procesos de reciclaje.

ODS 13, Acción por el clima

En el apartado de medioambiente se detallan las acciones que Línea Directa está tomando contra el cambio climático, así como los avances que se han realizado en 2023 para la identificación de los riesgos y oportunidades ante el cambio climático, según las recomendaciones del TCFD.

La compañía realiza diferentes trabajos en este aspecto, como el cálculo de su huella de carbono, el establecimiento de objetivos de reducción y la compensación de sus emisiones en los alcances 1 y 2. Asimismo, la compañía ha desarrollado un sistema de gestión medioambiental certificado en la ISO 14001 y un sistema de eficiencia energética certificado según la ISO 50001.

ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas

El Grupo Línea Directa contribuye a este objetivo persiguiendo la integridad y la aplicación del cumplimiento de 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. Cada dos años Línea Directa elabora el Barómetro del Fraude, para prevenir, detectar y perseguir estas malas prácticas con 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 en conjunto con otras entidades, por lo que desarrolla alianzas con otras compañías para cumplir sus objetivos empresariales. Asimismo, desarrolla otras muchas acciones de voluntariado corporativo, que se hacen en colaboración con entidades y ONGs especializadas. Por otro lado, la compañía establece alianzas con instituciones y organismos con los que comparte intereses.

Por último, cada año celebra el Premio Colaboradores, para reconocer a los mejores proveedores el trabajo que hacen para la compañía.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Con motivo de su condición de compañía cotizada desde el año 2021, el Grupo Línea Directa ha realizado una revisión de su estrategia con los Grupos de Interés durante 2023. Esto ha supuesto una oportunidad para redefinir los stakeholders y poder concretar el modo en que la compañía va a responder a sus expectativas en la relación que tiene con ellos. Esta relación se realiza básicamente de dos formas, económica o social, ya sea por sus productos y servicios, o ya sea por el desempeño de la compañía en diferentes materias, y debe entenderse de manera bidireccional. El cumplimiento y el diferente grado de relación con los stakeholders pueden afectar a la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía, de ahí su relevancia.

Así, en 2023 se ha actualizado el mapa de Grupos de Interés, revisando la priorización y estableciendo una estrategia y unos compromisos en su relación con ellos. Además, se ha procedido a actualizar los canales de diálogo y comunicación para garantizar una mejor escucha y adaptación a sus expectativas, con vistas a favorecer el éxito en la consecución de diferentes objetivos a medio y largo plazo.

Actualización del mapa de Grupos de Interés

Para realizar el mapa de los Grupos de Interés se ha elaborado con metodología propia a partir de un análisis apoyado en diversas fuentes. Además, se ha contado con el juicio experto tanto del Grupo de Trabajo de Sostenibilidad como del Comité de Sostenibilidad para llevarla a cabo. La metodología ha contemplado las siguientes acciones:

- Identificación de los grupos de interés.
- Priorización en función de su relevancia y materialidad.
- Establecimiento de compromisos, canales y objetivos de comunicación para dar respuesta a las expectativas según su grado de criticidad.

Priorización de los Grupos de Interés.

La compañía ha elaborado un listado de Grupos de Interés, que amplía el número respecto a ejercicios pasados, con vistas a poder diferenciar mejor sus expectativas y sus objetivos de comunicación. Sobre ese conjunto se han aplicado técnicas de priorización para distinguir su grado de importancia para la compañía y definir de este modo una estrategia más eficiente.

Para establecer su priorización se han tomado en cuenta los siguientes criterios:

- Su grado de **relación directa o indirecta con la compañía**.
- Su **grado de influencia real o potencial** en la toma de decisiones y en la puesta en marcha de acciones en la compañía, con una graduación alta, media y baja.
- Su grado de prevalencia en la relación con la compañía, siguiendo criterios de poder, legitimidad y urgencia.

A continuación, se muestra un gráfico que recoge todos los grupos de interés identificados, su relación directa o indirecta, su grado de influencia y su grado de prevalencia.

Por último, se realizó una matriz de impacto de influencia que cruza el grado de influencia ya asignado con la evaluación de la capacidad de impacto potencial o real sobre la compañía. El resultado de esta matriz es el siguiente:

Canales de diálogo

El mapa de los Grupos de Interés y la matriz permiten destinar mejor los recursos según el grado de importancia y las necesidades de cada Grupo de Interés, garantizando los canales adecuados para ser informados, para que participen y sean consultados sobre temas relevantes y para que colaboren en diferentes actividades de la compañía. También para que formen parte como aliados claves en la generación de valor real y efectivo para la propia compañía y para toda la sociedad en su conjunto.

El Grupo Línea Directa ha establecido los siguientes compromisos y canales de comunicación para sus Grupos de Interés, que a modo de resumen queda como sigue:

GRUPO DE INTERÉS	ÁREAS RESPONSABLES	CANALES DE COMUNICACIÓN
ACCIONISTAS	Finanzas Secretaría General	JGA Web de CNMV Relación con Inversores Web Corporativa Presentación de resultados
CLIENTES	Calidad y Experiencia del Cliente Marketing Cartera Servicios y Prestaciones	Encuestas de clientes Web comercial Área de clientes Apps Mass Media Call Centre
REGULADORES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Secretaría General	Reuniones Informes
PROVEEDORES	Finanzas Servicios y Prestaciones	Portal de Compras Web de Colaboradores Contactos con Redes
EMPLEADOS	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Intranet Multicanal
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Web Corporativa Gabinete de Prensa Presentaciones de resultados Ruedas de prensa
ANALISTAS	Finanzas Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Relación con Inversores Información No Financiera Cuestionarios ESG
PROXY ADVISORS	Secretaría General	Informes Reuniones
LÍDERES DE OPINIÓN	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Mass Media y RRSS
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	Calidad y Experiencia de Cliente Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Email Encuestas y cuestionarios
SINDICATOS	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Multicanal
ESCUELAS DE NEGOCIO	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Multicanal Fundación Línea Directa

TERCER SECTOR	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Multicanal
UNIVERSIDADES	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Multicanal
NO CLIENTES	Marketing	Web comercial Mass Media y RRSS
POTENCIALES EMPLEADOS	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Web Corporativa y RRSS Foros Presentaciones
SOCIEDAD	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Web corporativa y RRSS Blogs Fundación Línea Directa

2. 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*.

El **Consejo de Administración** de Línea Directa Aseguradora es el máximo órgano responsable de la gestión, el gobierno y la representación de la sociedad, y es competente para adoptar todos los acuerdos sociales, salvo aquellas atribuciones reservadas a la Junta General de Accionistas.

En particular, el Consejo determina las políticas y estrategias generales de la compañía, incluyendo **la aprobación, determinación y supervisión de la estrategia y de la política de gestión de riesgos, también en materia de sostenibilidad y cambio climático**.

El Consejo de Administración cuenta con dos comisiones consultivas que informan al Consejo, le formulan propuestas y le asesoran en la toma de decisiones.

- La **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo** es la comisión competente, entre otras cuestiones, para el seguimiento de la estrategia, prácticas y objetivos de sostenibilidad de la compañía, la evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas de sostenibilidad. Asimismo, supervisa que las prácticas de Línea Directa en materia medioambiental y social se ajustan a las políticas fijadas y a la estrategia aprobada por el Consejo.

  En este sentido,la Comisión ha revisado y propuesto al Consejo para su aprobación el vigente Plan de Sostenibilidad 2023-2025, así como todas las políticas relacionadas con la sostenibilidad y la gestión del cambio climático. Asimismo, esta Comisión es la encargada de determinar las pautas, criterios y estándares de referencia que deberán regir la elaboración del Estado de Información No Financiera, así como de revisar, validar e informar al Consejo de Administración sobre este proceso antes de su formulación, considerando la información recibida de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre el procedimiento de elaboración y la integridad de la información.

  En general, la Comisión debe revisar y validar los apartados de cualquier informe corporativo, de carácter obligatorio o voluntario, que tenga incidencia en el ámbito de la sostenibilidad.

  Igualmente, esta Comisión es el órgano competente para determinar la retribución de los miembros del Consejo, de la alta dirección y de aquellas personas que desarrollen actividades profesionales que puedan tener un impacto relevante en la asunción de riesgos por parte de la sociedad. En este marco, la Comisión ha propuesto al Consejo la inclusión de métricas ESG para el devengo de la retribución variable del equipo directivo, tanto a corto como a largo plazo.

- La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** es la competente, entre otras cuestiones, para conocer, supervisar y evaluar los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros del Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, de ciberseguridad, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales), así como revisar el mapa de riesgos de la Sociedad, presentando al Consejo las propuestas correspondientes.

  En este marco, la Comisión ha revisado el mapa de riesgos ESG de la Sociedad, que incluye los riesgos relacionados con el cambio climático, proponiendo al Consejo su aprobación y seguimiento.

En relación con la supervisión de los riesgos ESG, el Reglamento del Consejo prevé la posibilidad de celebrar sesiones conjuntas de ambas Comisiones, si así lo solicitara su Presidente o la mayoría de sus miembros.

En relación con el Estado de Información No Financiera, esta Comisión se encarga de supervisar el proceso de elaboración y presentación, informando sobre dicho proceso y sobre la integridad y claridad de la información a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo. También dirige el proceso de selección y contratación del prestador independiente de servicios de verificación responsable de verificar la información no financiera y proponer al Consejo de Administración su nombramiento.

La gestión diaria de la compañía y la implementación de las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración recaen en la organización interna dirigida por la Consejera Delegada y los Comités ejecutivos.

Los principales Comités implicados en el seguimiento y control de las medidas y riesgos relacionados con la sostenibilidad en la organización son los siguientes:

- **Comité de Dirección:** Está compuesto por los Directores de las distintas Áreas corporativas y es responsable de la revisión y seguimiento de las principales iniciativas y proyectos de especial interés, incluidos aquellos en materia de sostenibilidad.

- **Comité Permanente de Riesgos:** Es responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de la gestión de riesgos en el Grupo, a través del reporte de los riesgos identificados por las primeras líneas. En este sentido, tiene competencias en materia de control y seguimiento de todos los riesgos (incluyendo los riesgos ESG), sus indicadores (KRIs) y planes de acción, asegurando la existencia de un nivel adecuado de control interno compatible con el apetito al riesgo marcado por el Consejo, los estándares del Grupo y con el cumplimiento de las regulaciones aplicables.

- **Comité de Sostenibilidad:** Es el responsable de diseñar y proponer a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo los objetivos del Plan de Sostenibilidad, para su elevación al Consejo, y recibe el reporte periódico del Grupo de Trabajo de Sostenibilidad.

Asimismo, existen otros comités específicos que analizan, supervisan y, en su caso, adoptan las decisiones que procedan en relación con cuestiones específicas, como la sostenibilidad de una inversión (analizada en el **Comité de Inversiones**) o las características sostenibles de un producto (que se analiza en el **Comité de Aprobación y Seguimiento de Productos**).

A nivel interno, la **Dirección de Riesgos Corporativos** es la responsable de gestionar, controlar y supervisar de forma global los riesgos en los que pueda incurrir el Grupo (dentro de los cuales están los riesgos ESG y de cambio climático), previa identificación de dichos riesgos junto con las Áreas corporativas. Para ello, elabora el mapa de riesgos, coordina las medidas de prevención y mitigación necesarias y reporta periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, todo ello conforme a la previsto en la Política de gestión de riesgos del Grupo.

La **Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad** es la responsable de proponer, coordinar y poner en marcha las actuaciones necesarias en la organización para implementar la estrategia de sostenibilidad fijada por el Consejo de Administración y reporta a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo. De esta forma, impulsa la integración de los criterios ESG de manera transversal en todas las áreas de la compañía.

Asimismo, existe el **Grupo de Trabajo de Sostenibilidad**, en el que están representadas las áreas de Comunicación Externa y Sostenibilidad, Compras, Relación con Inversores, Gestión de Espacios, Gobierno Corporativo, Comunicación Interna y Acción Social, Atracción Retribución y Relación con el Empleado, Servicios

y Prestaciones, Innovación de Producto y Riesgos Corporativos, que propone al Comité de Sostenibilidad las acciones a incluir en el Plan de Sostenibilidad y permite realizar un seguimiento periódico, transversal y detallado del estado de las acciones en curso del Plan de Sostenibilidad.

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:

La entidad dominante, Línea Directa Aseguradora S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros.

Las sociedades dependientes, controladas al 100% por la sociedad dominante:

*(extinguida en diciembre de 2023)

*LDAReparaciones, S.L.U. (extinguida en diciembre de 2023)

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 2023, la estructura accionarial de Línea Directa Aseguradora es la siguiente:

ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS	% participación en el capital social (directa e indirecta)
Cartival, S.A.	19,90 %
Bankinter, S.A.	17,42 %
Fernando Masaveu	5,38 %
Norbel	5,00 %
Lazard Asset Management	3,20 %
Brandes	3,00 %
Candriam	2,72 %
Fidelity International Limited	2,02 %
OTROS	
Autocartera	0,03 %
Miembros del Consejo con participación no significativa	0,05 %
Free Float	41,28 %

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 30 de marzo de 2023 se celebró la **Junta General Ordinaria** para tratar los asuntos referidos al ejercicio 2022. En ella se reunieron, tanto de forma presencial como telemática, los accionistas de la sociedad, con un 77,81% 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 un 99,8% de voto favorable.
- En el **ámbito no financiero**, se aprobó el Estado de Información No Financiera, con un 99,8% de apoyo.
- En el ámbito específico de gobernanza, se sometió a la aprobación de los accionistas tres acuerdos sobre la **retribución del Consejo**, que obtuvieron más de un 99% de voto a favor.

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 Sociales, 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:

MIEMBROS DEL CONSEJO	CATEGORÍA LEGAL	CARGO
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Dominical (accionista representado: CARTIVAL, S.A.)	Presidente
Dª. Patricia Ayuela de Rueda	Ejecutiva	Consejera Delegada
D. Fernando Masaveu Herrero	Dominical	Miembro
Dª. Ana María Plaza Arregui	Independiente	Miembro
Dª. Elena Otero-Novas Miranda	Independiente	Miembro
Dª. Rita Estévez Luaña	Independiente	Miembro
D. John de Zulueta Greenebaum	Independiente	Miembro

D. Pablo González-Schwitters es el Secretario no consejero del Consejo de Administración.

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. Este último se ha modificado en 2023 para distribuir las competencias ESG entre las Comisiones.

En 2023, se han celebrado **10 sesiones** del Consejo, con una **ratio de asistencia del 100%**. Entre las actuaciones más relevantes llevadas a cabo por el Consejo de Administración destacan las siguientes:

- La aprobación y seguimiento de la estrategia o plan de negocio del Grupo.
- 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 necesaria, especialmente en materia de sostenibilidad y gestión de riesgos.
- La revisión y aprobación de la información financiera y no financiera de la compañía, así como la requerida por la normativa de seguros, 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.
- La elaboración de la matriz de competencias de los consejeros.
- La aprobación de un Plan de Sucesión de los cargos más relevantes de la compañía que asegure, en el caso de producirse, una transición ordenada y planificada.
- La continuación del desarrollo del programa de actualización de conocimientos del Consejo, iniciado en 2022.

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 2023 ha sido el siguiente:

CONSEJERO	Consejo de Administración	Comisión de Auditoría y Cumplimiento	Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	10/10	7/7	6/6
Dª. Patricia Ayuela de Rueda	10/10	N/A	N/A
D. Fernando Masaveu Herrero	10/10	N/A	N/A
Dª. Ana María Plaza Arregui	10/10	7/7	N/A
Dª. Elena Otero-Novas Miranda	10/10	7/7	N/A
Dª. Rita Estévez Luaña	10/10	N/A	6/6
D. John de Zulueta Greenebaum	10/10	N/A	6/6

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 crear un órgano cuya composición garantice una saludable diversidad de opiniones, perspectivas, experiencias y trayectorias profesionales. En particular, esto incluirá una adecuada proporción de diversidad de género, con el objetivo preferente para el ingreso en el Consejo de Administración del género menos representado y un número de consejeras que suponga al menos el 40% de sus miembros, además de otros tipos de diversidad, incluyendo raza o etnia, nacionalidad u origen cultural, con sujeción al principio fundamental de méritos e idoneidad.

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, cabe 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% en el Consejo Pertenencia al Ibex Gender Equality Index 58% en el Equipo de Dirección
Matriz de competencias	Sí
Nacionalidades	Dos
Edad media	55 años (de los 47 a los 75 años)

EVALUACIÓN

Tal y como recomienda el Código de Buen Gobierno de la CNMV y requiere el Reglamento del Consejo de Línea Directa, la evaluación del funcionamiento del Consejo y sus Comisiones durante el ejercicio 2023 ha sido realizada por un experto externo independiente (la consultora experta en gobierno corporativo Georgeson).

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.

REMUNERACIÓN

Las remuneraciones percibidas por los consejeros en el ejercicio 2023 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 30 de marzo de 2023 aprobó, con el apoyo de más de un 99% de los votos, los siguientes tres acuerdos relacionados con la remuneración de la Consejera Delegada:

- La inclusión de un indicador modulador de la retribución variable anual, en función de los resultados del Grupo Línea Directa.
- La aprobación de la entrega de acciones como parte de la retribución variable anual de 2022 y del resto de periodo de vigencia de la Política de Remuneraciones de los consejeros.
- La aprobación de un plan de remuneración variable a largo plazo liquidable en acciones de la Sociedad y en efectivo, dirigido a la Consejera Delegada, los miembros del Equipo de Dirección y otras personas clave o relevantes de la sociedad.

La **Política de Remuneraciones de los consejeros**, 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 2022**, con más de un 94% 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.

- 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, cabe destacar las siguientes prácticas de buen gobierno que se vienen aplicando desde el ejercicio 2022:

  - 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%**.

  - 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** de la Consejera Ejecutiva 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.

Asimismo, para el ejercicio 2023 se ha introducido una modificación vinculada al principio ***"pay for performance"***, consistente en introducir un indicador que module el grado de cumplimiento de los objetivos financieros y no financieros establecidos anualmente, multiplicando el grado de cumplimiento de dichos objetivos entre un 0,5 y un 1,5 en función de una escala de cumplimiento aprobada por el Consejo de Administración. En relación con la retribución variable anual de 2023, el Consejo de Administración propuso que el modulador sea el Beneficio Antes de Impuestos consolidado del Grupo, lo que fue aprobado por la Junta General con más de un 99% de votos a favor.

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 y en el **plan de remuneración variable a largo plazo 2023-2025 liquidable en acciones de la Sociedad y en efectivo** aprobado por la última Junta General.

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.

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 2023 publicado en la página web corporativa y en la de la CNMV.

Comisiones

El Consejo de Administración cuenta con dos comisiones consultivas:

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

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 de mujeres	67 %
Número de reuniones 2023	7
Ratio de asistencia	100 %

Los miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en su conjunto, y de forma especial su Presidenta, han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como 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, de ciberseguridad, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción).
- En relación con el Estado de Información No Financiera:
    - Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información no financiera relativa a la Sociedad y a su Grupo, informando sobre dicho proceso y sobre la integridad y claridad de la información a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo al ser esta última comisión quien propondrá su elevación al Consejo para su formulación.
    - Dirigir el proceso de selección y contratación del prestador independiente de servicios de verificación responsable de verificar la información no financiera y proponer al Consejo de Administración su nombramiento;
    - Relacionarse con el verificador independiente a fin de recabar información sobre el desarrollo de su

trabajo, informando a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

- Informar con carácter previo al Consejo de Administración sobre todas las materias previstas en la ley, por ejemplo, las operaciones vinculadas que deba aprobar el Consejo.
- Supervisar y revisar el sistema de cumplimiento normativo de la sociedad.
- Supervisar y favorecer el cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores de la Sociedad, del Código Ético y en general los códigos internos de conducta de la Sociedad, así como supervisar el funcionamiento y favorecer el procedimiento de denuncia confidencial por parte de los grupos de interés.

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 2023.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS, RETRIBUCIONES Y GOBIERNO CORPORATIVO

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 de mujeres	33 %
Número de reuniones 2023	6
Ratio de asistencia	100 %

Entre otras, las principales funciones de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo son:

- Proponer el nombramiento, ratificación, reelección y cese de los consejeros independientes e informar en relación con los restantes consejeros.
- Evaluar el equilibrio de las competencias, capacidad, conocimientos, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración.

- Informar en su caso y a través de su Presidente, a la Junta General, sobre las actividades de la Comisión durante el ejercicio.

- 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.

- Tutelar el gobierno corporativo de la sociedad.

- Hacer seguimiento de la estrategia y prácticas de sostenibilidad de la sociedad, la evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas de sostenibilidad, velando porque estén orientadas a la creación de valor.

- Recabar información sobre la identificación, evaluación y supervisión de los riesgos ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) realizada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, pudiendo celebrarse sesiones conjuntas.

- Determinar las pautas, criterios y estándares de referencia que deberán regir la elaboración del estado de información no financiera, informando al Consejo. Revisar, validar e informar al Consejo de Administración sobre el estado de información no financiera, antes de su formulación, considerando a su vez la información recibida de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre el proceso de elaboración y la integridad de la información.

- Revisar y validar los apartados de cualquier informe corporativo, de carácter obligatorio o voluntario, que tenga incidencia en el ámbito de la sostenibilidad.

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 2023.

Comités ejecutivos

En el ámbito ejecutivo, Línea Directa Aseguradora cuenta con los siguientes comités:

Comité Ejecutivo y Comité de Dirección, formados por todos los miembros del Equipo Directivo, que a febrero de 2024 son los siguientes:

MIEMBRO	CARGO
Patricia Ayuela de Rueda	Consejera Delegada
Pablo González-Schwitters	Secretario General
Carlos Rodríguez Ugarte	Director de Finanzas
Diego Ferreiro Sánchez	Director Comercial
Isabel Guzmán Lillo	Directora de Servicios y Prestaciones
Mar Garre del Olmo	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
Eva del Mazo Fernández	Directora de Cartera
Olga Moreno Sanguino*	Directora de Calidad y Experiencia del Cliente
Ana Sánchez Galán	Directora de Tecnología
Antonio Valor García	Director de Marketing
Juan José Álvarez Fernández	Director Técnico
Inmaculada Aldea Málaga	Directora de Riesgos

* Directora de Salud hasta febrero de 2024, cuando las funciones del área se integraron en otras Direcciones.

El Comité Ejecutivo tiene como principal función el control semanal y seguimiento activo del negocio y de sus principales indicadores, así como la evolución del plan de negocio aprobado por el Consejo de Administración.

El Comité de Dirección resuelve sobre las principales cuestiones de la Sociedad y sobre las iniciativas y proyectos de especial interés.

Comité de Proyectos, compuesto por los miembros del equipo directivo arriba indicados y la Responsable de Transformación Digital, se encarga del seguimiento de los proyectos estratégicos que requieran de desarrollo informático y determinación de su priorización según el estado del cumplimiento del Plan de Negocio.

Comité de Reservas y Siniestralidad es un órgano de información, debate y toma de decisiones en todas las esferas afectadas por la gestión de siniestros y del nivel de la suficiencia de las reservas determinado por el Consejo y sus Comisiones. Está compuesto por el Director Financiero, el Director de Servicios y Prestaciones, el Director Técnico, la Directora de Riesgos y el Responsable Función Actuarial.

Comité de Inversiones, integrado por la Consejera Delegada, el Director Financiero y los Responsables de Inversiones y de la gestión de cartera diaria. Tiene como función garantizar que la gestión cotidiana de inversiones se lleve a cabo de acuerdo con los Objetivos de Inversión y las Directrices de Inversión del Consejo de Administración. Este Comité reporta al Consejo de Administración al menos con periodicidad trimestral.

Comité Permanente de Riesgos es el responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de la gestión de riesgos en el Grupo Línea Directa a través del reporte de las primeras líneas. Está dirigido por la Directora de Riesgos Corporativos e integrado por los Responsables de Control Interno de Información Financiera, de Calidad del Dato, de Gestión de Riesgos y Control Interno, de Cumplimiento Normativo y de Función Actuarial.

Comité de aprobación y seguimiento de productos, que garantiza el cumplimiento de la política de control y gobernanza de productos. Está formado por el Director de Marketing, el Director Técnico, el Secretario General, la Directora de Riesgos, el Director Financiero y el Director Comercial.

Comité de Sostenibilidad es el responsable de elaborar el Plan de Sostenibilidad que se eleva al Consejo de Administración, supervisar y seguir el grado de cumplimiento, priorizar, tomar decisiones ejecutivas e impulsar iniciativas, con el fin de garantizar la ejecución del Plan de Sostenibilidad aprobado por el Consejo de Administración. Está compuesto por la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, el Director Financiero, el Secretario General, el Director de Marketing y la Directora de Servicios y Prestaciones. En este Comité, y dentro del ámbito social, se integra el **Comité Asesor de Diversidad**, que vela por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Diversidad.

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

POLÍTICAS CORPORATIVAS

La normativa interna del Grupo, y en particular las políticas corporativas, permiten desarrollar con mayor detalle los principales conceptos, actuaciones y prácticas recogidos en la regulación aplicable, en el **Código Ético** o en guías y recomendaciones de buenas prácticas de distinta índole. De esta forma, establecen marcos de actuación y definen los principios y criterios mínimos generales para la gestión de las principales áreas de la organización y riesgos del Grupo.

A lo largo de este Informe, se hace referencia a diversas políticas aplicables en distintos ámbitos (gestión de riesgos, gestión financiera y fiscal, gobierno corporativo, etc.). Se destacan aquí las principales políticas que, entre otras, **contribuyen al gobierno de la sostenibilidad**:

- La **Política de Sostenibilidad**, que recoge los compromisos y prácticas responsables que sirven para desarrollar la estrategia de sostenibilidad del Grupo, asumiendo un enfoque proactivo en esta materia, y siguiendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

- La **Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático**, cuyo objetivo es establecer los principios para minimizar el impacto que se pudiera derivar de las actividades del Grupo, así como la adaptación a los efectos del cambio climático.

- La **Política de Compras Responsables**, que establece las medidas adecuadas para optimizar los impactos derivados de las decisiones de compra y contratación del Grupo y vela por la idoneidad de los proveedores con los que trabaja, conforme a los valores, principios y pautas de conducta establecidos en esta política, el Código Ético y el Código de Conducta para Proveedores del Grupo.

- La **Política de Derechos Humanos**, cuya finalidad es servir como guía en la protección y respeto de los Derechos Humanos. El Grupo Línea Directa apuesta por su respeto y promoción tanto en su propia actuación como a través de su cadena de valor.

- La **Política de Igualdad de Género**, que consagra el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

- La **Política de Diversidad e Inclusión**, cuyo fin es la creación de entornos de trabajo en los que exista diversidad de capacidades, experiencias, conocimientos, orígenes, nacionalidades, edad, orientación sexual y género, en los que todas las personas que los componen sean y se sientan tratadas con respeto y equidad.

- La **Política de Prevención, Seguridad, Salud y Bienestar**, a través de la cual la compañía manifiesta su compromiso con la salud, la prevención de riesgos laborales y el bienestar de todos sus empleados, de acuerdo con las exigencias legales y basándose en el principio de protección de la vida, la integridad y la salud.

- La **Política de Contribución Social**, que recoge el compromiso de Grupo con el desarrollo sostenible y el progreso de las comunidades en las que lleva a cabo su actividad.

En la página web corporativa cualquier persona interesada puede consultar el detalle de las anteriores políticas, así como del conjunto de la normativa interna adoptada por el Grupo Línea Directa que constituye la base de su sistema de gobierno.

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. Por ello, 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, así como el resto de Grupos de Interés.

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 los principios éticos de la compañía. En este sentido, los valores recogidos en el Código Ético son la base sobre la que se sustentan los compromisos adquiridos por Línea Directa Aseguradora con sus accionistas, socios, clientes, proveedores, empleados y la sociedad en general.

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 y 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. El Código fue aprobado por el Consejo de Administración en enero de 2011, actualizado en octubre de 2018 y revisado en 2021 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. Además, este Código no pretende abarcar toda la casuística que puede surgir en el ámbito profesional, sino establecer unos principios rectores y unas pautas mínimas de conducta que deben orientar a las personas que forman parte de Línea Directa 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 2023, se obtuvieron resultados muy positivos, ya que el 96% afirmó tener en cuenta los principios éticos de la compañía a la hora de tomar decisiones relacionadas con su trabajo.

El **Código de Conducta para Proveedores** desarrolla los principios recogidos en el Código Ético del Grupo Línea Directa en el ámbito de las relaciones con los proveedores. Además, incorpora principios incluidos en otros documentos o normas, como las políticas de Sostenibilidad o de Derechos Humanos, a través de los que Línea Directa se compromete a integrar los principios de responsabilidad y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro.

En enero de 2023 se aprobó un nuevo texto del Código de Conducta de Proveedores, que se alinea con los **diez principios del Pacto Mundial** y adapta el Código a los compromisos asumidos por el Grupo en materia de riesgos ESG.

Con la aprobación del nuevo Código de Conducta de Proveedores se incorporan algunas medidas para mejorar la debida diligencia en la cadena de suministro de la compañía en ámbitos como el medioambiente, la salud y la seguridad. Para ello, se han desarrollado los apartados **"Respeto a las personas" y "Respeto al medioambiente"**, para integrar los principios de Responsabilidad y Sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro.

La adhesión al documento es obligatoria para todos los licitantes de los procesos de compras y se incorpora en todos los contratos mercantiles, de manera que todos los proveedores de Línea Directa están obligados a cumplirlo, aplicándose con proporcionalidad

según el proveedor que se trate. Además, en 2023 se han realizado **sesiones de formación** sobre el Código de Conducta a 228 empleados con contacto habitual con proveedores y se ha seguido incluyendo píldoras formativas sobre el Código Ético a todas las incorporaciones a la plantilla.

En 2023, en el marco del compromiso de la compañía con la comercialización responsable, Línea Directa se ha adherido a la **Guía de Buenas Prácticas de Transparencia en la Comercialización del Seguro de UNESPA**, que aborda los principios generales que deben presidir la comercialización de los seguros por las entidades aseguradoras en cualquier modalidad de venta.

CANAL ÉTICO

El Grupo Línea Directa dispone de un **Sistema Interno de Información**, el Canal Ético, que permite que cualquier empleado pueda informar, con las debidas garantías, de cualquier irregularidad detectada en el cumplimiento del Código Ético, del Código de Conducta de Proveedores, o cualquier otro incumplimiento de la normativa legal vigente, así como plantear consultas sobre su aplicación.

Los principios generales y el procedimiento aplicables a la gestión del Canal Ético están regulados en la **Política del Canal Ético**, aprobada por el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora el 20 de abril de 2023 con el objetivo de garantizar que las personas que, en un contexto laboral o profesional detecten infracciones normativas o actuaciones contrarias a las normas, las puedan comunicar con las debidas garantías.

Durante el ejercicio 2023, se han recibido 20 comunicaciones a través del canal ético, de las cuáles 5 han seguido los cauces de investigación establecidos conforme al procedimiento establecido en la política del Canal Ético, siendo una de ellas un caso de acoso para el cuál se investigó conforme al Protocolo de Acoso. Sin embargo, ninguna de estas comunicaciones ha resultado en una denuncia. En 2022 se recibieron 10 comunicaciones, de las cuales solo una se refería a un incumplimiento. El Gestor Ético concluyó con su comprobación y con la adopción de las medidas pertinentes. Tanto el Canal Ético como la Política están accesibles en la web corporativa de Línea Directa Aseguradora.

PRÁCTICAS FISCALES

La estrategia fiscal del Grupo Línea Directa fue aprobada por el Consejo de Administración de la compañía en 2019 y actualizada en enero de 2024 y recoge los fines, principios, buenas prácticas tributarias y el seguimiento y el control de los riesgos fiscales en la organización, siempre con la finalidad de garantizar el cumplimiento responsable de la normativa tributaria. En este sentido, esta estrategia fiscal engloba a todas las sociedades que componen el Grupo, está publicada en la web corporativa de la compañía y es impulsada atendiendo a su trascendencia social, al interés de sus stakeholders, a las estrategias empresariales de sus compañías 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.

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora también aprobó en 2020 la Política Fiscal Corporativa del Grupo, la cual ha sido revisada y actualizada en abril de 2023 y está publicada en la web corporativa de la compañía. 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 infracciones 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 acerca de la contribución fiscal, 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 2023 no se ha materializado ningún riesgo fiscal que haya podido afectar a los objetivos 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 para garantizar la 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. 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 2023. En 2022 tampoco se recibió ninguna subvención o ayuda.

PAÍS	ENTIDAD	ACTIVIDAD PRINCIPAL	Número de empleados		Importe neto de la cifra de negocio (k€)		Resultado antes de Impuestos (k€)		Impuesto Sociedades devengado (k€)		Impuesto Sociedades pagado (k€)	
			2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
España	Línea Directa Aseguradora, S.A.	Actividades de agentes y corredores de seguros										
	Línea Directa Asistencia, S.L.U.	Actividades anexas al transporte terrestre										
	Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), S.L.U.	Mantenimiento y reparación de vehículos de motor										
	Club Más Moto S.L.U.	Otras actividades asociativas No Comprendidos en Otras Partes	2.500	2.505	926.266	959.872	83.531	-6.580	19.235	-2.157	-6.255	-2.550
	Ámbar Medline, S.L.U.	Actividades de agentes y corredores de seguros										
	LDActivos, S.L.U.	Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia										
	LDA Reparaciones, S.L.U.	Otras actividades asociativas No Comprendidos en Otras Partes										
Portugal	Línea Directa Aseguradora, S.A.	Actividades de agentes y corredores de seguros	0	0	80	87	31	33	0	0	0	0
TOTAL			**2.500**	**2.505**	**926.346**	**959.959**	**83.562**	**-6.547**	**19.235**	**-2.157**	**-6.255***	**-2.550****

*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.

**Incluye el Impuesto sobre Sociedades devuelto en el año 2023 en relación con el Impuesto sobre Sociedades del año 2022.

*** Sin apertura real en Portugal.

**** Los datos 2022 han sido reexpresados bajo la normativa contable IFRS17.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El modelo de prevención del delito del Grupo Línea Directa descansa en los siguientes órganos:

- El **Consejo de Administración** es el órgano responsable de impulsar una cultura preventiva basada en la "tolerancia cero" frente a comportamientos contrarios al Código Ético, incumplimientos de la normativa externa e interna y a los actos delictivos. Además, tiene atribuida la responsabilidad de adoptar y ejecutar un modelo eficaz de vigilancia y control para la prevención de estos riesgos.
- 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 los asociados a funciones expertas y transversales del entorno de cumplimiento, esto es, Asesoría Fiscal, Asesoría Jurídica, Prevención de Riesgos Laborales, Gobierno Corporativo, Oficina de Protección del Dato y Recursos Humanos. Su función es apoyar al Departamento de Cumplimiento Normativo para garantizar un adecuado desarrollo de sus funciones en materia de prevención de riesgos penales.
- El **Departamento de Gestión de Personas** forma a los empleados en cuestiones éticas y, en su caso, aplica el 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, entre los que destacan:

- 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 General de Protección de Datos.
- 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 firmemente comprometido con el respeto a toda la normativa de prevención y lucha contra la corrupción, tal y como se recoge en el Código Ético de la organización y su Política

Anticorrupción. Este compromiso es extensible a todos los empleados de la organización, a sus directivos y a los miembros del Consejo de Administración, así como a todos los Grupos de Interés de la compañía.

La compañía aprobó en 2021 una Política Anticorrupción, que ha sido actualizada y sustituida por la Política de Integridad que se aprobó el 25 de enero de 2024. A través de esta Política, el Grupo Línea Directa confirma su compromiso de tolerancia cero frente a cualquier forma de corrupción y, con este fin, desarrolla una serie de principios que establecen el marco de actuación para asegurar el estricto cumplimiento de la normativa de prevención y lucha contra el fraude y la corrupción, así como el seguimiento de los más altos estándares de integridad en la actividad profesional. Una de las medidas más relevantes es el procedimiento de recepción de regalos de la compañía, en el que se define la política de Línea Directa Aseguradora respecto a regalos y obsequios de terceros. En este sentido, todos los regalos que no cumplan con los requisitos del procedimiento son sorteados a final de año en un mercadillo solidario entre todos los empleados.

La compañía no ha registrado ninguna denuncia significativa en materia de corrupción y soborno ni en 2023 ni en 2022.

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 respeta escrupulosamente lo establecido por 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 en su relación con sus clientes, empleados y proveedores, así como en la confidencialidad de las operaciones.

La organización cuenta con un **Marco de Gobierno en Privacidad y Protección de Datos**, un equipo especializado y un delegado de protección de datos. Además, dispone de una **Política de Privacidad** cuya principal línea de actuación es la adecuada protección de los datos personales y confidenciales de los clientes. Para ello, todos los empleados del Grupo Linea Directa deben velar por el cumplimiento de los principios generales de actuación en este ámbito, establecidos en el Reglamento General de Protección de Datos.

El Grupo Línea Directa, en calidad de responsable, cumple con el **Principio de Transparencia** informando a clientes, empleados y proveedores del tratamiento que realiza con los datos de carácter personal, de las bases legitimadoras de los distintos tratamientos, de dónde y cómo pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación de los destinatarios de sus datos y de cómo ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos. El Grupo también garantiza en todo momento que los **datos de personas y de las operaciones** se transmiten por canales **adecuados, fiables y seguros**, preservando su integridad y confidencialidad. La compañía ha establecido un **procedimiento** para la adjudicación y contratación de proveedores, modificando el clausulado, con la regularización progresiva de los contratos vigentes.

Por otra parte, todos los **empleados** deben realizar un curso de obligado cumplimiento en materia de Privacidad y Protección de Datos, y en todos los contratos se incorpora una cláusula con información básica sobre el tratamiento de datos y se informa de dónde puede obtener información más detallada sobre los tratamientos que realiza el Grupo Línea Directa.

Durante el año 2023, la **Oficina de Protección del Dato** ha actualizado el contenido sobre formación en su ámbito de actuación, reforzando los contenidos correspondientes a sus Principios, así como el ejercicio de los derechos, entre otros.

En el marco de esta actualización, los miembros del equipo de la **Oficina de Protección del Dato** han colaborado activamente en dicha formación, grabando videos dirigidos a los empleados con el

objetivo de explicar la regulación a todos los empleados de la compañía. En dichos videos formativos se han tratado temas de especial interés, como algunas Resoluciones relevantes dictadas por la Agencia Española de Protección de Datos y por otras agencias reguladoras.

De igual forma, el equipo de la **Oficina de Protección del Dato** impartió durante 2023 varias **sesiones formativas** a los principales responsables de los tratamientos de datos personales de la compañía, en aras a detallar, explicar y aclarar las dudas que puedan surgir en relación con la información que deben aportar cuando se inicie un nuevo tratamiento o se modifique uno ya existente. El objetivo es que la Oficina de Protección del Dato pueda estudiar y realizar los correspondientes análisis de riesgos y disponer de la información necesaria.

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), en 2023 se han seguido llevando a cabo diferentes acciones con el objetivo de fomentar y reforzar la transparencia y divulgar las buenas prácticas en el tratamiento de datos personales. Entre ellas, cabe destacar la realización de diferentes publicaciones relacionadas con la privacidad procedentes de la AEPD y con la relativa a "Violencia digital contra mujeres y niñas", tanto internamente a sus empleados como externamente en sus canales de redes sociales.

Asimismo, se han publicado internamente en la Intranet corporativa varias circulares relacionadas con la privacidad que contienen recomendaciones sobre la implementación de medidas de seguridad en las comunicaciones a los clientes. Con estas acciones, se continúa implantando una cultura de la privacidad en la organización, incluyendo la privacidad en todos los procesos empresariales, no solo para detectar y prevenir riesgos, sino para crear y aportar valor.

A lo largo de este año 2023, se han introducido modificaciones en la redacción de la primera capa informativa de la Política de Privacidad con el objetivo de impulsar su actualización y mejorar la transparencia y claridad de la información facilitada a los clientes.

Además, se vienen realizando **auditorías anuales** sobre el cumplimiento de las operativas publicadas, correspondientes a la obligación de identificar correctamente a los asegurados, así como proporcionarles la debida información relacionada con el tratamiento de los datos personales. Los resultados derivados de la auditoría han arrojado un alto porcentaje de cumplimiento.

En relación con las sanciones en materia de **Protección de Datos**, en el año 2023, el Grupo Linea Directa, **no ha sido objeto de ninguna sanción**.

Debemos mencionar que, en este año 2023, Linea Directa Aseguradora ha sufrido una **brecha de seguridad**, con origen externo, la cual fue debidamente notificada a la AEPD, así como a los clientes afectados. Una vez analizada la misma, las autorizadades de protección de datos determinaron suficiente la información aportada y se ha procedido a su cierre sin ninguna otra acción por su parte.

En 2024, la Oficina de Protección del Dato seguirá promoviendo acciones derivadas del compromiso del Grupo con el **Pacto Digital de la Agencia Española de Protección de Datos**, así como informando y divulgando entre los empleados todas las publicaciones, noticias y contenidos que, por su alcance y trascendencia, puedan ser de interés para la organización. Asimismo, revisará de forma periódica las Políticas de Privacidad y los procedimientos internos relacionados con protección de datos, a fin de dar cumplimiento a la normativa aplicable.

CIBERSEGURIDAD

Para una empresa sin redes de oficinas y que opera a través del teléfono e Internet, la ciberseguridad constituye una verdadera prioridad. Por ello, Línea Directa Aseguradora cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información diseñado para prevenir, afrontar y responder a cualquier ciberamenaza.

El Sistema de Gestión de Seguridad de Línea Directa Aseguradora garantiza los principios de integridad, disponibilidad y confidencialidad, para lo que la compañía cuenta con un equipo

de ciberseguridad que, durante el pasado ejercicio, ha desarrollado las siguientes líneas de trabajo:

• **Evolución del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) externo** para dotarlo de capacidad reactiva.

• **Adquisición de una nueva solución orientada a la gestión de eventos y de la información de seguridad** (SIEM), a fin de mejorar la monitorización de la seguridad en todos los activos y de detectar patrones anormales de accesibilidad.

• **Mejora de la seguridad de los activos digitales** con una fuerte exposición a Internet.

Además, la compañía ha continuado apostando por la **formación de los empleados** realizando una **píldora formativa a través de @prende**, la plataforma *online* del departamento de formación de Línea Directa.

Pruebas de intrusión

En 2023, Línea Directa ha realizado diversos ***pentest*** o pruebas de intrusión con el objetivo de **conocer y valorar los potenciales fallos de seguridad** de los activos con una fuerte exposición a Internet, así como su posible alcance. De esta forma, se ha revisado el entono O365 y su infraestructura interna, un amplio abanico de portales y recursos de Lotus Notes, la web de Vivaz y las Apps Vivaz Actividad y Vivaz Gestión y el portal web y la infraestructura de Artemisa.

También se han analizado otros importantes activos como la web comercial de la compañía, la web y la aplicación de Penélope y la web y la aplicación móvil de Safe&Go, así como la App ConducTop.

Brecha de seguridad

En 2023, Linea Directa Aseguradora sufrió una brecha de seguridad de origen externo. Una vez detectada, la compañía informó tanto a la **Agencia Española de Protección de Datos** (AEPD) como a los **clientes** afectados. Esta brecha, que fue debidamente investigada, se dio por cerrada y archivada. Durante el pasado ejercicio, Línea Directa no fue objeto de sanciones en el ámbito de la protección de datos.

Estrategia general en ciberseguridad

La estrategia general de ciberseguridad de Línea Directa cuenta con cuatro pilares esenciales:

1. Protección frente a los ciberriesgos:

• Evaluación y mejora de los mecanismos de prevención, detección y respuesta a ciberataques, incluyendo los provenientes de los entornos de *cloud computing*.

• Evolución 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 en la organización.

• Acciones de formación y capacitación para los empleados.

• Obtención de certificaciones 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 de composición mixta (interna y externa) 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.

CONTRIBUCIÓN A ASOCIACIONES

Desde sus inicios, el Grupo Línea Directa ha mostrado un firme compromiso con la sociedad y en particular con el progreso del sector asegurador, formando parte de las asociaciones sectoriales de referencia en su ámbito de actividad, que es España.

El departamento de Gobierno Corporativo tiene entre sus objetivos gestionar y realizar un seguimiento global de las membresías a asociaciones o grupos de influencia a los que la compañía pertenece o tiene interés en formar parte. De igual manera, define el gobierno y las responsabilidades ejecutivas ante cada membresía tanto a la hora de aprobar la adhesión como para el seguimiento de las actuaciones.

En estos procesos de seguimiento, la compañía evalúa si las posiciones de las asociaciones en las que quiere participar se alinean con las posiciones de la compañía en diversos aspectos relacionados, entre otros, con la digitalización, los derechos humanos, la gestión del talento, el cambio climático y los Acuerdos de París, la generación de negocio sostenible, etc.

En caso de que existan diferencias importantes entre la posición de Línea Directa con las diferentes asociaciones en las que participa, la compañía fomentará a través de su participación en las comisiones en las que tenga presencia el acercamiento entre su postura y la de la asociación respectiva.

En 2023, Línea Directa ha repartido sus contribuciones por asociaciones y grupos de interés de la siguiente manera:

	2020	2021	2022	2023
Grupos de influencia, representación de intereses o similar	0	0	0	0
Compañías, organizaciones o candidatos políticos locales, regionales o nacionales	0	0	0	0
Asociaciones sectoriales	122.473	114.712	126.632	136.122
Otros gastos asociados a influencia política	0	0	0	0
Contribución total	**122.473**	**114.712**	**126.632**	**136.122**

Un indispensable para una colaboración sostenible

Línea Directa forma parte de UNESPA, la organización sectorial del seguro en España y también está asociada a ICEA, entidad que colabora con el sector para facilitar información y datos que permiten conocer la evolución de la industria aseguradora desde diferentes perspectivas. También busca incentivar la capacitación de los profesionales del sector.

Ambas asociaciones están alineadas con la agenda global de sostenibilidad, que se vertebra en iniciativas como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, los Acuerdos de París y el Pacto Verde Europeo. Para cumplir con este propósito, ICEA y UNESPA han iniciado una nueva colaboración para la elaboración de estadísticas sectoriales en el ámbito de la sostenibilidad.

En 2023, Línea Directa se ha adherido a la iniciativa sectorial PSI de las Naciones Unidas que implica una serie de compromisos, estrechamente ligados a la estrategia de la compañía en materia de sostenibilidad:

- Integrar en el proceso de toma de decisiones de la compañía las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ESG) pertinentes a la actividad aseguradora.
- Colaborar con los clientes y socios comerciales para concienciar sobre cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, así como gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.
- Colaborar con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.
- Reportar y mostrar transparencia, divulgando de manera pública y periódica los avances en la aplicación de los Principios.

PRINCIPIOS RECTORES DE EMPRESA Y DERECHOS HUMANOS

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

El Grupo Línea Directa tiene un firme compromiso con los derechos humanos, que impulsa tanto en el desarrollo de su actividad comercial como en su relación con todos sus grupos de interés: empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general.

Línea Directa Aseguradora forma parte de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas y tiene el compromiso de incorporar en su actividad los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU, para lo que, desde 2020, cuenta con una Política de Derechos Humanos que ha sido aprobada por el Consejo de Administración y es de aplicación a todas las filiales del Grupo.

La Política tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto a estos derechos, previniendo su violación y reflejando el compromiso de la compañía con las normas internacionales, locales y del sector, tales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible. Además de describir cómo se implementa esta protección en su operativa, la Política también describe los compromisos de Línea Directa en sus operaciones como asegurador, ante sus profesionales como empleador y ante los proveedores como socio comercial.

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. Además, 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

Con el objetivo de atender a las tendencias normativas, a los requerimientos de supervisores y analistas y a los compromisos asumidos por la compañía, Línea Directa Aseguradora ha llevado a cabo su primer ejercicio de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos.

El objetivo del proceso de Debida Diligencia de Línea Directa, de su seguimiento y su informe, es estar alineados con las mejores prácticas en materia de Derechos Humanos y responder a las exigencias de diferentes analistas ESG, sirviendo como apoyo a la medición del impacto en la sociedad regulado por la Ley 11/2018 en materia de Información no Financiera y Diversidad, que transpone la Directiva UE 2014/95 y establece un marco de análisis en Derechos Humanos.

Para el procedimiento de Debida Diligencia se han tenido en cuenta los siguientes marcos internacionales, la mayoría de los cuales están recogidos también en la Política de Derechos Humanos de la compañía:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU).
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como sus convenios fundamentales relativos a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, la libertad de asociación y la libertad sindical, el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
- Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- El Convenio Europeo de Derechos Humanos.
- El Plan 2020-2024 de Derechos Humanos y democracia de la Unión Europea.

Línea Directa tiene la firme determinación de aplicar otras normas nacionales e internacionales en materia de derechos humanos, siempre con el objetivo de ampliar su compromiso en este ámbito y de integrarlas en sus procedimientos de gestión de riesgos, de toma de decisiones y de gobernanza en sus operaciones y en su relación con sus Grupos de Interés.

Este compromiso también permitirá a la compañía impulsar la transparencia en todas sus políticas y procedimientos e implicarse con clientes, empresas del sector y otros grupos de interés para compartir buenas prácticas en este ámbito, abordar problemas comunes y ofrecer soluciones reales.

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos de Línea Directa Aseguradora incluye la identificación de potenciales vulneraciones en este ámbito en función de los **compromisos adquiridos por la compañía.**

Los compromisos adquiridos contemplan **cinco dimensiones de la compañía**: como empleador, como aseguradora, como inversor, como colaborador y *partner* y en relación con su entorno.

La identificación de los eventos de riesgo se acompaña de la delimitación de los impactos negativos, reales o potenciales, y define los criterios a considerar para impulsar su evaluación, priorización y gestión. Para la definición y el desarrollo del proceso, se ha contado con la participación de un tercero independiente y se

ha involucrado a las áreas clave responsables de cada una de las cinco dimensiones indicadas.

Evaluación

El proceso de evaluación de los eventos de riesgo se realiza tomando como base la metodología de análisis de riesgos de Línea Directa Aseguradora, con el objetivo de asegurar la uniformidad de criterios. Por otra parte, la metodología define cómo evaluar el impacto, así como la probabilidad y la severidad de cada evento.

El procedimiento de Debida Diligencia en derechos humanos se realizará con una **frecuencia mínima de tres años**.

Esta metodología servirá de base para la identificación de riesgos potenciales en el ámbito de los derechos humanos tanto en las operaciones como en la cadena de valor, en las actividades relacionadas con el negocio y en las nuevas relaciones comerciales, como fusiones, adquisiciones o *joint ventures*.

Parámetros considerados

Una vez valoradas las variables de impacto y probabilidad, se obtiene la severidad de cada uno de los eventos de riesgo, lo que permite construir el mapa de riesgos de la compañía en materia de Derechos Humanos.

IMPACTO	PROBABILIDAD
Participación de la empresa	País
Magnitud	Sector
Reversibilidad	Nivel de cobertura o entorno de control

Debida Diligencia en detalle

Se ha llevado a cabo una categorización de las potenciales vulneraciones de los Derechos Humanos teniendo en cuenta los bloques de la Política de Derechos Humanos de Línea Directa Aseguradora: como empleador, como colaborador y *partner*, aseguradora, como inversor y en relación con su entorno.

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 y países Establecimiento de alianzas	Promoción de los derechos humanos en el entorno

Además, se han utilizado las siguientes guías en este proceso:

- Guía de Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el negocio de seguros generales de UNEP-FI y los PSI o Principles for Sustainable Insurance.
- Guía de Evaluación y Gestión de Impactos en los Derechos Humanos de la Corporación Financiera Internacional.

Elementos clave a tener en cuenta

Para cada uno de los eventos de riesgo contemplados en el listado del presente documento, se ha contextualizado cuál puede ser la amenaza, los grupos de interés que se verían afectados y la vinculación con la Política de Derechos Humanos de Línea Directa Aseguradora.

Esto implica:

- **Descripción del evento de riesgo y su vinculación con los Derechos Humanos** (principales y relacionados). Se han tenido en cuenta, en su caso, los siguientes aspectos: trabajo forzoso, trata de seres humanos, trabajo infantil, derecho de asociación, derecho a la negociación colectiva, igualdad salarial, discriminación y derecho al medioambiente.

- **Grupos de interés afectados por cada evento de riesgo**: clientes, empleados, proveedores y/o sociedad.

En este ejercicio se han considerado los siguientes **grupos vulnerables en cada uno de los bloques indicados en la política: mujeres, niños, inmigrantes, contratistas, comunidades locales**. Asimismo, se ha prestado atención al **colectivo senior** desde la perspectiva del diseño y comercialización del producto y de las **personas con discapacidad**, desde esta misma óptica y también desde la integración en la plantilla de la compañía.

- **Vinculación de cada evento de riesgo a los compromisos** definidos e incluidos en la Política de Derechos Humanos.

- **Periodicidad del mapeo de riesgos**: el mapa de riesgos de la compañía se revisa regularmente, ya que cada riesgo se revisa al menos una vez al año. El mapeo de estos riesgos se lleva a cabo conjuntamente por el área de Riesgos Corporativos y el área responsable de la gestión de cada amenaza.

Para cada uno de los bloques mencionados, se han analizado principalmente las responsabilidades, procesos, prácticas, formación, canales, reporte, alianzas e iniciativas que Línea Directa Aseguradora lleva a cabo para mitigar o remediar los eventos de riesgo.

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. También cuenta con un Protocolo de Acoso con el que se pretende evitar situaciones impropias que dificulten el normal desarrollo de la empresa y que puedan derivar en conductas de acoso moral, sexual, por razón de sexo o de trato discriminatorio.

En 2023, se ha recibido 1 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. En 2022 se recibió también 1 denuncia de este tipo y que siguió el mismo trámite.

MODELO Y GESTIÓN DE RIESGOS

El Grupo Línea Directa se expone a un amplio abanico de riesgos derivados de su actividad y de numerosos condicionantes externos que pueden afectar a la continuidad de su negocio, a su estrategia, a su reputación y a sus objetivos financieros. Por ello, cuenta con un modelo de gestión aplicable a todas las sociedades del Grupo que, además de identificar posibles amenazas, cuenta con una serie principios de actuación y unos procedimientos reglados para toda la organización.

La actividad de las sociedades que componen el Grupo Línea Directa está sujeta a una serie de riesgos que pueden afectar a su reputación, sus objetivos y su estrategia. Por ello, la Dirección de Riesgos Corporativos establece una gestión transversal a toda la organización con el objetivo de que todas las amenazas se encuentren debidamente identificadas, medidas, gestionadas y controladas. Además, la organización cuenta con una serie de principios de actuación y unos procedimientos predeterminados que se aplican de forma sistemática a todas las empresas del Grupo.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Para identificar, medir, gestionar y controlar los riesgos más relevantes, el Grupo Línea Directa cuenta con los siguientes principios de actuación:

- **Fomento de la cultura de gestión del riesgo:** 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 independientemente del ámbito en el que se produzcan.

- **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, estructura 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 con la finalidad de lograr 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. Asimismo, 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.

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.

Responsabilidades

Los roles y responsabilidad de los diferentes órganos de gobierno de la compañía, así como de las partes implicadas en el proceso de control y gestión de riesgos, están estrictamente delimitados.

- El **Consejo de Administración** de Línea Directa Aseguradora es responsable de la determinación de la Política General de Riesgos, que servirá de marco para otras políticas específicas para cada tipo de riesgo, asegurando una aplicación homogénea en todas las áreas y filiales del Grupo. Además, es responsable del establecimiento del apetito al riesgo y su vigilancia, garantizando que los riesgos identificados estén correctamente monitorizados y gestionados. Anualmente, 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).

- 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 Auditoría Interna y la Función de Riesgos Corporativos (Gestión de Riesgos y Control Interno, Función Actuarial, Función de Cumplimiento Normativo y SCIIF) en relación con los riesgos más significativos recogidos en el Mapa de Riesgos de la entidad, así como del estado de las recomendaciones emitidas y de la evolución de los Indicadores Clave de Riesgos (KRI).

- La Función de **Auditoría Interna** es 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 **Gestión de Riesgos, Actuarial, Cumplimiento Normativo y SCIIF** son responsables de:

    - Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, de que se identifiquen, gestionen y cuantifiquen adecuadamente todos los riesgos importantes que pueden afectar a la sociedad.

    - Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.

    - Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.

    - Evaluar periódicamente la adecuación y efectividad de los controles (entendidos como medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados) y efectuar recomendaciones a los responsables de los riesgos, que se materializarán en planes de acción.

    - Reportar periódicamente el estado de los riesgos 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 y su funcionamiento se recoge en las políticas específicas de cada función.

- El **Comité Permanente de Riesgos** es responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos llevando a cabo el seguimiento y supervisión de todos los riesgos de la entidad, incluidos los relativos a ESG.

- Los **Comités específicos** cuya organización y competencias se encuentran detallados en el Sistema de Gobierno de Línea Directa Aseguradora, S.A.

- La **Alta Dirección** es responsable de crear una cultura y una estructura organizativa que promuevan la gestión eficaz de

los riesgos. Los directores de las áreas de negocio y soporte deberán conocer los riesgos de su área de actuación y gestionarlos de forma integrada con sus funciones, competencias y responsabilidades, así como ejecutar las medidas necesarias para la gestión de los riesgos.

- Las **áreas de negocio y soporte** son las responsables de detectar y reportar los riesgos que puedan ponerse de manifiesto en el desarrollo de sus actividades, y gestionar los mismos, en coordinación con las áreas que integran la Función de Riesgos.

Línea Directa dispone de procesos de control interno y un sistema de gestión de riesgos efectivo que cumple con la normativa vigente y en línea con las mejores prácticas del sector.

ESTRUCTURA DE GESTIÓN

Con el objetivo de aprovechar sinergias y optimizar el diálogo con la primera línea de defensa de la compañía, en 2022 se creó un área de Riesgos Corporativos que integra las siguientes funciones:

- Función de Gestión de Riesgos y Control Interno.
- Función Actuarial.
- Cumplimiento Normativo.
- Control Interno de la Información Financiera.
- Calidad del Dato.

La misión del área es elaborar un mapa de riesgos que alerte de las amenazas actuales y emergentes a las que se expone la compañía, así como garantizar un entorno de control eficiente que refuerce la sostenibilidad de la compañía a largo plazo.

Para ello, el Grupo Línea Directa ha establecido distintos niveles de gestión o "defensa", que garantizan que frente a cada tipo de riesgo existe:

- **Una unidad de gestión** con responsabilidad directa sobre la gestión diaria de tales riesgos, como primera línea de defensa.
- **Una estructura de Comités**, en la que cada uno se encargue de la identificación, gestión y reporte de los riesgos a los órganos de gobierno de la organización, y en los cuales las unidades reportan determinadas decisiones. 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, Función Actuarial, Función de Cumplimiento y SCIIF.
- **Una función de supervisión** como tercera línea, que es la Función de Auditoría Interna.

Esta estructura garantiza:

1. Que se cumpla la adecuada labor de control, gestión y reporte de todos los riesgos en diferentes niveles de "defensa".
2. Que el control y el reporte se realice de manera vertical y transversal, tanto por órganos dependientes como por funciones independientes de control.
3. Que haya una adecuada escalabilidad del reporte, el control y la toma de decisiones.
4. Que la responsabilidad, el conocimiento y el control de los riesgos se realice a distintos niveles hasta el máximo nivel de gobierno.

Tras su 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 la información

financiera relevante que debe ser objeto del Sistema de Control Interno (SCIIF) y los procesos requeridos para su elaboración, bajo un criterio de materialidad definido y teniendo en cuenta la totalidad de la información financiera reportada y publicada.

El SCIIF se constituye como 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 llevan a cabo para proporcionar una seguridad razonable respecto a la fiabilidad de la información financiera que se publica en los mercados.

En 2023, el Departamento de Control Interno de Información Financiera, encargado de la implantación efectiva del SCIIF y de su correcta monitorización, ha continuado trabajado en la identificación, revisión y documentación de los procesos de información relevantes incluidos en el SCIIF, diseñando e implantando controles relativos a la citada información y estableciendo un reporte periódico a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre la eficacia operativa de los controles de cara a cada cierre trimestral del ejercicio, además de establecer un proceso de revisión por parte del auditor externo.

RIESGOS IDENTIFICADOS

Se agrupan en las siguientes categorías:

- **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.**
- **Riesgos estratégicos.**
- **Riesgos emergentes.**

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

El equipo de Riesgos Corporativos analiza periódicamente, junto con las áreas de la compañía, aquellos riesgos que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, incluyendo los factores ESG. A partir de este análisis, se realiza una evaluación y se identifican las medidas de prevención y mitigación que permiten obtener la valoración del riesgo residual. En este sentido, se han identificado algunas materializaciones significativas:

- Siniestralidad por daños atmosféricos (importante, aunque menor a la de 2022).
- Caída del indicador de NSS.

Riesgos Corporativos ha habilitado un canal de comunicación, incluido en la intranet, para que cualquier empleado pueda informar sobre potenciales riesgos o materializaciones.

Los principales riesgos que pueden tener un impacto a medio y largo plazo son los siguientes:

Los ciberataques

En un mundo conectado, la seguridad informática y las medidas preventivas contra el cibercrimen, cada vez más profesionalizado, cobran una importancia esencial. En este sentido, los ciberataques

constituyen una de las principales preocupaciones de la compañía en el ámbito de la gestión de riesgos, ya que una brecha de seguridad puede afectar gravemente a la continuidad de negocio, a la confianza y a la reputación. Por ello, Línea Directa cuenta con una estrategia en este ámbito, en la que aplica una visión integral de los procesos que implica a diferentes áreas de la compañía y a los proveedores críticos, lo que le permite centralizar los esfuerzos y reforzar los sistemas y protocolos de respuesta y recuperación.

Además de las medidas específicas de seguridad, detalladas en el apartado específico de Ciberseguridad, la entidad dispone de una póliza de ciberriesgos que ofrece cobertura ante las posibles consecuencias de este tipo de eventos.

La continuidad de negocio y la respuesta ante situaciones de crisis

En los últimos quince años, hemos asistido a una sucesión de crisis que han tensionado y desestabilizado la economía global. Fenómenos como la crisis de las hipotecas *subprime*, la pandemia de la COVID-19, la grave situación geopolítica, los eventos climáticos extremos, las crisis energéticas o el proceso inflacionario se han vivido por primera vez a escala global.

La profundidad y gravedad de estos eventos infunden una mayor sensación de amenaza a las compañías de consumo masivo, lo que ha provocado que Línea Directa cuente con un plan específico de continuidad de negocio que garantiza una fuerte capacidad de respuesta en caso de imprevistos de gran calado.

Consecuencias del cambio climático

El cambio climático ha incrementado la frecuencia y la severidad de los eventos catastróficos derivados de fenómenos climatológicos adversos, provocando un aumento significativo de los costes siniestrales. Además, su intensidad y virulencia, cada vez mayor, dificultan la gestión en plazos adecuados y pueden deteriorar el servicio prestado al asegurado, además de afectar a los resultados de la compañía.

Para mitigar este riesgo, Línea Directa Aseguradora cuenta con procedimientos específicos para la gestión de estos siniestros, así como con un programa de reaseguro de cúmulos que permite dar cobertura a los daños que, por su gravedad, 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, entendiendo como coste siniestral el cúmulo de todos los siniestros individuales afectados por un evento que cumple las condiciones establecidas en el acuerdo.

Salvo por la excepción de 2019, año en el que no se contabilizó ningún evento de tipo catastrófico, este tipo de fenómenos se han convertido en habituales y su coste medio ha experimentado un incremento más que notable en los dos últimos ejercicios.

Históricamente, estos fenómenos se han concentrado en zonas costeras, por lo que la compañía ha realizado un estudio de la garantía de daños atmosféricos para hogares incluidos en una franja de 30 km y 10 Km respecto a la costa para las siguientes zonas geográficas:

- **Cataluña.**
- **Levante:** Comunidad Valenciana, Murcia e Islas Baleares.
- **Andalucía.**
- **Norte:** Galicia, Asturias, Cantabria y País Vasco.

Se ha observado también que estos fenómenos ya no están exclusivamente localizados en la costa, ya que se ha producido un incremento de en las zonas del interior, por lo que en próximos ejercicios se ampliará el estudio para incluir estas áreas.

Por otro lado, en relación al **objetivo de cero emisiones netas para 2050**, Línea Directa Aseguradora dispone del Plan de Sostenibilidad 2023-2025, que tiene por objetivo impulsar un crecimiento sostenible, basado en las dimensiones ESG, y posicionar su modelo directo como su mejor activo ante las oportunidades y retos del próximo trienio. Además, se ha impulsado

el diseño de los controles apropiados e indicadores clave de riesgos (KRIs) para dar soporte a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Las consecuencias de las crisis geopolíticas

La tensión del entorno económico y geopolítico ha contribuido a incrementar la inflación. En este sentido, el endurecimiento de la política monetaria y la desaceleración de las principales economías afectará a los mercados aseguradores. Tras 20 años en los que el mercado ha lastrado el importe medio de primas de autos de manera sostenida, el sector ha registrado un aumento de tarifas medias durante el pasado ejercicio, pero el entorno inflacionario continúa afectando negativamente a los márgenes y la rentabilidad.

Por otro lado, el modelo directo, caracterizado por el contacto instantáneo con el cliente y el alineamiento estratégico de la organización, constituye un gran activo a la hora de adaptarse a las actuales circunstancias económicas, ya que aporta notables ventajas en el ámbito del control de gastos, de la estabilidad de los sistemas de provisión, de la eficiencia y la especialización de procesos. Además, el modelo directo permite tener una mayor detección y control del fraude, ya que cuantos menos intermediarios existan en la cadena de gestión de siniestros, más fácil es controlar, detectar y prevenir posibles actuaciones fraudulentas.

El ajuste en los mercados financieros también está teniendo un impacto adverso en la valoración de los activos de riesgo. Aunque la compañía mantiene una cartera prudente desde el punto de vista de instrumentos financieros (renta fija de gobiernos y *corporates*), existen riesgos asociados a los mercados de capital, como, por ejemplo, los movimientos de tipos de interés o el mercado de renta variable, que en la actual situación podrían agravarse, dada la elevada incertidumbre.

El riesgo de talento

El capital humano es un activo fundamental para crear una empresa sostenible, rentable y eficiente. En este sentido, Línea Directa Aseguradora promueve una gestión de personas basadas en el respeto, la ética, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la diversidad.

Además, Línea Directa ha adoptado potentes medidas para atraer, desarrollar y retener el talento con la finalidad de dotar a la organización de las capacidades y los conocimientos necesarios para alcanzar sus objetivos estratégicos. Por ello, a lo largo de 2023 se ha establecido una estrategia para reforzar el posicionamiento de la compañía como marca empleadora de referencia a través de una comunicación atractiva, moderna y digital.

Línea Directa cuenta con una estrategia específica de Atracción de Talento que permite atender las necesidades del negocio y del servicio en un entorno muy volátil, que cuenta con los siguientes principios:

- Atracción.
- Selección.
- Integración
- Fidelización.

Por otra parte, Línea Directa trata de poner en valor los activos que ofrece como un lugar atractivo para trabajar. Esta estrategia se apoya en la proyección de una imagen real y transparente de la cultura y la vida en la empresa, y está construida sobre los principios de la **Propuesta de Valor para el Empleado** en la que cada candidato y cada persona son únicos.

La compañía cuenta con un **equipo de selección especializado que trata de manera individualizada cada proceso**. Su valor añadido es que, de manera estratégica, se genera una experiencia para el candidato que le permite conocer la empresa, su futura área de trabajo y sus compañeros, disponiendo de las herramientas tecnológicas necesarias y la formación precisa para el desempeño de su función.

Otra forma de reforzar la fidelización del candidato es asegurar la coherencia entre lo vivido en el proceso de Atracción y Selección y el de integración en la compañía ya que, para Línea Directa, la incorporación es un momento clave en el que se pone en valor la importancia de las personas y su contribución a la organización.

La compañía también cuenta con Comunidades de Talento en las que se potencia el talento específico en cada ámbito funcional, se desarrollan programas formativos propios y se comparten conocimientos y experiencias independientemente del lugar que se ocupa en la estructura organizativa. Además, impulsa el liderazgo en las comunidades de Darwin, Crece y *Smile*, así como la capacidad analítica en la Comunidad Pi y la eficiencia en la gestión a través de la implementación de la metodología Agile para la dirección de proyectos.

El cambio regulatorio

El incremento de la presión regulatoria obliga a Línea Directa a atender a los requisitos y restricciones derivados de las nuevas leyes, así como a adaptar sus procesos y sistemas y reforzar sus equipos jurídicos. En este sentido, los cambios regulatorios que se prevén en el ámbito de la sostenibilidad y el cambio climático pueden suponer un impacto relevante para las empresas.

Línea Directa ha desarrollado diferentes medidas para mitigar este riesgo. En primer lugar, dispone de un boletín de novedades normativas y jurisprudenciales, que incluye proyectos regulatorios, criterios relevantes emitidos por los principales supervisores y otras noticias de alcance que puedan afectar o resultar de interés a la entidad. Además, se informa puntualmente al equipo de Dirección de los cambios y su posible impacto en la entidad y se imparten programas de sensibilización a toda la organización sobre la nueva normativa y los riesgos que pueden conllevar.

La compañía también dispone de otras herramientas, como el radar normativo, en el que se realiza un análisis de modificaciones en la normativa y su potencial impacto, lo que contribuye a impulsar la puesta en marcha de acciones que garanticen la inclusión de estos cambios en los procesos y operativas.

Durante este año 2023, se han actualizado las siguientes políticas:

- Código de Conducta de Proveedores.
- Política de Auditoría interna.
- Política de Reaseguro.
- Política Fiscal.
- Política de Contratación y Relación con el auditor de Cuentas.
- Política del Canal Ético del Grupo Línea Directa.
- Política de Salud, Prevención y Bienestar.
- Política de gestión de la Normativa interna.
- Política de la Función Actuarial.
- Política de Suscripción.
- Política General de Riesgos.
- Política de Gestión del Riesgo Operacional.
- Política de Marca.

Los riesgos de reservas

Las reservas que registra la entidad para el pago de siniestros y gastos asociados a los mismos se realizan en función a estimaciones, basadas en cálculos actuariales y modelos estadísticos y de las provisiones realizadas de forma individual por el equipo de Servicios y Prestaciones en función de la información disponible. Para mitigar este riesgo, existen los siguientes controles: seguimiento de la evolución de las reservas en el comité mensual de siniestralidad, revisión anual del cálculo de las provisiones técnicas por el auditor de cuentas y un cálculo de las provisiones técnicas realizado por un experto independiente que sirve de contraste al

cálculo interno. No obstante, existe un riesgo de insuficiencia de reservas, provocado por cambios en la normativa legal aplicable y el entorno económico.

La digitalización y las tecnologías emergentes

El cambio propiciado por la digitalización y las tecnologías emergentes está siendo vertiginoso, lo que puede entrañar el riesgo de no responder de una forma ágil y efectiva a las demandas de los clientes, así como con un riesgo derivado de la falta de escalabilidad de la tecnología de la compañía.

Línea Directa impulsa la digitalización y automatización de aquellos procesos que, por su naturaleza, pueden prescindir de una supervisión humana, siempre con el objetivo de destinar el talento y la formación de su equipo de personas a la resolución de los procedimientos en los que pueden aportar verdadero valor. Por ello, además de contar con equipos especializados en innovación tecnológica y en el diseño y desarrollo de nuevos productos, Línea Directa dispone de un Área de Transformación Digital que aporta una visión única, estratégica y transversal de este proceso, y pone en marcha diversas medidas encaminadas a mejorar la experiencia digital del cliente.

BALANCE DEL AÑO 2023

En 2023, el Área de Riesgos Corporativos ha continuado trabajando en mejoras de eficiencia, entre las que destacan las siguientes iniciativas:

- La integración de todas las funciones de control en un sistema de gestión único (SAP GRC 100).
- La elaboración de procedimientos y documentos metodológicos que garantizan un tratamiento unificado del riesgo por las distintas funciones. El trabajo se hace de forma coordinada entre todas las funciones de la segunda línea de defensa logrando así entender los efectos cruzados de las diferentes normativas que aplican a cada riesgo. Esta comunicación también incluye a la Función de Auditoría Interna, con la que se comparte información con la finalidad de mejorar tanto la identificación como mejora de los controles.
- La consolidación del mapa de riesgos (orientado a Solvencia II y Sostenibilidad). Se han fortalecido todos los entornos de control consiguiendo alcanzar el 80% de mitigación planificada. En este sentido, se ha iniciado una nueva estrategia a fin de alinear los mapas con las prioridades de supervisión de la DGSFP para los años 2023-2025. Este ejercicio se ha trabajado la vigilancia de las conductas de mercado y la protección de los derechos de los clientes.
- La actualización de indicadores de riesgo y construcción de un nuevo cuadro de mando de KRIs para un rápido reporte y toma decisiones.
- Formaciones específicas para los equipos del área de Riesgos con el objetivo de prepararlos para los nuevos retos y facilitar la integración de las funciones de control. El 28% de las personas del Área de Riesgos han obtenido una certificación en materia de gestión de riesgos (COSO, CISA y Cumplimiento Normativo) y la Función Actuarial ha recibido formación en la norma IFRS17.
- En cuanto a la formación corporativa, se ha impartido formación específica en el cálculo de la provisión estadísticas en relación el riesgo de suficiencia de reservas a los consejeros que los han demandado. En materia de cumplimiento normativo, se ha impartido formación a los talleres CAR de Madrid y Barcelona, y se ha publicado una píldora formativa específica sobre normativa penal a responsables y coordinadores de Línea Directa.

OBJETIVOS PARA EL AÑO 2024

Los objetivos y las principales líneas de trabajo para el ejercicio 2024 son las siguientes:

- Valorar los riesgos asociados a los nuevos productos de la compañía.

- Valorar la criticidad residual de todos los riesgos de la compañía, para lo que será necesario revisar los procesos de control interno con el objetivo de ampliar el alcance de los controles monitorizados.

- Desarrollar el mapa de los riesgos estratégicos y de los emergentes, con detalle de su entorno de control.

- Desarrollar junto al Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad el SCIINF (Sistema de Control Interno de la Información No financiera).

- Colaborar activamente en la aplicación al Dow Jones Sustainability Index.

GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA (ESG)

La entidad ha definido el modelo de gestión, los procesos, la normativa afectada y la metodología para la gestión de los riesgos ESG. Se trata de una metodología modelo combinada que, por un lado, aporta una evaluación cualitativa que dispone de KPIs propios que ayudan a detectar riesgos que podrían considerarse como 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 Línea Directa. Por otro lado, se está trabajando en la monitorización de las medidas de mitigación o controles identificados en cada área, analizando su efectividad a través de las evidencias que se puedan aportar, actualizando el entorno de control y, consecuentemente, la valoración de los riegos. En caso de detectar alguna mejora, se definen los planes de acción oportunos.

El mapa de riesgos ESG del Grupo Línea Directa contiene los riesgos a los que la compañía está expuesta, divididos en tres ejes que contemplan los 5 bloques esenciales en materia ESG, los cuales a su vez se subdividen en 16 niveles que son 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).

Si bien es importante señalar que el Grupo Línea Directa no se encuentra en un sector crítico respecto al cambio climático, una de las categorías principales de los riesgos ESG, la entidad está concienciada con este problema, por lo que impulsa y fomenta una gestión responsable en este ámbito. Para ello, cuenta con políticas y medidas específicas detalladas en el apartado de gestión medioambiental que permiten gestionar de forma eficiente el consumo de recursos con el objetivo de minimizar el impacto de la compañía en el medioambiente.

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 a la plantilla. Además, en el diseño de productos se tiene en cuenta las tendencias del mercado, como los coches eléctricos, híbridos o con otro tipo de combustión.

Finalmente, en el aspecto de gobernanza, se cuentan con mecanismos de homologación de los proveedores, con una estructura de gobierno corporativo que cumple con todos los requisitos normativos y de buenas prácticas, así como de tolerancia cero frente al soborno y cualquier acto ilícito reflejado en el Código Ético y otras políticas internas y, por supuesto, con todas las medidas de protección de la seguridad de la información y los datos que se implementan en la organización.

En relación con la Debida Diligencia de Derechos Humanos se han identificado los riesgos que se detallan en la siguiente tabla:

CATEGORÍA DE RIESGO		DESCRIPCIÓN DE RIESGO
Riesgos Aseguradora	1	Falta de Accesibilidad física y digital a los productos y servicios ofrecidos (webs adaptadas, etc.)
	2	Potencial discriminación en el acceso al aseguramiento (productos y servicios) ante sesgos (bajos ingresos, colectivos vulnerables) u otros motivos (grupos étnicos, discapacidad, religión…).
	3	Campañas publicitarias o mensajes que puedan atentar contra la violación del derecho a la igualdad - no discriminación por razones de género, discapacidad, raza, etc.
	4	Tratamiento inadecuado de la información de carácter personal de los clientes.
	5	No ofrecer productos y servicios adecuados a las necesidades y/o tipo de cliente.
	6	Comercialización de productos y servicios que pueda incurrir en riesgos de vulnerar los derechos humanos.
Riesgos Empleador	7	Discriminación en procesos de contratación, promoción, jubilación o despidos dentro de la Compañía por razones de género, discapacidad, raza, religión, edad, enfermedad u otros motivos discriminatorios.
	8	Falta de accesibilidad física o digital al puesto de trabajo (oficinas).
	9	Falta de gestión del acoso laboral.
	10	Brecha salarial o diferencia de salario discriminatoria entre empleados de mismo rango y categoría.
	11	Impedimento para expresar necesidades u opiniones por parte de los empleados y/o practicar la religión.
	12	Prohibición hacia los trabajadores de agruparse y defender sus intereses comunes (barreras a participar en sindicatos y huelgas - prejuicios de superiores, penalizaciones en el desarrollo profesional).
	13	Tratamiento inadecuado de la información sobre datos personales de los empleados.
	14	Cambio en las condiciones laborales o despidos de empleados tras comunicar embarazo.
	15	No conceder o limitar los permisos estipulados de maternidad/paternidad.
	16	Incumplimiento de la organización vinculado con la provisión de pensiones, seguro de vida, seguro médico y seguro de desempleo.
	17	No asegurar la garantía de ingresos durante la baja médica de un empleado.
	18	Ausencia de paradas estipuladas o tiempo insuficiente para los descansos incluyendo la ausencia de desconexión digital fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido (sin respetar tiempos de descanso, permisos y vacaciones, así como la intimidad personal y familiar).
	19	Cobertura deficiente de la seguridad y salud de los empleados.

Riesgos Inversor	20	Inversión en empresas que puedan generar daños en sitios Patrimonio de la Humanidad u otras áreas protegidas.
	21	Inversiones en empresas o países que puedan estar vinculadas a prácticas que puedan impactar sobre los derechos humanos.
	22	Inversión en empresas de sectores controvertidos cuyas prácticas incurrir en daños contra el medio ambientales.
Riesgos Colaborador, Partner y Sociedad	23	No contratar o desvincularse de un proveedor por razones religiosas.
	24	Contratación de proveedores que no aseguren unas mínimas condiciones de seguridad y salud para sus empleados.
	25	Contratación de proveedores que no aseguran la libertad sindical para sus empleados.
	26	Contratación de proveedores que operan con personal menor de la edad establecida por la OIT y/o la legislación del país,
	27	Contratación de proveedores que no paguen a sus trabajadores como mínimo el salario mínimo interprofesional.
	28	Contratación de proveedores que incurran en cualquier forma de esclavitud moderna (trabajo forzado u obligatorio, retirada de documentación de empleados).
	29	Contratación de proveedores que incurran en prácticas discriminatorias hacia sus empleados.
	30	Contratación de proveedores que incurran en prácticas nocivas para el cuidado del medio ambiente y sean precursoras del cambio climático.
	31	Establecimiento de alianzas con organizaciones que puedan generar daños en sitios Patrimonio de la Humanidad u otras áreas protegidas.
	32	Establecimiento de alianzas con organizaciones que puedan incurrir en prácticas discriminatorias, que atenten contra la igualdad o contra los derechos humanos.
	33	Establecimiento de alianzas con organizaciones que incurran en prácticas nocivas para el cuidado del medio ambiente y sean precursoras del cambio climático.

Los riesgos emergentes son nuevos riesgos que se están desarrollando o que, por su propia naturaleza, son cambiantes. Estos riesgos se caracterizan por tener una baja probabilidad de ocurrencia con indicios de crecimiento y un alto impacto a largo plazo en caso de materializarse.

Desarrollo exponencial de la Inteligencia Artificial. Categoría: Tecnológica

El progreso exponencial de la evolución tecnológica provocará transformaciones impredecibles y una era de cambios sin precedentes. Dentro de este ámbito, se puede materializar el riesgo de falta de adaptación de la compañía a dichos entornos, o, más específicamente, que esto derive en la creación de inteligencias artificiales super humanas que escapen a las directrices de control, lo que se conoce como singularidad tecnológica.

El desarrollo acelerado de nuevas tecnologías digitales plantea dudas éticas en torno a su implementación como en la privacidad, la atribución de responsabilidad o los sesgos en el procesamiento de datos. La inteligencia artificial externa puede interferir en el negocio asegurador al carecer también de recursos, capacidad humanas y tecnológicas para identificar y detectar situaciones no éticas que impacten en la compañía.

Los impactos más significativos que se observan son los siguientes:

• Adaptación del modelo de negocio a las preferencias de los clientes (nuevas formas de contacto, autoservicios más eficientes…).

• Adecuación a nuevas normativas relativas a privacidad y protección de datos.

Las acciones que Línea Directa está llevando a cabo para mitigar esta situación son las siguientes:

• Las propuestas de desarrollo de nuevos productos y los trabajos del Comité de Innovación deben incorporar en sus análisis el impacto de la IA y sus consecuencias en el modelo de negocio.

• Presencia continua en observatorios, foros, alertas o suscripciones a newsletters para estar actualizados en todo momento. Puntualmente, consultoría de *benchmarking* y *gaps*.

• Implantación de algoritmos 'defensivos' que contrarresten efectos externos 'no éticos'.

• Vigilancia constante a través del Radar Normativo del Grupo Línea Directa, con el objetivo de identificar cualquier cambio de la legislación aplicable en este ámbito

Coche autónomo. Categoría: Ambiental, Social, Económica y Tecnológica

El coche autónomo es un vehículo capaz de realizar todas las funciones de conducción entre un origen y un destino sin necesidad de que un ser humano intervenga en ningún momento, más allá de indicar el punto de inicio y final del trayecto.

La utilización de este tipo de vehículo genera un tipo de siniestralidad desconocida para la compañía y el sector, así como las coberturas a las que una compañía de seguros debe dar respuesta, en un mercado cada vez más orientado a un tipo de movilidad sostenible y tecnológica.

Actualmente, en España no existe ningún coche autónomo en el mercado, aunque sí hay diferentes proyectos en desarrollo. Por otra parte, la legislación actual no permite que el conductor deje de tener control sobre el volante en ningún momento, por lo que, hoy por hoy, la conducción autónoma no estaría permitida en España, aunque la tecnología la hiciera posible. En algunos estados de los Estados Unidos, como California, está permitido el uso de conducción semiautónoma que conlleve soltar los mandos del coche.

También hay países europeos en los que se está estudiando la implantación de transportes autónomos, tipo taxi, y en los que se autorizan pruebas de conducción autónoma a desarrolladores en carreteras abiertas al tráfico.

Los impactos más significativos que observamos son los siguientes:

• Incertidumbre sobre la legislación nacional aplicable al uso de este tipo de tecnología en los vehículos. Posibles vacíos e indefiniciones legales debido a la falta de un análisis exhaustivo de la casuística que no permite delimitar con seguridad las posibles responsabilidades, como, por ejemplo, con el uso de los patinetes (ordenanzas locales, leyes autonómicas…etc.).

• Incertidumbre acerca de las coberturas con las que asegurar el vehículo, así como la determinación del ámbito de responsabilidad de las compañías de seguros, del fabricante del vehículo o del propietario del *software*.

• Desconocimiento sobre si el *software* y la IA desarrollada por un tercero es ética, o si lo desarrollado por un tercer país se debe aplicar en España o en la UE.

• Adecuación de las infraestructuras en el territorio nacional (semáforos, balizas, …) que pueden mejorar la siniestralidad actual.

• Pérdidas económicas por no poder adaptarse a los cambios en las preferencias de los consumidores, ni satisfacer las nuevas demandas del negocio al no poder asimilar los cambios derivados de una aceleración de la transformación digital.

Las acciones que Línea Directa está llevando a cabo para mitigar esta situación son las siguientes:

• Formación y estudio de algoritmos, análisis de la movilidad autónoma y de los modelos estadísticos de las nuevas variables de movilidad (infraestructura, cajas negras…) para el desarrollo del nuevo negocio. En la actualidad, Línea Directa comercializa el aseguramiento de vehículos con ADAS, y utiliza el aprendizaje obtenido del comportamiento siniestral de este tipo de tecnología para aplicarlo al vehículo autónomo.

• Vigilancia constante a través del Radar Normativo del Grupo Línea Directa con el objetivo de identificar cualquier cambio legislativo aplicable al ámbito de actividad de la compañía.

Envejecimiento de la población. Categoría: Social y Económica

La población de la Unión Europea está sufriendo un proceso general de envejecimiento que se refleja en los principales indicadores estadísticos, tales como la proporción de la población mayor, la tasa de dependencia de la tercera edad y la edad media. De hecho, la evolución de la proporción de personas mayores de 65 años en la población ha pasado del 16% registrado en 2001 al 21% de 2020, lo que supone un aumento de 5 puntos porcentuales en dos décadas. Por otra parte, si nos fijamos en el grupo de población con 80 años o más, su cuota era de casi el 6% en 2020, mientras que en 2001 era apenas del 3,4%, lo que significa que, prácticamente, se ha duplicado durante este periodo.

Por otra parte, el censo de permisos de conducir de la Dirección General de Tráfico (DGT) revela que en España ya hay más de 27 millones de conductores, de los cuales, casi el 16% son personas mayores de 65 años, lo que equivale a más de 4 millones de personas. Además, según los últimos datos de la DGT, de las 1.273 víctimas de siniestros viales producidos en vías interurbanas en 2022, 283 eran mayores de 65 años. En las vías urbanas los resultados no fueron mejores, de los 473 fallecidos, 184 también eran mayores de 65 años, lo que supone un 39% del total, el grupo de víctimas más numeroso.

En este sentido, el envejecimiento de la población, así como su pérdida de poder adquisitivo y una regulación más restrictiva de la conducción a determinada edad, es un riesgo del que se desconoce a largo plazo su comportamiento a nivel social y económico. Como consecuencia, la demanda de seguros podría decaer ya que, de aquí a unos años, aumentará la proporción de este grupo de edad, aunque el surgimiento de la conducción autónoma puede mitigar este riesgo.

Por otra parte, los impactos más significativos que observamos son los siguientes:

• Cambios en la cesta de consumo de movilidad en busca de alternativas más económicas que el vehículo personal.

• Restricciones regulatorias (edad, estado físico…) y decaimiento de la necesidad de aseguramiento.

• Incertidumbre respecto a la siniestralidad relacionada con las condiciones físicas de la población de edad avanzada. Aplicable a todos los ramos comercializados: Motor, Hogar y Salud.

• Nuevos perfiles de clientes 'jóvenes' relacionados con personas de otros países que, progresivamente, se incorporan a nuestra sociedad.

Las acciones que Línea Directa está llevando a cabo para mitigar esta situación:

• Entendimiento de las necesidades de la población 'mayor': seguridad en la movilidad, domótica, servicios personales (acompañamiento, reparaciones hogar…) y salud.

• Entendimiento de los nuevos perfiles de clientes 'jóvenes' de otros países que compensan el envejecimiento de la población nacional.

• Vigilancia constante a través del Radar Normativo del Grupo Línea Directa, con el objetivo de identificar cualquier nueva o cambio existente de legislación aplicable al respecto, ya sea en materia de protección de datos, o de las novedades regulatorias, entre otras.

AUDITORÍAS EXTERNAS EN MATERIA DE RIESGOS

En la revisión de los riesgos de suscripción, la compañía realiza un contraste del cálculo de las provisiones técnicas de mayor impacto a través de un consultor externo independiente. En el alcance del estudio se incluye las provisiones de prestaciones contables de los ramos de Motor y Hogar, así como las provisiones de prima bajo Solvencia II en los citados ramos, ya que dichas provisiones, parte principal de los riesgos de reservas y de prima, forman parte del riesgo de suscripción.

Este estudio externo independiente es una buena práctica que la compañía viene ejecutando desde hace más de diez años, siendo anterior a la entrada en vigor de Solvencia II. La finalidad era aportar una mayor seguridad al Consejo de Administración con respecto a la suficiencia de las provisiones dotadas.

Desde la entrada en vigor de Solvencia II y la creación de la Función Actuarial, es este departamento quien se encarga de la coordinación de estas operaciones, así como del análisis de las diferencias que puedan surgir entre las provisiones de la compañía y el cálculo alternativo desarrollado por el consultor. Al ser una función independiente del área responsable del cálculo de las provisiones técnicas de la compañía, esta arquitectura de procesos proporciona una mayor independencia al análisis.

El sistema de control interno de la información financiera (SCIIF) da cumplimiento al requerimiento de la Comisión Nacional del Mercado de Valores acerca de la revisión del control interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas. A través de dicha auditoría externa se refuerza la transparencia y la calidad de la información pública suministrada a los mercados de valores sobre el SCIIF, se facilita la comparabilidad de la información publicada por las distintas entidades y se favorece la convergencia con los países de nuestro entorno en los que se han considerado necesario implicar al auditor externo en la revisión de la información sobre el SCIIF. La firma de auditoría PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. como auditor de las cuentas anuales del Grupo, revisa con una periodicidad anual el contenido de la información remitida al mercado del modelo de control del sistema de información financiera.

3. 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 redes de oficinas repartidas por la geografía nacional, sino con un modelo centralizado, lo que hace de ella una compañía naturalmente más eficiente en materia medioambiental que otras competidoras del sector.

La compañía, sin embargo, es consciente de operar en un ramo clave en la transición hacia una economía baja en carbono, como es el del transporte a motor. Con un parque móvil envejecido y un horizonte regulatorio más restrictivo, la aseguradora se posiciona con 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 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 2023, la compañía ha aprobado su V Plan de Sostenibilidad para el periodo 2023-2025, que tiene la lucha contra el cambio climático y la descarbonización entre sus aspectos materiales. Como muestra del compromiso de Línea Directa con estos aspectos, se han ligado los incentivos de la Consejera Delegada y el equipo directivo a acciones específicas definidas en el Plan de Sostenibilidad, como, por ejemplo, la publicación del primer análisis de riesgos y oportunidades ante el cambio climático o la medición del alcance 3 de la huella de carbono.

En este sentido, es fundamental en la estrategia de la compañía ante el cambio climático su adhesión al Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, 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. A comienzos de 2024, se aprobará y publicará el primer informe sobre los riesgos y oportunidades siguiendo las recomendaciones del TCFD.

En respuesta al cambio climático, la compañía enfoca su actividad combinando la gestión responsable de sus consumos y el lanzamiento de nuevos productos para 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.

EL GOBIERNO Y LA GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora es el máximo órgano responsable de la gestión, el gobierno y la representación de la Sociedad, competente para adoptar todos los acuerdos sociales, salvo aquellas atribuciones reservadas a la Junta General de Accionistas.

En particular, el Consejo determina las políticas y estrategias generales de la compañía, incluyendo la aprobación, determinación y supervisión de la estrategia y de la política de gestión de riesgos, también en materia de sostenibilidad y cambio climático.

La integración del cambio climático en la compañía se materializa a través del Plan de Sostenibilidad, aprobado por el Consejo de Administración, y a los que se da seguimiento en los grupos de trabajo que constituyen la estructura de gobierno; además de materializarse a través de las políticas, que construyen los mimbres del avance en materia de sostenibilidad y cambio climático en la compañía, y por su adhesión a iniciativas de organizaciones nacionales e internacionales que ponen de manifiesto la apuesta de la aseguradora por la lucha contra el cambio climático.

En concreto, hay miembros del equipo de dirección que tienen responsabilidades específicas en la lucha contra el cambio climático:

- La **Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad** es la responsable de proponer, coordinar y poner en marcha las actuaciones necesarias en la organización para implementar la estrategia de sostenibilidad aprobada por el Consejo de Administración y reporta a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo. De esta forma, impulsa la integración de los criterios ESG de manera transversal en todas las áreas de la compañía.

- La **Dirección de Riesgos Corporativos** es la responsable de gestionar, controlar y supervisar de forma global los riesgos en los que pueda incurrir el Grupo (dentro de los cuales están los riesgos ESG y de cambio climático), previa identificación de dichos riesgos junto con las Áreas corporativas.

De igual manera, el Comité de Dirección, el Comité Permanente de Riesgos y el Comité de Sostenibilidad, en mayor medida que los anteriores, tratan aspectos relacionados con el cambio climático.

El Comité de Sostenibilidad, formado por la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, el Secretario General, el Director de Finanzas, el Director de Marketing y la Directora de Servicios y Prestaciones, que se reúne al menos tres veces al año, hace seguimiento de los aspectos relacionados con el cambio climático y en concreto, ha aprobado el primer informe TCFD publicado por Línea Directa en 2024.

Asimismo, la compañía dispone del **Grupo de Trabajo de Sostenibilidad**, en el que están representadas las áreas de Comunicación Externa y Sostenibilidad, Compras, Relación con Inversores, Gobierno Corporativo, Gestión de Espacios, Marketing y Nuevos Productos, Riesgos, Servicios y Prestaciones, Calidad, Personas y Comunicación Interna y Acción Social, que propone al Comité de Sostenibilidad las acciones a incluir en el Plan de Sostenibilidad y permite realizar un seguimiento periódico, transversal y detallado del estado de las acciones en curso del Plan de Sostenibilidad.

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, tanto en su rol como asegurador, como en su rol como inversor institucional.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático supone una gran amenaza para la estabilidad de los sistemas económicos, sociales y geopolíticos mundiales. Esta situación ha generado en los mercados un gran interés respecto a las estrategias que adoptan las compañías tanto para mitigar las emisiones, como 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.

Por este motivo, Línea Directa se ha adherido al Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), la iniciativa establecida por el Consejo de Estabilidad Financiera. Con esta adhesión, la aseguradora se compromete a incorporar sus recomendaciones de divulgación financiera relacionadas con el clima.

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 en materia climática.

Línea Directa ha realizado durante 2023 la identificación de los impactos, riesgos y oportunidades derivados del cambio climático y ha establecido un procedimiento de gobernanza, una estrategia y unas métricas asociadas. Para su realización ha seguido la guía de recomendaciones de divulgación del TCFD y tiene como objetivo aprobarlo y publicarlo en 2024.

En este informe se describe la supervisión y el rol del Consejo de Administración, las Comisiones y los Comités de Dirección y de Sostenibilidad de la compañía en la gestión de los riesgos y las oportunidades climáticas.

Además, se han definido los horizontes temporales a corto, medio y largo plazo en los que se establecen los riesgos y las oportunidades identificadas. También se establecen los impactos en el negocio, en la estrategia y en la planificación financiera y se describen diferentes medidas de resiliencia ante dos escenarios, uno que supera los 2ºC y que conlleva un aumento en la intensidad y frecuencia de los fenómenos meteorológicos, y otro en los que se realiza una transición manteniendo la temperatura por debajo de los 2ºC a largo plazo.

El documento incluye una descripción del proceso de identificación y evaluación de los riesgos climáticos, de la gestión de estos y de su integración en el mapa de riesgos de la compañía.

Por último, se publican métricas relacionadas con el riesgo y las oportunidades, estableciendo objetivos en este sentido. Además, contiene el cálculo de emisiones generadas por la actividad siguiendo el *GHG Protocol* para los alcances 1, 2 y 3. Se han establecido objetivos en este sentido para monitorizarlos anualmente.

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 años. Así, la compañía ha establecido una hoja de ruta para analizar los riesgos y oportunidades climáticas, tanto físicos como de transición, identificados a corto, medio y largo plazo, y que afectan tanto a sus operaciones como a su cadena de valor.

INCENTIVANDO LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Tanto la Consejera Delegada como la alta dirección cuentan con incentivos incluidos en el variable anual vinculados al cumplimiento del Plan de Sostenibilidad para el trienio. Estos variables incluyen objetivos intermedios anuales.

El ejercicio 2023 incluyó un objetivo de reducción energética de la compañía de un 5% respecto a 2022, con lo que se espera generar un efecto directo en la reducción de las emisiones generadas por dichos consumos. Este objetivo para 2023 se incluye en otro más amplio de medio plazo, que persigue la reducción de dichos consumos (gas natural y electricidad) en más de un 15% en 2025, respecto al año 2022.

Además, también se incluyó un objetivo relacionado con el impacto climático de la cadena de valor de la compañía. Para ello, se ha

realizado una evaluación de proveedores en materia de emisiones que servirá para elaborar un primer diagnóstico de la situación de la cadena de suministro. Se han recogido datos de más de 150 proveedores de la compañía y 120 relacionados con los proveedores del área de Servicios y Prestaciones.

Por último, se incluyó en un variable trimestral para *backoffice* cuyo objetivo recogía acciones de impacto climático como la elaboración de una guía para fomentar la movilidad sostenible y los hábitos de desplazamiento más sostenibles entre los empleados.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS

Estos riesgos climáticos se enmarcan e inciden en categorías de riesgos ya identificadas y definidas por el Grupo Línea Directa en su mapa de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). Así, la organización dispone ya de procesos establecidos para su gestión, desde el punto de vista de cuestiones como la suscripción y el reaseguro. Estos procesos, que están sustentados por las políticas y los procedimientos del Grupo y alineados con la legislación vigente y los requerimientos supervisores, se van ajustando a las especificidades de estos riesgos.

La evaluación y análisis de los riesgos derivados del cambio climático incluye toda la cadena de valor de Línea Directa, tanto las propias operaciones, como las actividades aguas arriba y aguas abajo.

TIPOS DE RIESGOS CLIMÁTICOS

Línea Directa Aseguradora evalúa constantemente aquellos factores que pueden tener un impacto en su negocio y en su situación financiera con el fin de gestionarlos adecuadamente. Los riesgos de cambio climático, divididos en **riesgos físicos y de transición**, implican, fundamentalmente, un incremento de los fenómenos meteorológicos extremos, modificaciones regulatorias, disrupciones tecnológicas y cambios en los modelos de negocio.

Riesgos Físicos

Línea Directa ha contemplado entre los impactos físicos del cambio climático tanto aquellos que hacen referencia a disrupciones únicas (**riesgos físicos agudos**) como aquellos que se refieren a cambios a largo plazo en los patrones climáticos (**riesgos físicos crónicos**).

Desde el punto de vista de la actividad aseguradora, los **riesgos agudos** suponen una mayor frecuencia y severidad de eventos meteorológicos extremos, como ciclones, huracanes, inundaciones y sequías. Los **riesgos físicos crónicos**, por su parte, tienen un efecto perdurable debido, por ejemplo, a cambios en los patrones de lluvia, al aumento de las temperaturas medias y de los niveles del mar o a periodos prolongados de calor o sequía. En ambos casos, estos riesgos pueden tener implicaciones financieras, como el daño directo a los activos o los impactos indirectos derivados de la interrupción de la cadena de suministro.

Riesgos de transición

La transición hacia una economía baja en emisiones para mitigar las consecuencias del cambio climático genera transformaciones económicas, legislativas, tecnológicas y sociales de gran alcance que pueden condicionar la estrategia, el modelo de negocio y la política de inversiones de las compañías aseguradoras. Línea Directa ha identificado y clasificado los riesgos de transición en cuatro áreas:

- **Riesgos de mercado**, que recoge los cambios en los hábitos de consumo de la población, como una mayor propensión a consumir determinados bienes y servicios en detrimento de otros, como sucede con los vehículos eléctricos y los de combustión fósil.

- **Riesgos de reputación**, que pueden surgir por la insuficiente contribución de una compañía a la transición hacia una economía con bajas emisiones y provocar un cambio de percepción en la imagen de esa empresa por parte de sus Grupos de Interés.

- **Riesgos tecnológicos**, que refiere al impacto sobre las organizaciones de innovaciones tecnológicas que sustentan la transición hacia un sistema económico con bajas emisiones de carbono, desplazando a las antiguas y provocando pérdidas de competitividad, incremento de costes de producción y distribución o alterar la demanda final de productos y servicios por parte de los consumidores.

- **Riesgos legales o políticos**, hacen referencia a aquellos impactos surgidos por la regulación actual, la aparición de nuevas normativas o la modificación de políticas públicas orientadas a limitar acciones que agravan los efectos adversos del cambio climático.

Horizontes temporales: hacia 2050

Línea Directa desarrolla y analiza escenarios para anticipar los posibles impactos positivos y negativos derivados de distintos riesgos y oportunidades, incluidos aquellos inherentes al calentamiento global y sus efectos secundarios. En 2023 **la compañía ha valorado distintos escenarios de estrés teniendo en cuenta un horizonte temporal que refleje la evolución del cambio climático a lo largo del tiempo**. Para ello, el Grupo se ha apoyado en metodología propia y ha tomado en consideración los horizontes temporales definidos por la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA, por sus siglas en inglés), así como escenarios estándar a nivel internacional modelizados por organismos como el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el cambio climático (IPCC) y la *Network for Greening the Financial System* (NGFS).

Dada la complejidad del diseño y la evaluación de escenarios de estrés a largo plazo, con impactos que deben evaluarse conforme a hipótesis y en horizontes temporales mayores que los que se usan habitualmente en la valoración de los riesgos financieros y en la planificación estratégica, la valoración de todos los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático se han realizado tomando en cuenta tres horizontes temporales:

- Corto plazo: menos de cinco años.
- Medio plazo: entre 5 y 10 años.
- Largo plazo: más de 10 años.

Escenarios contemplados ante el cambio climático

Para identificar y desarrollar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, Línea Directa se ha apoyado en diferentes escenarios climáticos de forma cualitativa. Estos escenarios han comprendido aquellos que hacen referencia a los riesgos de transición y a los riesgos físicos, y que, además, cumpliesen con dos premisas:

- Que contemplasen al menos un escenario al evaluar los **riesgos de transición** en los que se representase un **escenario de 1,5 °C** y que se realizase de forma desordenada. El análisis se centró en los escenarios de NGFS, con la hipótesis de un cambio ordenado y otro precipitado (***Net Zero 2050 y Divergent Net Zero***).

- Que se contara, para la identificación de los riesgos y su posterior evaluación, con los escenarios mixtos RCP y SSP del IPCC, y que incluyese un escenario por debajo de 2°C (**SSP1-2.6**) y un escenario que recogiese el de mayor estrés para los riesgos físicos (**SSP5-8.5**).

UNA ESTRATEGIA RESILIENTE ANTE LOS EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Línea Directa ha elaborado una estrategia para los riesgos y oportunidades identificados siguiendo la guía de recomendaciones del TCFD. La estrategia incluye medidas ante los cambios de mercado y regulatorios que pueden producirse en el sector asegurador; además, se establecen líneas estratégicas para modelizar los riesgos climáticos, potenciar la economía circular o potenciar un reaseguro diversificado y con garantías de solvencia. También se incluye la incorporación de nuevos perfiles técnicos que garanticen el cumplimiento de las necesidades requeridas durante un escenario de transición cada vez más exigente.

El Plan de Sostenibilidad, además, recoge una hoja de ruta en este sentido, e irá incorporando medidas con objetivos a corto y medio plazo, con un horizonte de menos de 5 años.

Objetivos de reducción de emisiones

Como se ha visto más arriba, el Plan de Sostenibilidad 2023-2025 contempla la reducción de emisiones de la compañía a través de la reducción del consumo energético y de sus residuos de papel y plástico en un 15% para 2025 respecto a 2022. Esto supondrá una reducción importante de la huella de carbono.

Además, el Plan de Sostenibilidad incluye el cálculo del alcance 3 completo, incluyendo las 15 categorías siguiendo el *GHG Protocol*. La compañía verificó el cálculo de 2022 y volverá a realizar el ejercicio con objeto de establecer unos objetivos de reducción absolutos e intermedios según SBTi, aprobando un camino posible hacia la descarbonización total en 2050.

Precio Interno del Carbono

Línea Directa comprende el establecimiento de un precio interno al carbono como una herramienta esencial para impulsar la transición de su actividad hacia una economía baja en carbono, anticiparse a potenciales cambios normativos a este respecto, potenciar la eficiencia energética y avanzar hacia una cartera de inversiones comprometida con la reducción de emisiones de carbono. Por ello, incorporó en la hoja de ruta del Plan de Sostenibilidad 2023-2025 la implementación de esta medida.

Como ejercicio, la compañía ha comenzado haciendo una estimación del coste social del impacto de su huella de carbono y de su oferta para apoyar la transición hacia el vehículo eléctrico e híbrido.

Para realizar el ejercicio, se tomó en cuenta el Precio Internacional Mínimo del Carbono (ICPF, por sus siglas en inglés de *International Carbon Price Floor*) establecido por el Fondo Monetario Internacional en su informe "*Proposal for an International Carbon Price Floor Among Large Emitters*". En dicho documento, publicado en junio de 2021, se estima un precio de 75$ por tonelada de carbono en países de renta alta.

En este sentido, se estimó que la huella de carbono de las emisiones de alcance 1 y 2 de Línea Directa suponen un impacto social de 60.810$. En el caso de las emisiones de alcance 3 asociadas a la cadena de valor, el impacto supone hasta 6,9 millones de dólares.

Por otro lado, el impacto social de la oferta comercial de productos específicos para la suscripción de riesgos de vehículos eléctricos e híbridos supone un impacto muy positivo, ya que evitan hasta 2,35 millones de dólares de coste social.

HUELLA DE CARBONO

El Grupo Línea Directa viene calculando desde hace más de 12 años su huella de carbono, y realiza importantes esfuerzos año tras año para mejorar la exactitud de su cálculo y aumentar progresivamente las fuentes de generación de emisiones de gases de efecto invernadero que se incluyen en su huella de carbono.

En anteriores ejercicios, el cálculo abarcaba las siguientes fuentes de generación 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 2023, el grupo Línea Directa ha profundizado en el cálculo de las emisiones indirectas generadas por la actividad propia de la empresa, en línea con lo establecido en el *GHG Protocol* para el cálculo del alcance 3; además de seguir las indicaciones del Estándar de Contabilidad y Reporte del *World Resources Institute* (WRI) y del *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD).

El alcance 3 de Línea Directa es material porque representa el 99% de las emisiones del grupo. En particular, las emisiones más relevantes proceden de las compras de productos y servicios a proveedores (categoría 1) y de las emisiones financiadas (categoría 15), es decir, procedentes de las inversiones financieras, en el rol de inversor institucional del Grupo. El resultado del alcance 3 del año 2023 se publicará en el primer informe del TCFD de la compañía que publicará en el ejercicio 2024.

DISTRIBUCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO DE LÍNEA DIRECTA

DISTRIBUCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO DE LÍNEA DIRECTA

VERIFICACIÓN DE LA HUELLA 2022

Línea Directa Aseguradora ha verificado su huella de carbono de 2022 generada por todas sus fuentes de emisiones, incluyendo los tres alcances por primera vez. La auditoría ha sido realizada por un tercero independiente, en base al *GHG Protocol*.

Además, Línea Directa Asistencia elabora anualmente un cálculo de los gases de efecto invernadero que se emiten en la actividad que presta en carretera. La filial calcula los kilómetros que se recorren anualmente en los servicios de grúa, en la prestación de vehículos de alquiler y de taxis que se facilitan a los clientes durante la reparación de su vehículo, en los servicios de verificación que prestan los peritos y en los servicios de recogida y entrega de los vehículos de sustitución a los clientes. En 2023 se han contabilizado un total de 6.947 toneladas de CO2, un 4% menos que en 2022.

REGISTRO Y COMPENSACIÓN DE LA HUELLA DE 2022

La compañía ha registrado nuevamente la huella de carbono del ejercicio 2022 en el Ministerio para la Transición Ecológica y el

Reto Demográfico, a través de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC).

De forma adicional, la compañía tiene planificado realizar la compensación del alcance 1 y del alcance 2 de su huella de carbono mediante proyectos de absorción de diferente naturaleza.

OBJETIVOS DE REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Línea Directa ha establecido recurrentemente objetivos a corto plazo en respuesta a su hoja de ruta para la descarbonización de sus actividades. El Plan de Sostenibilidad vigente establece la reducción del 5% anual del consumo energético de Línea Directa Aseguradora, y como consecuencia se ha establecido una reducción similar de la huella de carbono de alcance 1 y de alcance 2 del grupo. Dicho objetivo ha sido ampliamente conseguido, gracias a las medidas adoptadas en 2023. En cuanto al alcance 3, el grupo ha establecido igualmente un primer objetivo de reducción del 5% entre 2022 y 2023.

Adicionalmente, el Plan de Sostenibilidad tiene entre sus acciones la definición de un objetivo de reducción de emisiones basado en la ciencia, siguiendo las recomendaciones de la iniciativa (SBTi), que establecerá la hoja de ruta de descarbonización para la compañía en su rol tanto de asegurador como de inversor institucional.

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 100% de sus empleados; así como un sistema de gestión de la energía certificado según la norma internacional UNE-EN ISO 50.001:2018, que garantiza un menor impacto medioambiental mediante la reducción del consumo de energía.

Ambas certificaciones se renuevan anualmente, lo que permite la identificación anual de nuevos requisitos legales y de riesgos relacionados con dichos sistemas de gestión.

Además, estos sistemas de gestión permiten planificar e implementar medidas y estrategias para el control y gestión más efectiva de todos los recursos, con el objetivo final de minimizar los impactos medioambientales y reducir los costes derivados de la actividad de la compañía.

INDICADORES DE ECOEFICIENCIA Y USO SOSTENIBLE

El Grupo Línea Directa, en el marco de sus dos últimos planes de sostenibilidad, ha establecido objetivos para la reducción de los consumos energéticos, mejorando la eficiencia de sus instalaciones.

Por otro lado, el 100% de la energía eléctrica consumida en 2023 en la matriz del Grupo, Línea Directa Aseguradora, procede de fuentes de origen renovable y del total de esta electricidad, el 14% procede de autogeneración fotovoltaica en las propias instalaciones del Grupo.

De igual manera, ha puesto el foco en evitar el consumo innecesario de materias primas en sus operaciones, como es el caso del papel.

Las medidas adoptadas han permitido reducir el consumo de papel en 2023 a la tercera parte de lo que se consumía en 2019.

Adicionalmente, la generación de residuos es un subaspecto material englobado en el aspecto "Gestión ambiental y consumo responsable". Para Línea Directa, la correcta segregación de sus residuos para facilitar posteriormente el mayor aprovechamiento del residuo en términos de valorización es un objetivo clave.

En cuanto a las actuaciones 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, y en 2023 ya autogeneraron el 12% de la energía eléctrica consumida en el edificio.

Por su lado, CAR Barcelona se encuentra en un edificio de alta eficiencia, que cuenta con iluminación LED, con compresores de alta eficiencia y con cabinas de pintura también de bajo consumo. Además, en ambos se ha llevado cabo la renovación de la flota de vehículos de sustitución, prestando especial atención a la reducción de emisiones generadas y las mayores prestaciones de seguridad.

LDA Reparaciones, la filial del Grupo que da servicio al negocio de Hogar, ha renovado en 2023 la flota de vehículos dedicados a los desplazamientos de los profesionales para realizar los servicios de asistencia en el hogar, con vehículos menos nocivos para el medioambiente.

Para apoyar al empleado en esta transformación, la compañía ha desarrollado un plan de reducción de huella de carbono, aplicable tanto a la huella de carbono corporativa como a la de cada empleado. Entre otras, se han instaurado medidas para el uso compartido del coche, el fomento del transporte público, la publicación de una guía para mejorar los hábitos de movilidad de los empleados y la puesta a disposición de varios vehículos eléctricos para los desplazamientos que realicen los empleados en su jornada laboral por motivos profesionales. Además, se ha aumentado hasta 16 los puntos de recarga a disposición de la plantilla para facilitar el uso del vehículo enchufable para acudir a los centros de trabajo.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Para la gestión de residuos producidos en las instalaciones, se dispone de centros de recogida de residuos en cada planta y oficina, correctamente señalizados para que todo el personal pueda segregar residuos orgánicos, residuos de papel y envases.

Todos los residuos fruto de la actividad empresarial son gestionados por gestores autorizados, con el objetivo de realizar tratamientos de residuos finales de valorización de manera que los recursos utilizados tengan una segunda vida.

ECONOMÍA CIRCULAR

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

- El proyecto, iniciado en 2016, para la reducción del consumo de papel mediante la implantación de procedimientos digitales. Los clientes pueden disponer de toda la documentación digitalmente con la "Póliza Digital", que se remite al asegurado en la contratación. Otras medidas que han ayudado a la concienciación de los empleados para el ahorro de papel es la extensión del uso de la firma electrónica, presente tanto en la relación documental con los clientes como en los contratos con proveedores y con empleados, permitiendo que cada contrato tenga un archivo digital único que reduce las necesidades de papel.

- Uso de materiales sostenibles, promoviendo un consumo de responsable de los recursos, a través del uso de recursos reutilizados o utilizando materiales más sostenibles, por ejemplo, en las reparaciones de hogar, 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

La biodiversidad no es un aspecto material para el Grupo Línea Directa, pues al tener sus sedes en terrenos urbanos no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.

Línea Directa ha procedido a realizar el análisis de las recomendaciones para la divulgación de riesgos y oportunidades relacionadas con la naturaleza, y en este sentido no ha identificado actualmente aspectos que puedan tener impacto, ni positivo ni negativo, y que sean relevantes a corto o medio plazo para la compañía.

Línea Directa tampoco es una aseguradora entre cuyos ramos aparezca el aseguramiento de actividades que pudieran generar un impacto negativo sobre la biodiversidad o ninguna especie animal.

No obstante, en próximos ejercicios la compañía evaluará la idoneidad de hacer dicha evaluación, sobre todo desde su rol como inversor institucional; sin embargo, para poder hacer un diagnóstico completo, se espera que las empresas en las que el Grupo tiene una participación accionarial hagan público su correspondiente análisis de riesgos y oportunidades relacionadas con la biodiversidad en los próximos ejercicios de reporte.

Adicionalmente, la heterogeneidad de su actual cadena de valor dificulta la obtención completa de información relacionada con los impactos sobre la naturaleza y, como consecuencia, la realización de un diagnóstico exhaustivo de los riesgos y oportunidades relacionadas con la misma.

Su actividad combina la gestión responsable de sus consumos y el lanzamiento de nuevos productos para las nuevas formas de movilidad menos contaminantes. Además, la compañía continúa progresando en la gestión responsable de su cadena de valor y en la inclusión de criterios ESG en la cartera de inversiones.

Por otro lado, como muestra de su compromiso con la naturaleza y el medioambiente, el Grupo Línea Directa apoya a la iniciativa impulsada por WWF "La Hora del Planeta", cuyo fin es movilizar a

individuos, empresas y gobiernos para revertir la pérdida de biodiversidad en la naturaleza. En concreto, la compañía colabora activamente con las acciones impulsadas por esta iniciativa y realiza una aportación anual a la misma.

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 para dirigir los flujos de capital hacia actividades sostenibles.

Como resultado de esta estrategia, en diciembre de 2021, se publicó el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y en el que se establecen los criterios técnicos de selección que debe cumplir una actividad para contribuir sustancialmente a los objetivos de "Mitigación del Cambio Climático" y de "Adaptación al Cambio Climático".

En junio de 2023, la Comisión Europea ha adoptado mediante Actos Delegados los criterios técnicos para los otros cuatro objetivos medioambientales establecidos, que son: "Protección del agua", "Economía circular", "Prevención de la contaminación" y "Biodiversidad y ecosistemas", completando así la Taxonomía verde.

ACTIVIDADES SOSTENIBLES

La Taxonomía establece una serie de criterios armonizados para determinar de forma homogénea si una actividad o una inversión es sostenible mediante la contribución sustancial a uno de los objetivos medioambientales que establece el Reglamento. 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.

SITUACIÓN PREVIA

En ejercicios anteriores, el Grupo Línea Directa ha venido reportando sus porcentajes de elegibilidad tanto de su actividad de negocio, en concreto sus primas, como de sus activos. A partir del presente ejercicio, la legislación obliga a añadir al reporte el porcentaje de su actividad y de sus inversiones alineadas con la Taxonomía.

METODOLOGÍA DE REPORTE

Para aportar esta información de la forma más precisa y fidedigna, Línea Directa ha definido una metodología interna diferenciando entre ambos indicadores:

- Para la evaluación del importe de primas de seguros, la compañía ha seguido los diferentes pasos establecidos por la normativa:
    - Evaluación de cumplimiento de la actividad con los criterios técnicos de contribución sustancial.
    - Principio de *Do not Significant Harm* (DNSH) para asegurar que la actividad, que está alineada con el objetivo "Adaptación al Cambio Climático", no perjudica a ningún otro de los objetivos ambientales.
    - Por último, se debe asegurar que la actividad de la compañía se lleva a cabo de conformidad con las salvaguardas mínimas, sociales y de derechos humanos.
- Para la evaluación de la cartera de inversiones, la compañía ha utilizado los datos publicados por otras empresas cotizadas en las que se tiene participación accionarial o bonos corporativos. Este análisis, que será completado en próximos ejercicios, casa con la entrada en vigor de la obligación de reporte para las entidades financieras de su porcentaje de alineamiento con la Taxonomía.

CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS COMO REFERENCIA

La proporción de actividades elegibles que se refiere el artículo 8, apartado 2, del Reglamento (UE) 2020/852 se ha calculado como "actividad elegible" = A/B

Siendo A en cada caso:

- **Primas de seguros:** equivale a la parte del volumen de primas brutas emitidas de seguros asociados con actividades económicas incluidas en el denominador, que cumple con los criterios de elegibilidad o de alineamiento, según corresponda, de la Taxonomía.
- **Cartera de inversión:** equivale a la parte de los activos que posee la Compañía (acciones, bonos, deuda, inmuebles, etc.) incluidas en el denominador que cumple con los criterios de elegibilidad o de alineamiento, según corresponda, de la Taxonomía.

Siendo B en cada caso:

- **Primas de seguros:** volumen de primas brutas suscritas de seguros distintos de los de vida conciliable con la cuenta de pérdidas y ganancias tomando lo indicado en la Nota 17 de las Cuentas Anuales 2023.
- **Total de activo de balance:** total de las exposiciones de activo dentro de balance eliminando las exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales.

INDICADORES

Línea Directa Aseguradora ha evaluado tanto su actividad como sus inversiones de 2023 en base a la metodología que establece la Taxonomía. En este sentido, se reportan los siguientes indicadores:

Primas

La proporción y el importe de las primas brutas suscritas del negocio de no vida y reaseguro correspondientes a actividades identificadas como medioambientalmente sostenibles con arreglo a la Taxonomía.

La actividad de la compañía se corresponde con la actividad "Seguros distintos de los de vida: aseguramiento contra los riesgos relacionados con el clima", correspondiente a la contribución en el objetivo de Adaptación al Cambio Climático

Los KPIs relacionados con las actividades de suscripción han sido calculados como la proporción de primas brutas suscritas de seguros distintos de los de vida que corresponden a las actividades de aseguramiento elegibles, según la Taxonomía en relación con primas brutas de no vida emitidas.

Procedimiento de Línea Directa

Línea Directa ha elaborado la elegibilidad y el alineamiento de sus primas bajo la actividad de negocio asegurador que le afecta. En este sentido, la Comisión Europea ha presentado el Reglamento (UE) 2020/852, que introduce qué actividades son sostenibles desde un punto de vista medioambiental. Línea Directa ha contemplado el indicador clave de resultados de suscripción de las empresas de seguros y reaseguros no de vida significativos de acuerdo al Anexo X del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 a nivel consolidado. En este sentido, no existen riesgos significativos al no operar en otros negocios que no sean propios de la actividad aseguradora. Se tienen en cuenta las actividades de seguro de No Vida elegibles y no elegibles, considerando todas las filiales en las que tiene una participación del 100%.

El KPI referido a la actividad de suscripción muestra qué proporción de todas las actividades de suscripción no de vida está compuesta por actividades relacionadas con la adaptación al cambio climático que se realizan de conformidad con las actividades 10.1 y 10.2 del anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Taxonomía de la Unión Europea para el clima.

Se han elaborado indicadores para poder cuantificar la elegibilidad de la suscripción, que sea trazable y que favorezca la robustez del dato.

Ejercicio de elegibilidad

Debido a la modificación del criterio de elegibilidad frente a ejercicios anteriores, y coincidiendo con en el primer año de análisis del grado de alineamiento, Línea Directa ha calculado la prima correspondiente a aquellas garantías que contribuyen significativamente a la consecución del objetivo de adaptación al cambio climático (incluidas en el Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, actividades 10.1 y 10.2, precisamente por su carácter de reposición de los daños causados por fenómenos meteorológicos de gran intensidad, no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, en los ramos tanto de Motor como de Hogar.

En concreto, en el ramo de Motor se han identificado las garantías de Daños Propios y de Lunas, estimando el impacto en prima que suponen la siniestralidad de aquellos eventos relacionados con fenómenos meteorológicos. Se ha realizado una estimación a partir de los datos de la prima neta emitida de las garantías, estableciendo una prima de riesgo y una prima neta emitida para los daños atmosféricos.

En Hogar, se ha tomado la totalidad de la prima de las garantías de fenómenos atmosféricos y daños eléctricos, que cubren aquellos daños causados por los eventos meteorológicos de alta intensidad. Para el ramo de Salud no se ha identificado ninguna garantía específica que incluya de manera directa la cobertura de daños de la salud derivados del cambio climático.

Ejercicio de alineamiento

Para el cálculo de alineamiento se han tenido en cuenta los Criterios Técnicos de Selección (CTS) de la actividad. Tanto para Motor como para Hogar se cumplen los siguientes criterios:

1. Los modelos de suscripción reflejan los riesgos de cambio climático. Además, la compañía no dispone solo de tendencias históricas, sino que tiene en cuenta la tendencia esperada y dispone de proyecciones a futuro, recogidos tanto en el ejercicio del ORSA como en el *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). En este último se incluye la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades del cambio climático con proyecciones entre 5 y 10 años.

2. La compañía ha elaborado en 2023 el TCFD, donde expone el modelo de gobierno del cambio climático, la gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático, la estrategia y los objetivos y métricas al respecto.

3. Las primas de los tomadores pueden verse reducidas si el objeto asegurado cumple con criterios de menor exposición a los fenómenos atmosféricos.

4. La renovación de las pólizas es anual y en el caso de que se produzca un evento climático, la compañía pondrá a disposición las condiciones para renovar o mantener la cobertura en el momento de la renovación. Dichas condiciones pueden sufrir modificaciones sustanciales en función del historial de eventos climáticos y sus respectivos daños.

5. Las pólizas se verán bonificadas si se toman medidas de prevención o si disponen de un menor riesgo ante los fenómenos climáticos adversos. Estas medidas se informan en la contratación.

6. Los productos se comercializan facilitando toda la información de las coberturas, incluyendo las coberturas frente a riesgos relacionados con el clima.

Y se informa tanto de medidas beneficiosas para el cliente como de aquellas coberturas que pueden ser opcionales para hacer más completo su seguro y evitar un aseguramiento limitado.

7. Línea Directa Aseguradora es una compañía de seguros que opera en los ramos de Automóviles, Hogar y Salud. La empresa no está autorizada por los organismos competentes a suscribir instalaciones para actividades relacionadas con los combustibles fósiles (petróleo, gas o carbón).

8. Línea Directa colabora anualmente con el CCS, ICEA, UNESPA y la DGSFP poniendo a su disposición información solicitada para el análisis y la investigación sobre cuestiones de cambio climático y de adaptación de la sociedad al mismo.

9. Línea Directa trata todos los siniestros declarados de conformidad con la legislación aplicable, teniendo en cuenta los plazos estipulados.

Cumplimiento de los DNSH

La actividad de aseguramiento de la compañía no entra en conflicto con ningún otro objetivo medioambiental de la Taxonomía. Línea Directa está comprometida con la mitigación del cambio climático, implementando medidas que favorecen un menor impacto en el medioambiente. Además, no asegura ninguna actividad relacionada con la extracción, transporte, refinado y distribución de carbón, gas o petróleo.

Por otro lado, su actividad no tiene impacto significativo en los recursos hídricos, en la economía circular, en la contaminación o en el objetivo de protección de la biodiversidad. En este sentido, la compañía cumple con los criterios del *Do Not Signifcant Harm* (DNSH).

Salvaguardas sociales

Línea Directa cumple con las salvaguardas mínimas establecidas en los artículos 3 y 18 del Reglamento de Taxonomía en relación con derechos humanos, corrupción, fiscalidad y competencia justa. En este sentido, un cuerpo de políticas (Política de Derechos Humanos, Política Anticorrupción, Política Fiscal y su Código Ético, entre otras) determina la posición corporativa en estos asuntos.

La compañía cuenta con procedimientos de Debida Diligencia de Derechos Humanos, que alcanza a empleados, proveedores, clientes, inversores y sociedad con el fin de prevenir la vulneración de derechos fundamentales.

Asimismo, Línea Directa forma parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas que promueve la lucha contra el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la protección de derechos fundamentales.

Además, cuenta con procedimientos para vigilar y establecer medidas disciplinarias ante la comisión de actos delictivos, y lleva a cabo actividades formativas periódicas para dar a conocer entre sus profesionales, especialmente la Alta Dirección, todos los procedimientos y políticas corporativas.

Línea Directa no ha recibido ninguna condena o sanción en firme por violación de los derechos humanos, corrupción o soborno, evasión fiscal o por no respetar las leyes de la competencia durante el año 2023.

Actividades económicas (1)	Contribución sustancial			Ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")					
	Primas absolutas, año t (2)	**Proporción de primas, año t (3)**	**Proporción de primas, año t-1 (4)**	**Mitigación del cambio climático (5)**	**Recursos hídricos y marinos (6)**	**Economía circular (7)**	**Contamina ción (8)**	**Biodiversidad y ecosistemas (9)**	**Garantías mínimas (10)**
	miles de €	**%**	**%**						
A.1. Actividades de suscripción de seguros y reaseguros no de vida que se ajustan a la Taxonomía (medioambientalmente sostenibles)	20.711,05	2,10 %	No aplica en 2023	S	S	S	S	S	S
A.1.1 De las cuales, reaseguradas	0,00	— %	No aplica en 2023						
A.1.2 De las cuales, derivadas de la actividad de reaseguros	0,00	— %	No aplica en 2023						
A1.2.1 De las cuales, reaseguradas (retrocesión)	0,00	— %	No aplica en 2023						
A.2 Actividades de seguro y reaseguro no de vida elegibles según la Taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)	0,00	— %	No aplica en 2023						
B. Actividades de seguros y reaseguros no de vida no elegibles según la Taxonomía	952.570,00	97,90 %	No aplica en 2023						
Total (A.1 + A.2 + B)	**973.281,04**	**100 %**	**No aplica en 2023**						

1. Las primas brutas suscritas a nivel garantía en el ramo de Automóviles se ha calculado de acuerdo a la prima de riesgo teniendo en cuenta la siniestralidad del ejercicio 2023 asociada a fenómenos atmosféricos.
2. Para calcular la elegibilidad y el alineamiento de las primas brutas suscritas de Hogar se ha extraído de la cuenta de resultados la prima correspondiente a las garantías que cubren fenómenos atmosféricos y daños eléctricos.

Taxonomía de activos

El Grupo Línea Directa ha construido el ICR de la Taxonomía de sus activos siguiendo las plantillas de los Anexos X y XII del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, teniendo en cuenta sus modificaciones.

Bajo el contexto regulativo de la Taxonomía Europea, se ha calculado la proporción de las inversiones del Grupo orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, en relación con las inversiones totales, sobre la base del volumen de negocios y sobre la base de las inversiones en activos fijos o CAPEX.

Para ello se identificaron e incluyeron en el denominador todos los activos de balance consolidado, eliminando las exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales. Entre los diferentes activos incluidos en el denominador se encuentran exposiciones a:

- empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE, (fuera NFRD y dentro de la UE)
- empresas financieras y no financieras de países que no son miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (Fuera de la NFRD y fuera de la UE)
- empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/ UE
- derivados
- otras contrapartes y activos, (que incluye depósitos, inmuebles propios y en rentabilidad, inmovilizado intangible, entre otros)

En el numerador incluye, según la taxonomía, la proporción de las exposiciones que:

- se ajustan a taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis.
- no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades.
- se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos.

Para realizar el ejercicio de alineamiento se ha tenido en cuenta el 100% de las inversiones, excluyendo aquellas categorías no incluidas en taxonomía. Como no existen activos fuera del balance, el activo total cubierto y el activo gestionado total coinciden con el mismo volumen, es decir, tiene una cobertura del 100%.

Para el cálculo del alineamiento y la elegibilidad de las exposiciones a empresas financieras y no financieras dentro de la NFRD se ha acudido a fuentes de datos primarios, analizando toda la información publicada a través de reportes de información no financiera por estas entidades durante 2023, respecto al ejercicio 2022.

Respecto a la información analizada, para los Fondos de Inversión, no se ha podido acceder a la información sobre el porcentaje de alineamiento del portfolio dada la falta de información al respecto. Línea Directa dispone de Fondos de Inversión compuestos de cotizadas, de deudas y de capital riesgo. En estos casos no se dispone información de los activos subyacentes.

Respecto a los inmuebles, la mayoría son de uso propio y no han sido incluidos en el numerador debido a que no se consideran inversiones, y el resto de inversiones inmobiliarias no cumplen con todos los criterios técnicos de la actividad 7.7 del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139.

Por último, se publica información sobre actividades relacionadas con el gas fósil y la energía nuclear según los requerimientos de divulgación pública del Reglamento Delegado (UE) 2022/1214. En las plantillas que se presentan a continuación se ha recogido la información relativa a las exposiciones de empresas en cartera que se dedican a las actividades relacionadas con el gas fósil y energía nuclear.

Plantilla: La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales			
El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:		El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	2,3%	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	16.788.428 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	4,5 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	32.669.969 €
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas.		El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas.	
Ratio de cobertura: %	100 %	Cobertura: [importe monetario]	730.786.933 €
Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados			
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados. X%	0,8%	El valor en términos monetarios de los derivados. [importe monetario]	5.908.568 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	0,4 %	Empresas no financieras [importe monetario]:	2.997.210 €
Empresas financieras:	— %	Empresas financieras [importe monetario]:	— €

La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	6,9%	Empresas no financieras [importe monetario]:	50.514.378 €
Empresas financieras:	7,2 %	Empresas financieras [importe monetario]:	52.289.292 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/ UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	13,7%	Empresas no financieras [importe monetario]:	100.360.961 €
Empresas financieras:	24,1%	Empresas financieras [importe monetario]:	175.928.734 €
La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: X%	46,9%	Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos: [importe monetario]	342.787.791 €

La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: X %	— %	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: [importe monetario]	— €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	85,9%	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	627.766.768 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	87,3%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	638.132.409 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	11,8%	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	86.231.737 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	8,2 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	59.984.556 €

Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados			
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis:	
Empresas no financieras		Empresas no financieras	
Sobre la base del volumen de negocios: %	2,3 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	16.677.146 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	4,5%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	32.576.037 €
Empresas financieras:		Empresas financieras:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0,0%	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	111.282€
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0,0%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	93.932€

La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:		Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	— %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	— €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	— %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	— €
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos con respecto a los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados	
Sobre la base del volumen de negocios: %	— %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	— €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	— %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	— €

Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental				
Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:				
1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios: %	1,9 %	Actividades de transición: A % (volumen de negocios; CapEx)	— %
	CapEx: %	3,9 %	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	— %
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocios: %	0,2 %	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	— %
	CapEx: %	0,2 %		
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Volumen de negocios: %	— %	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	— %
	CapEx: %	— %		
4) Transición hacia una economía circular	Volumen de negocios: %	— %	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	— %
	CapEx: %	— %		
5) Prevención y control de la contaminación	Volumen de negocios: %	— %	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	— %
	CapEx: %	— %		
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Volumen de negocios: %	— %	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	— %
	CapEx: %	— %		

Anexo XII

Plantilla 1: Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil

Actividades relacionadas con la energía nuclear		
1	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	SÍ
2	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	SÍ
3	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	SÍ
Actividades relacionadas con el gas fósil		
1	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
2	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
3	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SÍ

Plantilla 2: Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador)

	Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
		CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
		Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
1	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
2	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
3	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
4	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	39.814 €	16.180 €	– %	– %	39.814 €	16.180 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
5	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	15.782 €	10.787 €	– %	– %	15.782 €	10.787 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
6	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
7	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	**730.731.337 €**	**730.759.966 €**	**100 %**	**100 %**	**730.731.337 €**	**730.759.966 €**	**100 %**	**100 %**	**0 €**	**0 €**	**— %**	**— %**
8	Total ICR aplicable	**730.786.933 €**	**730.786.933 €**	**100 %**	**100 %**	**730.786.933 €**	**730.786.933 €**	**100 %**	**100 %**	**0 €**	**0 €**	**— %**	**— %**

Plantilla 3 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador)

	Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
		CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
		Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
1	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
2	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
3	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
4	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
5	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
6	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
7	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el numerador del ICR aplicable	**16.788.428 €**	**32.669.969 €**	**100 %**	**100 %**	**16.788.428 €**	**32.669.969 €**	**100 %**	**100 %**	**0 €**	**0 €**	**— %**	**— %**
8	Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	**16.788.428 €**	**32.669.969 €**	**100 %**	**100 %**	**16.788.428 €**	**32.669.969 €**	**100 %**	**100 %**	**0 €**	**0 €**	**— %**	**— %**

Plantilla 4: Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

	Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
		CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
		Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
1	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
2	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
3	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
4	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	470.109 €	40.514 €	1 %	– %	470.109 €	40.514 €	1 %	– %	0 €	0 €	– %	– %
5	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	24.831 €	10.822 €	– %	– %	24.831 €	10.822 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
6	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %	0 €	0 €	– %	– %
7	Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	**85.736.797 €**	**59.933.219 €**	**99 %**	**100 %**	**85.736.797 €**	**59.933.219 €**	**99,0 %**	**100,0 %**	**0 €**	**0 €**	**— %**	**— %**
8	Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	**86.231.737 €**	**59.984.556 €**	**100 %**	**100 %**	**86.231.737 €**	**59.984.556 €**	**100 %**	**100 %**	**0 €**	**0 €**	**— %**	**— %**

Plantilla 5 Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

	Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)			
		Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
1	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %
2	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %
3	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	35.626 €	42.768 €	– %	– %
4	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %
5	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %
6	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	– %	– %
7	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	**627.731.142 €**	**638.089.641 €**	**100,0 %**	**100,0 %**
8	Importe y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	**627.766.768 €**	**638.132.409 €**	**100 %**	**100 %**

4. PERSONAS Y TALENTO

PERSONAS Y TALENTO

ALINEAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA ESTRATEGIA

En 2023 se ha implementado una nueva estructura organizativa en la compañía alineada con los ejes rectores de la organización: eficiencia y rentabilidad operativa, transformación digital, foco en el cliente y gestión multirramo. Esta nueva organización ayuda a potenciar las fortalezas internas y responder de manera ágil a los desafíos del mercado.

En este entorno, ha cobrado especial relevancia el sistema de gestión del desempeño, que constituye una herramienta clave para el desarrollo del talento y la consecución de los objetivos en el ámbito comercial como en el de sostenibilidad.

IMPULSO DEL TALENTO INTERNO EN LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

En 2023, los principales cambios organizativos en Línea Directa han respondido al objetivo de la compañía de constituirse como una gran aseguradora multirramo con una visión única del cliente. Para ello, se han creado nuevos equipos de negocio y soporte con acciones transversales de innovación, nuevas alianzas y venta *online*. También se han centralizado los equipos técnicos actuariales y de las funciones de modelización, así como de funciones administrativas y contables.

Asimismo, se ha apostado por el desarrollo y el crecimiento de un equipo específico que lidere el proceso de Transformación Digital de la compañía, que aspira a convertirse en un activo esencial para la mejora de la eficiencia y de la experiencia de cliente. Para ello, en 2023, esta área ha crecido un 38%.

Por otra parte, atendiendo a las prioridades estratégicas del ejercicio, se ha llevado una reestructuración de Servicios y Prestaciones que ha alcanzado tanto a los mandos intermedios como a la propia dirección del Área. El objetivo de esta reestructuración es impulsar los criterios de calidad del servicio, potenciar el control del coste y mejorar la eficiencia en los procesos.

En 2023, como consecuencia de la nueva estrategia de Gestión del Talento, se han diseñado nuevos programas de atracción y selección de talento y nuevos planes de sucesión. Por otra parte, el 17% de la plantilla se ha visto involucrada en los cambios organizativos, ya sea en sus funciones, en una movilidad de área o un cambio de responsable dentro de su departamento.

ATENCIÓN A LAS PERSONAS Y ACOMPAÑAMIENTO

En este contexto de cambio organizativo, la gestión del cambio ha sido clave en la transformación de la compañía, en la que ha sido fundamental elaborar una buena estrategia de Comunicación Interna, Formación y Desarrollo, para aportar confianza y estabilidad a todos los departamentos. En este sentido, se ha implementado un abanico de acciones de acompañamiento para asegurar que cada empleado de Línea Directa se sienta respaldado en la asunción de nuevas funciones. El acompañamiento se inicia desde el primer día con un programa y colaboraciones diseñado ad hoc para cada incorporación y finaliza tras la salida de la compañía con el modelo de *offboarding*, en el que el equipo de Atención a las Personas lleva a cabo un programa de escucha a las personas que finalizan su etapa laboral en Línea Directa con el objetivo de detectar áreas de mejora.

En 2023, el equipo de Personas y Comunicación de Línea Directa se ha centrado en responder a las necesidades del negocio, en ofrecer a los empleados oportunidades de crecimiento y en velar por la salud de los profesionales, haciendo hincapié en la prevención, la salud emocional y la gestión de riesgos psicosociales. También ha continuado construyendo una experiencia única de empleado, con un amplio elenco de ventajas y beneficios corporativos.

En este contexto, el equipo de Atención a las Personas, dedicado al cuidado y bienestar del empleado y al desarrollo de diferentes programas y medidas que respondan a sus necesidades, ha cobrado una gran relevancia. En el ámbito de comunicación con la plantilla, la compañía también dispone de potentes herramientas digitales, como el canal de atención al empleado, o de *LidIA*, el *chatbot* de Inteligencia Artificial mediante el que se pueden consultar dudas o dirigir peticiones.

DIVERSIDAD E IGUALDAD

DIVERSIDAD

El Grupo Línea Directa cuenta con una política propia en materia de Diversidad e Inclusión aprobada por el Consejo de Administración en la que se establecen los principios con los que la compañía actúa en este ámbito. 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, en Línea Directa, los criterios de diversidad están presentes en la elaboración de otras políticas como la de Talento, Igualdad y los Procedimientos de selección externa y contratación, así como en la cobertura de vacantes internas.

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 con la diversidad, en línea con las directivas europeas de no discriminación. En este ejercicio 2023 se ha procedido a la renovación del Chárter, que 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, 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 **procedimientos internos de selección y contratación** que velan porque todos los procesos cumplan una serie de requisitos:

- Que 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.
- Que 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.
- Que favorezcan el **acceso a los jóvenes** a su primer empleo a través de programas de becas y otros acuerdos.
- Que fomenten la contratación de **personas con discapacidad**, en situación o riesgo de exclusión social, favoreciendo así el empleo socialmente responsable.
- Que 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.

Comité asesor de diversidad

En 2023 se ha constituido un Comité Asesor de Diversidad integrado por miembros del Comité de Dirección y asesorado por un grupo de trabajo con empleados de distintos niveles de responsabilidad. El objetivo del Comité, que está liderado por la Dirección de Personas, es aprobar la estrategia en materia de diversidad, así como velar por el cumplimiento del plan de acción establecido.

La estrategia en diversidad de la compañía se asienta en 4 pilares fundamentales:

- **Diversidad Generacional:** lograr que las diferentes generaciones convivan, se integren y aporten lo mejor de sí mismas en sus equipos. La compañía velará por el impulso del talento joven y senior en la organización, dos palancas fundamentales para atraer un talento diverso, capacitado e innovador que aporte conocimiento, experiencia y nuevas ideas.
- **Diversidad Funcional:** avanzar en la incorporación al ámbito laboral de las personas con discapacidad física, sensorial o funcional, generando entornos de trabajo propicios para su desarrollo profesional, así como la colaboración con organizaciones que la promuevan.
- **Diversidad de género:** garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, creando las condiciones necesarias para que todas las personas tengan las mismas oportunidades de acceso a los puestos de responsabilidad. Además, la compañía se asegura de que todas las singularidades sean respetadas, incluyendo la orientación sexual, la identidad y la expresión de género.

- **Diversidad Cultural:** celebrar la multiculturalidad, la diferencia de razas, religión o creencias, hábitos, idiomas y pensamiento para que no sean percibidos como una barrera y sí como una oportunidad de avance conjunto entre las personas. Línea Directa es una compañía donde la educación, las capacidades y las distintas preferencias contribuyen al crecimiento, la innovación y el compromiso de sus empleados.

Entre las principales tareas del Comité de Diversidad de Línea Directa se encuentran la elaboración de un plan de acción en materia de diversidad, el establecimiento de los KPIs para su seguimiento, la generación de un mapa de la diversidad, así como la labor de sensibilización en la plantilla.

Iniciativas de diversidad en Línea Directa

En el año 2023, 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 y a expertos técnicos de *back office* 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. En 2023, de la mano del Pacto Mundial de la ONU, se ha ofrecido a los empleados una píldora formativa en materia de diversidad.
- **Comunicación externa:** Línea Directa da a conocer sus iniciativas en materia de diversidad en las redes sociales, tales como la renovación del Chárter Europeo de la Diversidad, o la certificación de Top Employers.
- **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 un **Plan de Igualdad y una Política de Igualdad, Inclusión y No discriminación** aprobados por el Consejo de Administración de la entidad. Además, cuenta con un equipo técnico de igualdad formado por expertos en la gestión de personas.

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 objetivos en este campo, impulsando la corresponsabilidad y la conciliación laboral, personal y familiar de 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, Inclusión y No discriminación son:

- **Promover la igualdad de oportunidades** desde la Alta Dirección, estableciendo modelos que permitan atraer y retener el talento con independencia del género.

- **Cuidar de la transparencia y la difusión** de la Política de Igualdad y de los documentos relacionados con la igualdad de género.

- **Fomentar una cultura de flexibilidad** que favorezca el equilibrio de la vida laboral, personal y familiar, garantizando un empleo de calidad con independencia del género de los empleados.

Línea Directa cuenta, además, con **Protocolo de Prevención del Acoso** de acceso público para todos los empleados que recoge sus principios de actuación en esta materia, 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 confidencial de denuncia en caso de vulneración de los principios que acreditan a la compañía como Empresa Familiarmente Responsable (EFR) y en caso de que se produzcan posibles vulneraciones del Código Ético. Adicionalmente, Línea Directa dispone de un canal específico de denuncias de acoso que ofrece todas las garantías de confidencialidad.

- Paquete de **medidas y licencias específicas** que permiten atender situaciones familiares y compatibilizarlas con la vida laboral.

- Campañas específicas de sensibilización en materia de igualdad como la realizada internamente con motivo del **Día Internacional de la Mujer Trabajadora** (8M) o el **lanzamiento del Comité de Diversidad** de la Red EWI (*Empower Women in Insurance*) de la que forma parte Línea Directa.

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 el respeto a la diversidad y la igualdad. Por ello, en 2023 se ha dado continuidad a los 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.

Línea Directa refuerza el principio de igualdad de retribución entre mujeres y hombres por trabajos de igual valor a través de medidas de transparencia retributiva y de mecanismos complementarios a la normativa vigente. En este sentido, cuenta con una valoración actualizada de puestos de trabajo *ad hoc* (modelo de roles) y apoya su modelo retributivo sobre sólidos parámetros de equidad.

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, sectoriales y fundaciones, que impulsan todos los principios aquí expuestos:

- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, iniciativa de la Organización de Naciones Unidas que exhorta a las empresas a que alineen sus estrategias y operaciones con los 10 principios universales sobre Derechos Humanos y normas laborales. Además, Línea Directa participa activamente en el programa acelerador impulsado por Pacto Mundial España (ONU).

- **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.

- **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, medidas y recomendaciones consideradas buenas prácticas en materia de Igualdad.

- **Fundación Más Familia (Efr)**, por el que Línea Directa es auditada anualmente por Lloyd´s Register, que analiza 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 desde del que 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 en la detección y la prevención de violencia de género en colaboración con una fundación especializada. 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).

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 DE TALENTO

Línea Directa Aseguradora 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 dos posiciones, pasando del puesto 45 al 43 de la clasificación. Además, ha renovado su certificación Top Employers, lo que le convierte en un referente en este ámbito.

La estrategia de atracción de talento de Línea Directa, bajo el claim "ADN Línea Directa" (Ágiles, Diferentes, Nos importan las personas) tiene como objetivo captar a los mejores profesionales para abordar los desafíos actuales y futuros de la organización. Para ello es importante tener en cuenta la perspectiva de las personas en la definición de la estrategia de negocio con el fin de identificar al talento necesario en el corto, medio y largo plazo.

El foco de la estrategia de la marca empleadora de Línea Directa es la proyección de una imagen real y transparente de sus proyectos y su cultura corporativa. En la campaña de comunicación **'Hazlo grande, hazlo Línea Directa'**, publicada en redes sociales a lo largo de 2023, los empleados contaban en primera persona los proyectos en los que está inmersa la empresa y en los que ellos son protagonistas.

También se ha apostado en el último ejercicio por mejorar la **digitalización del proceso de selección, la implantación de herramientas avanzadas de selección y análisis** y el impulso **de nuevos canales de atracción para el talento joven que se crearon en 2022**. En este sentido, Línea Directa apuesta por la utilización de distintos canales de comunicación (digitales y telefónicos), entre los que destaca WhatsApp y las redes sociales.

El equipo de Atracción de Talento mantiene una comunicación ágil, cercana y muy personalizada con el candidato. Siguiendo esa estrategia, en 2023 ha puesto en marcha **nuevas formas de atracción del talento ágiles, eficientes, flexibles y con el foco puesto en el candidato**, potenciando el **uso de las tecnologías** y la información, las nuevas herramientas y las redes sociales, lo que permite aportar una experiencia humana y diferencial.

En este sentido, en 2023 ha puesto en marcha **procesos de selección "*always on*"**, que desarrolla un diálogo continuo con los candidatos sobre temas que despiertan su interés. En todo ese proceso, se analiza la información obtenida para trazar un perfil del aspirante y conocer sus motivaciones para entrar en Línea Directa. Además, se ha impulsado la presencia de la compañía en escuelas de negocio, comunidades profesionales, universidades, plataformas tecnológicas, foros y blogs, siempre con el objetivo de enriquecer la información e impulsar la notoriedad de la compañía en el proceso de atracción de talento.

NUEVAS INCORPORACIONES Y POLÍTICAS DE TALENTO

Para las nuevas incorporaciones, la experiencia del candidato comienza como destinatario del Plan de Atracción y con el posicionamiento de la compañía como lugar ideal para trabajar, continúa con el proceso de selección, y termina con el programa de *onboarding*. Este proceso cuenta con un acompañamiento a medida y un plan de formación específico que permite al candidato sentirse parte de Línea Directa desde el primer momento.

Línea Directa se centra en la búsqueda segmentada y especializada a través de distintos canales para el posicionamiento y la atracción. 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 y en la web 'Un Futuro Asegurado' de Estamos Seguros, un proyecto sectorial de atracción de talento impulsado por UNESPA, la asociación empresarial del sector.

En 2023, la organización ha incorporado a 34 personas en áreas estratégicas como Tecnología, Transformación Digital, el área Técnica, Finanzas, Análisis de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Personas y Comunicación y Marketing. Además, se refuerzan continuamente los Equipos Comerciales y de Servicio al Cliente.

Para las incorporaciones de **talento comercial** se han lanzado dos campañas en redes sociales en las que se trasladaban las fortalezas de la compañía, bajo el concepto creativo "Seamos Directos", que disponía de una *landing page* específica para que los candidatos pudieran subir su solicitud de manera rápida y sencilla.

Para la atracción de talento general, Línea Directa cuenta con una política específica en la que destacan los siguientes principios:

- 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.

Redefinición del viaje del candidato

En el año 2022, la compañía redefinió el mapa del viaje del candidato, lo que ha permitido que en el pasado ejercicio se haya podido identificar aquellos puntos de contacto que son clave para generar una experiencia diferenciadora.

Además, se incorporó la medición de la satisfacción del candidato a través de cuestionarios que permiten conocer la percepción del nuevo empleado y medir, además, su grado de satisfacción con el proceso de selección y de contratación.

LA IMPORTANCIA DEL *ONBOARDING* EN EL COMIENZO DEL VIAJE

El *onboarding* en los empleados de *back office* cuenta con los siguientes hitos importantes, de los que se hace seguimiento:

- **Antes de incorporase**, el candidato cuenta con un contacto permanente de la persona del equipo de selección de Recursos Humanos que ha llevado su proceso. Además, cuenta con una App a la que accede antes de su incorporación y que le guía durante el primer mes de trabajo, aportándole información práctica (aparcamientos, cafeterías...) e información corporativa que le ayudará en su proceso de integración.
- **Durante los primeros días** se le acompaña a través de un programa de bienvenida en el que conoce a las personas con las que tendrá más relación profesional en su día a día.
- A los 3 y los 6 meses tras la incorporación del candidato, se realizan **encuestas de seguimiento** para detectar áreas de mejora y recabar información del proceso de *onboarding*.
- El nuevo empleado tiene **entrevistas con el equipo de desarrollo de Talento** para acompañarle en la incorporación y solucionar posibles problemas que puedan surgir.

Para los empleados de *front office*, es decir, aquellos que tienen contacto directo con los clientes en el *call center*, el *onboarding* incluye una formación específica de seguros. El objetivo es que estén preparados para atender a los clientes de todos los ramos: Motor, Hogar y Salud, cada uno con un programa específico y personalizado.

Talento joven y STEM

El talento joven y STEM (que engloba a las carreras relacionadas con la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas por sus siglas en inglés) es clave para Línea Directa Aseguradora.

Por ello, la organización ha incorporado a 54 estudiantes en prácticas en el último año que, en muchos casos, viven su primera experiencia laboral. De ellos, 15 son perfiles STEM.

Además, la compañía pone en marcha numerosas iniciativas para dar a conocerse entre este público:

- **Programa de becas** con universidades y escuelas de negocio para facilitar las prácticas de los estudiantes.
- **Presencia en ferias y participación en universidades** con ponencias de los responsables de las diferentes áreas,

cubriendo los ámbitos de Tecnología, Ciencias Actuariales, Finanzas, Marketing y Digital, entre otros.

- **Refuerzo del canal de TikTok y elevada presencia en redes sociales**, una estrategia de atracción de talento creada en 2022 y reforzada en 2023 a través de campañas específicas para darse a conocer entre el público más joven. Con esta estrategia, la compañía busca acercar a la comunidad STEM sus señas de identidad, como sus valores, el clima laboral, su apuesta por la sostenibilidad y los programas de desarrollo profesional del Grupo. La cuenta en TikTok alcanza 22.300 seguidores a cierre de 2023.

- **Nuevas vías de colaboración** con Centros de Formación Profesional y Formación Profesional Dual con instituciones educativas de este ámbito para generar un vínculo entre la formación y la práctica profesional. En este ejercicio 2023 se ha recibido a estudiantes de FP con jornadas de puertas abiertas para dar a conocer la compañía.

Una vez están incorporados en la organización se les implica en el Programa de Talento Joven a través de varios mecanismos:

- **Puntos de encuentro con becarios** con mandos intermedios en la que este colectivo puede compartir sus experiencias y se les da a conocer de primera mano las novedades de la organización.

- **Focus groups:** en 2023 se ha incluido a los estudiantes en prácticas en mesas de trabajo para recabar información de cómo mejorar su experiencia como becario en Línea Directa y atender mejor a sus motivaciones y prioridades.

- **Implicación de los becarios en las reuniones del resto de la organización:** Como novedad en 2023, se ha contado su presencia en las comunicaciones de la Consejera Delegada y sesiones formativas dirigidas a las comunidades de talento Pi, Agile, y se les ha entregado las cestas de Navidad en un acto exclusivo para ellos.

GESTIÓN DEL TALENTO

NUEVA ESTRATEGIA CONSOLIDADA

En el ejercicio 2023 se han marcado 4 retos en la hoja de ruta de la compañía:

1. Eficiencia y rentabilidad.
2. Transformación digital.
3. Foco en el cliente y gestión multirramo (Motor, Hogar y Salud).
4. Mayor capacidad de generar negocio: comercial, analítica y tecnología.

Esta estrategia ha venido acompañada de una nueva cultura de desarrollo profesional y de la formación personalizada de todos los empleados de la compañía.

IMPULSO DE LA CULTURA DE DESARROLLO Y APUESTA POR EL TALENTO INTERNO

El nuevo entorno y la nueva hoja de ruta de la organización exigen ser ágiles en la adaptación al cambio, así como en promover la motivación y el desarrollo de los equipos. Por ello, en 2023, se ha continuado potenciando una campaña de impulso del desarrollo profesional llamada "Re-evoluciona" que se ha apoyado en tres pilares fundamentales:

- **Motivar a los empleados,** a través de los líderes de equipo para plantearse retos y enfrentarse a nuevas experiencias de desarrollo profesional.

- **Poner el foco en el autoaprendizaje** para que, con ayuda de la compañía, cada persona de la organización marque su propia hoja de ruta y su propio plan de formación.

- **Impulsar la movilidad interna y la promoción** a través de un modelo de identificación de talento potencial en la organización.

Mientras que en 2022 la compañía puso el foco en la motivación de los empleados a través de las Conversaciones con Desarrollo con sus responsables y el autoaprendizaje a través de herramientas digitales y de cursos formativos en @prende y LinkedIn Learning, en 2023 se han desarrollado distintas iniciativas orientadas a la fidelización y a la apuesta por el talento interno. Entre ellas destaca un programa de identificación de posiciones críticas, de identificación de talento potencial y de configuración de planes de desarrollo acelerados. Además, para alinear la estrategia y la cultura de la innovación se han creado grupos multidisciplinares de innovación en la organización en la que participan personas con perfiles y experiencias muy diversas. Por último, para reforzar la estrategia de desarrollo profesional, se han realizado nuevos programas de cursos formativos dirigidos a los líderes de los equipos para desarrollar su capacidad estratégica y sus conocimientos de gestión empresarial.

Identificación de talento potencial y plan de desarrollo profesional

Los equipos de Gestión del Talento han jugado un papel relevante en la identificación de talento potencial. Ello supone seleccionar, junto con el Comité de Dirección, los **puestos clave** en las diferentes áreas e **identificar el talento** para cubrir puestos estratégicos a corto, medio y largo plazo.

Los objetivos de este plan llevado a cabo en 2023 han sido los siguientes:

- Identificar *pool* de talento (personas con potencial) y ayudarles en su desarrollo profesional para que puedan asumir puestos de mayor responsabilidad.
- Identificar las posiciones críticas que garantizan una ventaja competitiva para la compañía y trazar un mapa de riesgos sobre ellas.
- Garantizar que el conocimiento crítico permanece en la organización.
- Cubrir las vacantes con mayor agilidad e impulsar el movimiento de talento interno.

La identificación del potencial se ha realizado con la colaboración de los líderes de los equipos a través de la evaluación del desempeño. Para ello, se ha facilitado a los mandos intermedios las herramientas precisas para estandarizar los criterios de identificación de potencial en toda la compañía. Este documento ayuda a los líderes a tomar decisiones sobre las posibles vías de crecimiento de las personas identificadas.

Por otro lado, se han identificado los *skills* necesarios para desempeñar posiciones críticas y se han diseñado planes de formación y desarrollo para capacitar a las personas con potencial en su crecimiento profesional.

Impulso de la innovación interna y *design thinking*

En la hoja de ruta de la organización, la Transformación Digital y la innovación ocupación un espacio clave. Por ello, la compañía cuenta con el **Programa de Innovación 10X**, un proyecto corporativo que dispone de una metodología propia que incluye diversos procesos de innovación orientados a la diferenciación de producto y al crecimiento del negocio.

En 2023 se han constituido diversos grupos de innovación formados por las personas de la compañía identificadas por su talento potencial. Estos grupos tienen el objetivo de detectar nuevas áreas de oportunidad de negocio a través de diferentes fases: la exploración, la ideación, la validación y, por último, la fase de implantación. En este sentido, los empleados involucrados en el programa de Innovación de Producto han recibido píldoras formativas para conocer los conceptos básicos de la metodología de innovación y del proceso creativo: *desing thinking,* para el análisis estratégico aplicado a la generación de nuevos negocios y fijación de propuesta de valor; *Lean Start Up*, para generar un Mínimo Producto Viable y realizar una validación y aprendizaje

rápido del prototipo, y metodologías *agile* para la implementación y desarrollo iterativo e incremental de los nuevos productos.

Esta metodología de innovación busca conocer las necesidades de los clientes de manera rápida, hacer una validación con un prototipado de productos y servicios y lanzar los nuevos productos al mercado en tiempo récord.

La compañía también cuenta con un Comité de Producto liderado por el Director de Marketing que organiza diferentes sesiones estratégicas, así como sesiones operativas y de aprobación de producto. Los empleados involucrados en el Programa de Innovación 10X han estado implicados en todas estas fases.

LIDERAZGO, UN PILAR CLAVE EN EL FUTURO DE LA ORGANIZACIÓN

Línea Directa impulsa diversos programas de desarrollo de las capacidades de liderazgo de la cadena de mando. Por ello, se han impartido nuevos programas directivos a los líderes de los equipos para alinear las prioridades de la compañía con el desarrollo profesional de este colectivo.

En sentido, los principales retos a los que se han enfrentado los mandos intermedios de la compañía han sido los siguientes: potenciar el pensamiento estratégico, comunicar e implicar a sus equipos en los objetivos de la compañía, impulsar el cambio hacia la digitalización, situar al cliente en el centro de las decisiones, garantizar el compromiso y alineamiento de sus equipos, desarrollar en sus departamentos nuevas capacidades y diseñar nuevas estrategias en sus ámbitos de actuación teniendo en cuenta el entorno y las prioridades de la compañía.

Para dar respuesta a estos retos, se han impartido en 2023 dos cursos formativos. A través de la **Comunidad Darwin:** uno de **Dirección Estratégica**, de cara a potenciar las habilidades directivas y estratégicas de los mandos intermedios y otro de **Gestión Empresarial** para los nuevos miembros de este colectivo, que tiene como finalidad formarles en las áreas principales de gestión de la compañía, dotándoles de una visión general de la empresa y preparándolos para nuevos retos.

FORMACIÓN Y AUTOAPRENDIZAJE

En un año clave como 2023, marcado por una nueva organización interna, han cobrado especial relevancia los programas formativos para desarrollar las capacidades y los conocimientos de los empleados. Los principales proyectos, orientados a mejorar la experiencia de cliente y a dar respuesta a las necesidades estratégicas de la compañía, han sido los siguientes:

- **Formación orientada a multirramo:** en 2023 se ha consolidado la venta multirramo en el Área Comercial, por lo que se ha dado continuidad a todos los proyectos formativos para potenciar al talento comercial.
- **Tramitación integral:** en el año 2023 se ha formado a los equipos de tramitadores de siniestros de Motor y Hogar para que conozcan todas las fases de la vida de un parte desde su apertura hasta su resolución, aportando una visión integral de la tramitación y mejorando así el servicio al cliente.
- **Programa de experiencia de cliente en la Comunidad Smile (supervisores de *call center*):** se ha impartido un curso de formación a todos los supervisores de los call center de Línea Directa para mejorar el *customer journey* del cliente y entender sus necesidades.
- **Programa de orientación al cliente** para el Área de Siniestros Hogar.
- **Plan global de Normativa y Sostenibilidad** a toda la organización a través de la plataforma @prende que incluye conocimientos sobre las nuevas exigencias normativas en la materia, así como los principales hitos y logros que está alcanzando la compañía en este ámbito.
- **Modelo de Autoaprendizaje y Premios Aprendedores:** un año más, se ha seguido impulsando la cultura de autoaprendizaje en todos los niveles con un catálogo interno en la intranet de @prende y cursos formativos a través de *LinkedIn Learning*. Para reconocer a los empleados y

fomentar esta cultura del autoaprendizaje, se ha realizado en 2023 la segunda edición de los Premios Aprendedores.

Comunidades de Talento Pi y Agile

Las Comunidades de Talento en Línea Directa Aseguradora están formadas por profesionales con competencias y funciones similares que reciben programas formativos específicos con el objetivo de desarrollar sus capacidades y potenciar sus conocimientos. La finalidad es ayudar a que estos profesionales puedan desempeñar con éxito sus funciones, alcanzar sus metas y desarrollarse profesionalmente para abordar nuevos retos, aportando valor y contribuyendo al éxito de la compañía.

Además de las Comunidades Darwin y Crece, en 2023 han cobrado especial importancia las comunidades Pi y Agile:

Comunidad Pi. La comunidad Pi está formada por todos los analistas de Línea Directa, un colectivo crítico para la transformación digital y la gestión del dato. En 2023, estos profesionales han trabajado en incrementar sus conocimientos estadísticos y mejorar sus aptitudes en su ámbito profesional. La comunidad se reúne presencialmente una vez por cuatrimestre en sesiones en las que abordan las diferentes tendencias analíticas, tanto con profesionales externos del mundo académico y empresarial como con personas de referencia de la compañía que comparten las mejores prácticas. Además, se ha desarrollado un curso de capacidad analítica para la Comunidad Pi y para los empleados de tecnología. Este curso cuenta con un programa de desarrollo de nuevas herramientas que procesan de una forma más eficiente la información.

Comunidad Agile. La Comunidad Agile está formada por equipos de Procesos y Tecnología y tiene por objetivo optimizar la implantación de nuevos proyectos y mejorar el servicio al cliente a través de metodologías Agile. En 2023, se ha desarrollado el programa *"Remember Agile"* para recordar los conceptos clave de la metodología y se ha utilizado la gamificación en los procesos formativos a través de *Learning Up*, la App de aprendizaje de Línea Directa. Por último, se ha profundizado en contenidos de Mínimo Producto Viable para hacer más eficiente la puesta en marcha de los proyectos tecnológicos.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

En Línea Directa Aseguradora se evalúa de manera continua el desempeño de todos los profesionales con el objetivo de ayudarles en su desarrollo profesional, medir su contribución a la estrategia de la organización e identificar sus puntos fuertes y sus áreas de mejora.

FIJACIÓN DE OBJETIVOS

Los objetivos estratégicos de la compañía son fijados por la Consejera Delegada en el modelo de gestión del desempeño. Posteriormente, el Director de cada área fija los objetivos estratégicos con los que su área va a contribuir a la consecución de los de la compañía. Estos sirven de base para definir los objetivos individuales de cada empleado, de tal manera que todos los profesionales pueden medir su contribución a los objetivos estratégicos de la compañía.

En esta fase se fija también el plan de acción de desarrollo individual ligado al perfil de competencias de cada empleado.

SEGUIMIENTO *ONGOING* DEL DESEMPEÑO

Tras establecer los objetivos de 2023, los empleados han mantenido "Conversaciones de Desarrollo" con su responsable inmediato, aplicando una metodología concreta diseñada por el área de Personas en la que se ha formado a toda la cadena de mando. Estas conversaciones tienen como objetivo impulsar la cultura de desarrollo y el talento, y permite identificar y desarrollar las capacidades y conocimientos necesarios para el crecimiento profesional de los empleados.

En las áreas de la compañía enfocadas al negocio (*front office*) se llevan a cabo estas conversaciones de forma continua cada mes, mientras que en las áreas corporativas se llevan a cabo con semestral o anual y, en algunos casos, trimestral.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Para finalizar el ciclo, se lleva a cabo una evaluación multidimensional del desarrollo de las competencias por el responsable del equipo y por el empleado. El responsable inmediato evalúa de manera personalizada los objetivos individuales, el plan de acción de desarrollo individual, el perfil de competencias del colaborador, su compromiso e identifica a aquellas personas de su equipo con potencial para asumir nuevas responsabilidades. En paralelo, cada empleado autoevalúa sus propias competencias.

Tras realizar dichas evaluaciones, el responsable mantiene una reunión de desempeño con cada uno de los integrantes de su equipo para hablar de sus resultados, de la consecución de los objetivos y aportarle un feedback personalizado sobre su desempeño y desarrollo. Es también una oportunidad para el colaborador de compartir sus objetivos o metas dentro de la organización. En 2023, Línea Directa Aseguradora ha llevado a cabo la evaluación de desempeño del 98% de sus empleados.

BIENESTAR DEL EMPLEADO

PROGRAMA DE BIENESTAR "BIENESTAR PARA ESTAR BIEN"

Aunque uno de los objetivos de la gestión de personas en el Grupo Línea Directa es la seguridad y la salud de sus empleados, también es importante atender a un concepto más amplio, como es el del bienestar. Por ello, Línea Directa cuenta con un programa específico basado en los principios de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y de las recomendaciones de la Unión Europea en materia de salud y seguridad en el trabajo. Además, la compañía esta adherida a la Declaración de Luxemburgo.

En este contexto, Línea Directa ofrece a sus empleados el programa "Bienestar para estar Bien", que engloba acciones enfocadas a mejorar su salud física, emocional, o financiera.

A lo largo de 2023 Línea Directa ha realizado las siguientes sesiones:

- Activaciones a través de LíneaGram (red social interna) en las que los empleados comparten experiencias saludables y actúan como embajadores del bienestar dentro de la compañía.
- Retos saludables de actividad física y de descanso a través de la App de Actividad, dirigida tanto a clientes como a empleados y no clientes.
- Webinar de divulgación de hábitos de vida saludables e información sobre prevención con un experto en la materia.
- Curso general de mindfulness para la plantilla y acceso en la plataforma @prende de todas las sesiones realizadas en 2022 y 2023.
- Webinar sobre atención psicológica en la infancia y la primera juventud con una experta cuyo objetivo es preparar a los empleados para las etapas más importantes de la vida de sus hijos, en las que se consolidan las bases de la personalidad.
- Taller presencial de espalda en dos días consecutivos organizados en distintos edificios para que todos los empleados pudieran acudir en diferentes grupos.
- Celebraciones de días mundiales de la salud y día Mundial de la Salud Mental, con formación impartida por un experto en la materia.
- Publicación del informe "Comprender o rumiar las emociones: estrategias que nos acercan y los alejan del bienestar emocional" por el equipo de Comunicación Externa de la compañía en colaboración con dos prestigiosos psicólogos y profesores de la facultad de salud de la Universidad Camilo José Cela (UCJC). Se difundió en rueda de prensa para los medios de comunicación y en las redes sociales.
- Participación en la segunda edición de las Olimpiadas Santander Golf & Sport, quedando en tercer puesto en distintas categorías.
- Como parte del programa de Bienestar y Salud de la compañía, se ha puesto en marcha el programa "Cuidando personas", dirigido a supervisores de los equipos de negocio. Este programa, impartido por un psicólogo clínico especialista en salud del trabajo, ayuda a los managers a identificar situaciones emocionales, tomar la temperatura emocional a sus equipos y aprender a cuidarse para poder cuidar. Es una formación psicosocial enmarcada en la acción de la compañía por el bienestar emocional de sus empleados.

El Programa de Bienestar incluye además campañas de vacunación de la gripe, que se llevan a cabo en las instalaciones de la compañía, y en la que se vacuna a todos los empleados que lo solicitan siempre que haya dosis disponibles. También se incluye la ventaja de "médico *online*" de la que disfrutan más de 500 empleados y a través de la que pueden, de manera gratuita, disfrutar del servicio de chat médico *online* del seguro de salud de Línea Directa. Asimismo, a través del programa de retribución

flexible, se ha dado continuidad a las campañas de precios especiales en los seguros de salud de Línea Directa para empleados y sus familiares.

A estas ventajas y actividades, hay que sumar otras como la participación en carreras populares y torneos deportivos, descuentos en gimnasios, menús saludables, productos saludables y sin gluten en todas las máquinas de vending, cestas de navidad saludables, salas de relax, campañas de concienciación sobre salud, reconocimientos médicos específicos o descuentos en fisioterapia, entre otras.

La propuesta de bienestar para los empleados de Línea Directa va acompañada de un fuerte plan de comunicación asociado a las acciones, que persigue motivar a los empleados para sumarse al reto de mejorar su salud. Además, el programa cuenta con un abanico de distintos contenidos digitales y exclusivos sobre equilibrio emocional disponible en la plataforma formativa interna de la compañía (@prende).

Iniciativas de bienestar financiero

El Programa de Bienestar de Línea Directa atiende también el bienestar financiero de sus profesionales a través de programas de información y formación, así como de acceso a ventajas de empleado relativas a sus finanzas personales.

En colaboración con Bankinter, la compañía ofrece información en esta materia a todas las nuevas incorporaciones durante el proceso de *onboarding* del empleado y organiza periódicamente sesiones de formación financiera para toda la plantilla.

En concreto, los empleados del Grupo tienen acceso a webinares impartidos por expertos en finanzas y centrados en productos crediticios y de ahorro e inversión, como hipotecas, fondos de inversión y planes de pensiones, entre otros. En esta línea, la compañía ha desarrollado un espacio digital formativo ("Escuela de Finanzas") con contenidos formativos sobre esta materia. En 2023, se ha trabajado intensamente el asesoramiento en torno al ahorro y las finanzas en el hogar, y los empleados han contado con asesoramiento a través de la academia "Bróker" para la inversión y compra de acciones, incluido el Plan de Compra de Acciones de Línea Directa Aseguradora. También, durante el ejercicio, se ha elaborado un programa con el objetivo de acercar el sector financiero a los empleados y sus familias, reducir las brechas de conocimiento y facilitar la accesibilidad a distintos productos financieros.

Como parte de esa atención al bienestar financiero de la plantilla, así como de las ventajas de ser empleado de Línea Directa Aseguradora, los profesionales de Línea Directa Aseguradora que son clientes de la Oficina bancaria virtual 6007 de Bankinter pueden acceder al reparto de los beneficios que genera esta oficina en cada ejercicio. Una vez al año, durante el ***Bonus Day***, se reparte entre los empleados el 50% del beneficio generado. En 2023, los empleados miembros de la oficina recibieron más de 47.400 euros correspondientes a los beneficios de 2022.

Durante 2023, Línea Directa Aseguradora ha desarrollado una nueva ventaja de empleado ligada a cuestiones de bienestar económico, **Tax Down**, una aplicación que pone a disposición de los profesionales de la compañía, con un 30% de descuento, un servicio digital para realizar la declaración de la renta de forma sencilla y eficaz.

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 un nivel B+ Proactiva.

La Fundación Más Familia, a través del sello EFR, reconoce a las compañías españolas que apuestan decididamente por la conciliación de la vida laboral y personal a través de un modelo de gestión de conciliación propio que las empresas certificadas tienen que desarrollar internamente. En el caso de Línea Directa, su modelo se somete a una auditoría independiente realizada por la consultora DNV.

Durante la última auditoría superada, en octubre de 2022, se analizaron las más de 130 medidas con las que la compañía impulsa la conciliación y que están estructuradas en base a cinco 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.

Línea Directa tiene un compromiso especial con el apoyo a las familias de los empleados y ha implementado una serie de medidas relacionadas con la maternidad y paternidad y con el cuidado y la atención de familiares en situaciones especiales. En este sentido, la compañía cuenta con licencias propias y extraordinarias por encima de las establecidas legalmente, que ayudan a los empleados y sus familiares más cercanos en momentos de especial importancia en su vida.

- Los empleados tienen derecho a disfrutar de 16 semanas de permiso parental remunerado, además de 15 días hábiles de permiso de lactancia, según lo establecido por el Real Decreto-Ley 6/2019 de marzo. La empresa complementa el salario de sus empleados durante este tipo de permisos, abonando la diferencia entre la prestación que el empleado recibe de la Seguridad Social y la remuneración completa si estuviera trabajando.

- Adicionalmente, Línea Directa ofrece 5 días de permiso de lactancia dentro de los 12 meses posteriores a la reincorporación al trabajo, en lugar de los 9 meses después del nacimiento del hijo que establece la ley. Con esto, la compañía fomenta el disfrute de este permiso y da mayores opciones de flexibilidad para ello.

- Con la finalidad de apoyar la lactancia, todos los edificios de la compañía cuentan con salas acondicionadas y equipadas con refrigeradores destinadas a tal efecto.

- Línea Directa Aseguradora mantiene acuerdos con guarderías cercanas a sus centros de trabajo para que los empleados del Grupo puedan acceder a ellas en condiciones ventajosas, incluyendo descuentos significativos y horarios adaptados a su jornada laboral.

- La compañía pone a disposición de sus empleados licencias para atender y acompañar a familiares en situación de dependencia, incluidos permisos remunerados para estos profesionales. Además, cuentan con licencias especiales para acompañar a sesiones de quimioterapia y radioterapia a familiares afectados por enfermedades oncológicas, así como a determinadas pruebas diagnósticas en cualquier caso.

Como parte de su compromiso con el equilibrio entre la jornada laboral y la vida personal de sus empleados, Línea Directa Aseguradora ha desarrollado un sistema de horarios de trabajo flexibles. Al mismo tiempo, los empleados que no están en contacto directo con los clientes disponen de una flexibilidad de una hora en el momento de entrada y, en consecuencia, en el momento de salida. Esta medida no se puede aplicar a los empleados del call center por la necesidad de cumplir exactamente con los horarios planificados para garantizar una buena atención al cliente.

Durante 2023 y como medida adicional de conciliación, Línea Directa ha añadido un día más al periodo de vacaciones de los empleados desde el ejercicio 2024.

Toda la información relativa a estas medidas de conciliación está disponible para los profesionales del Grupo a través del portal del empleado, y pueden dirigirse al departamento de Atención a las Personas de Línea Directa para cualquier consulta al respecto. Además, durante 2023, la compañía ha hecho hincapié en la difusión de las medidas EFR tanto hacia dentro (Comunicación

Interna) como hacia fuera de la organización (Comunicación Externa).

Flexiwork

Con la finalidad de facilitar la conciliación, Línea Directa Aseguradora tiene implantado un modelo de trabajo flexible que brinda a todos los empleados la posibilidad de trabajar desde casa 6 días al mes. Esto ha permitido a la compañía optimizar los tiempos de trabajo y ganar en agilidad y eficiencia, al tiempo que potencia su estrategia de cuidado del bienestar del empleado, con el fin último de alcanzar sus objetivos de negocio y corporativos a medio y largo plazo.

Encuesta sobre el bienestar de los empleados

Las personas son una prioridad para Línea Directa Aseguradora a la hora de tomar cualquier decisión, lo que conlleva la necesidad de establecer una relación entre compañía y empleados que genere un ambiente de confianza en el que todos los empleados se sientan atendidos y escuchados.

Esta relación está definida por los valores corporativos del Grupo y se basa en la proximidad y la transparencia. En este sentido, cada dos años se toma el pulso de la organización a través de una encuesta dirigida a toda la plantilla. En la última realizada, en 2023, la compañía ha dado un paso más en su metodología con el fin de analizar la experiencia del empleado de una manera más personalizada, lo que permite al Grupo extraer conclusiones por colectivos de empleados y según su ciclo vital y profesional en Línea Directa.

POLÍTICAS DE DESCONEXIÓN DIGITAL

Como entidad social y familiarmente responsable, el Grupo Línea Directa organiza el tiempo de trabajo de los empleados de manera que puedan conciliar su vida personal y laboral. Para ello, se apoya en la autonomía y la flexibilidad derivadas de las nuevas formas de trabajo que ofrecen las nuevas tecnologías. En este sentido, Línea Directa, además de acogerse al Convenio de Seguros y Reaseguros en lo relativo a la desconexión digital, cuenta con una Política Interna de Desconexión Digital que nace con el objetivo de afianzar este compromiso.

Esta Política reconoce expresamente el derecho de los empleados a no responder comunicaciones empresariales fuera de su jornada de trabajo, salvo casos de urgencia justificada, y se recomienda a los responsables de equipo evitarlas. De hecho, los nuevos sistemas tecnológicos implantados contienen advertencias sobre la no conveniencia de envío de comunicaciones fuera del horario laboral.

Las herramientas digitales a disposición de los empleados del Grupo permiten el trabajo colaborativo con independencia de si se trabaja presencialmente o a distancia. La compañía ha prestado especial cuidado para continuar garantizando el derecho a la desconexión digital en esta situación. Para ello, en años anteriores se han llevado a cabo acciones periódicas de formación y sensibilización dirigidas a optimizar la organización del trabajo, poniendo el foco en el respeto a las agendas y al horario de los empleados, así como en la planificación y la información sobre la necesidad, conveniencia de asistencia a reuniones y recomendaciones para limitar su duración. Por otro lado, se han organizado talleres de gestión del tiempo en las plataformas digitales y acciones destinadas a sensibilizar sobre el uso adecuado de las herramientas tecnológicas, todo ello con el objetivo de evitar el riesgo de la fatiga informática.

RETRIBUCIÓN SALARIAL

RETRIBUCIÓN TOTAL

El sector asegurador se caracteriza por generar empleo estable y de calidad, siendo actualmente en España uno de los diez que mejor remunera a sus profesionales. En Línea Directa Aseguradora, el programa de retribución total es una de las palancas a la hora de fidelizar el talento en la organización.

La compañía cuenta con una Plataforma de Retribución Total en el portal del empleado en la que las personas pueden consultar todos los elementos que forman parte de su paquete retributivo. Esto incluye su retribución fija, la variable vinculada a objetivos y la retribución en especie, como un seguro de vida y accidentes, además de los distintos beneficios sociales y ventajas por ser empleado de Línea Directa, como un programa de retribución flexible y descuentos en todos los productos de la compañía.

La retribución variable de los profesionales del Grupo se define por el programa de incentivos mensuales, trimestrales y anuales, vinculado a la consecución de objetivos corporativos de la compañía, del área y del desarrollo profesional de cada empleado. A través de este plan de incentivos, los profesionales pueden llegar a alcanzar consecuciones superiores al 100%, obteniendo una retribución variable adicional al salario fijo muy atractiva.

Adicionalmente a los instrumentos exigidos por la normativa vigente, esta Plataforma de Retribución Total constituye una muestra del compromiso de la compañía con el principio de transparencia retributiva, que tiene como principal finalidad garantizar la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato y no discriminación en materia retributiva entre mujeres y hombres.

PAGO ÚNICO EXTRAORDINARIO A LOS EMPLEADOS POR LA INFLACIÓN

Con motivo del encarecimiento del coste de la vida como consecuencia de la inflación de los dos últimos ejercicios, Línea Directa Aseguradora realizó en enero de 2023 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 euros.

PREVISIÓN SOCIAL

Todos los empleados de Línea Directa cuentan con un seguro de vida y accidentes desde su incorporación a la plantilla con un capital asegurado de 27.000€ para empleados con un contrato temporal o en prácticas. Para el resto de empleados, el capital asegurado es el resultante de multiplicar el salario base a jornada completa por tres llevado al múltiplo inmediatamente superior de 30.050. Además, el capital asegurado cubre las contingencias de fallecimiento e incapacidad y el doble de dicho capital si el fallecimiento se produce por accidente.

SEGURO DE APORTACIÓN DEFINIDA

Línea Directa cuenta con un seguro de ahorro y jubilación a través del cual la compañía hace una aportación definida anual para cada empleado con la que contribuye, en suma, al compromiso de reforzar las pensiones de jubilación de los empleados.

Además de la contingencia de jubilación ordinaria, para los profesionales que hayan prestado servicios en la empresa durante un mínimo de tres años este sistema también cubre el fallecimiento y la incapacidad de cualquier tipo, y permite la consolidación de los derechos acumulados en el seguro colectivo.

PLAN DE COMPRA DE ACCIONES PARA EMPLEADOS

En el año 2022, Línea Directa lanzó su primer Plan de Compra de Acciones dirigido a empleados. A través de la adhesión a este Plan, las personas de la organización pueden destinar parte de su salario a la compra de acciones con un 5% de descuento, beneficiándose además de las ventajas de la retribución flexible. En el año 2023, la compañía ha dado continuidad a este programa.

Se han impartido dos sesiones formativas 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 su decisión de inversión.

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, así como acceso gratuito a la videconsultas médicas sin necesidades de contratar el seguro de salud. Los familiares de empleados del Grupo cuentan también con condiciones favorables en la suscripción de los seguros de motor y salud del Grupo.

- Programa de retribución flexible a través del cual los empleados pueden contratar distintos servicios y productos de utilidad personal y familiar como seguros de salud, guardería, abonos de transporte público y comida diaria.

- Anticipos y préstamos. Línea Directa ofrece la posibilidad de que sus empleados puedan solicitar anticipos y préstamos para casos especiales más allá de lo estipulado por la legislación vigente.

- Ventajas y descuentos en productos financieros. A través de un acuerdo de colaboración, la compañía ofrece a sus empleados ventajas y descuentos en productos financieros y asesoramiento. Además, todos los empleados con una cuenta contratada con la entidad colaboradora (Bankinter) disfrutan de un reparto anual de los beneficios asociados a sus productos financieros con este banco.

- 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 distintas academias de idioma especializadas. Del mismo modo, los empleados que cursen estudios especializados oficiales y relacionados con la actividad de la empresa o con una posible actividad futura pueden optar a ayudas económicas para su financiación, además de la parte que asume la compañía.

- 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. 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 en función de los productos que contiene. Las cestas suponen también una contribución de la compañía con una fundación de apoyo a la empleabilidad de personas con discapacidad.

El plan de beneficios y ventajas se complementa con otras medidas, 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 a través del proceso de auditoría externa que Línea Directa, como empresa familiarmente responsable (EFR), debe superar cada año para mantener esta certificación.

BRECHA SALARIAL

Línea Directa Aseguradora defiende la igualdad salarial entre mujeres y hombres y realiza las revisiones salariales anuales con criterios comunes para ambos géneros. Prueba de ello es que la remuneración media total de ambos géneros es muy similar y la brecha salarial a cierre de 2023 ha sido de 3,1%.

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 identifica la brecha en cada clúster y, para determinar la brecha general, se pondera por el número de personas en cada clúster. El cálculo de la brecha se realiza mes a mes para asegurar que se compara cada persona con sus homólogos mensualmente. La fórmula es la siguiente:

$$\text{Brecha salarial ajustada} \quad \sum_{n=1}^{N} \frac{\text{Brecha en cada clúster} \times \text{Nº de empleados en clúster}}{\text{Nº total empleados}}$$

La brecha salarial en cada clúster se calcula del siguiente modo:

$$\text{Brecha salarial} = \frac{\text{Retribución media hombres} - \text{Retribución media mujeres}}{\text{Retribución media hombres}}$$

SEGURIDAD Y SALUD

Uno de los principales objetivos en la gestión de personas en el Grupo Línea Directa es velar por la seguridad y la salud de sus empleados. En este sentido, Línea Directa está adherida a la Declaración de Luxemburgo, promovida por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo desde el año 2017, por la que se compromete a aceptar e implementar los objetivos básicos de la promoción de la salud en el trabajo y de orientar sus estrategias hacia los principios de esta declaración.

Además, Línea Directa cuenta con un Programa de Bienestar alineado con los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y que sigue las recomendaciones de la Unión Europea (UE) en materia de Salud y Seguridad del trabajo.

ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La evaluación de riesgos y peligros en el entorno laboral es crucial para configurar las actividades de control de riesgos y gestionar el sistema preventivo.

Por ello, en 2023, se ha llevado a cabo una actualización de la Política de Prevención de Riesgos Laborales y Bienestar en la que se han establecido los compromisos en los que la compañía basa su gestión de la prevención de riesgos laborales, no solo desde el estricto cumplimiento de la normativa aplicable, sino también desde su compromiso de garantizar la seguridad y salud de las personas que prestan sus servicios en Línea Directa.

Esos compromisos incluyen la revisión periódica de condiciones laborales, la sustitución de elementos peligrosos, la identificación de factores externos e internos que afectan la seguridad y salud, la garantía de vigilancia médica respetando la privacidad, la adaptación del trabajo a las condiciones individuales, la formación y sensibilización continua del personal, la promoción del bienestar físico y emocional y la organización de equipos de emergencia con simulacros anuales.

Además de estos compromisos, a través de esta Política se han fijado una serie de objetivos. El primero se centra en el establecimiento de metas cuantitativas para mejorar la seguridad laboral, abordando índices de incidencia, número de bajas, duración media de las bajas, índices de frecuencia y gravedad. El resto de los objetivos abarcan garantizar la salud de los empleados mediante reconocimientos médicos y campañas de bienestar, desarrollar acciones formativas en prevención de riesgos laborales, implantar planes de emergencia, promover la participación y consulta de empleados, garantizar una correcta coordinación de las actividades empresariales con aquellos proveedores que desarrollan su colaboración en los centros de trabajo de Línea Directa y el cumplimiento de estándares por proveedores. Además, se realizará una preauditoría para obtener la certificación ISO45001, centrándose especialmente en la supervisión de la alta dirección y órganos de gobierno.

En el año 2023, además de la actualización de esta Política, dentro del Plan de Bienestar de la compañía se han puesto en marcha iniciativas destinadas a la mejora de la salud psicosocial con campañas de mindfulness y gestión emocional. Asimismo, en materia de prevención de riesgos laborales se ha reforzado la formación teórica y práctica en primeros auxilios y extinción de incendios y evacuación del personal designado en medidas de emergencia.

En cuanto al número de accidentes de trabajo, Línea Directa mantiene los índices de siniestralidad laboral por debajo del sector. En 2023, han ocurrido 22 accidentes, los mismos que en el ejercicio anterior. Los accidentes de 2023 son itinere y se trabaja en la formación e información en seguridad vial de los empleados a través de píldoras formativas para la prevención de los mismos y la concienciación, además de haber organizado una jornada de seguridad vial en las instalaciones de Línea Directa dirigida a sus empleados.

ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

En el año 2023, se ha trabajado en distintos planes de acción en base al Estudio de Factores Psicosociales elaborado en 2022, que nace de una encuesta a los empleados con el objetivo de velar por la salud y el bienestar emocional de la plantilla. Los resultados obtenidos pusieron de relieve aquellos puntos más valorados por las personas de la organización y los aspectos de mejora.

En este sentido, en 2023 la compañía se ha focalizado en las acciones dirigidas a la plantilla. Se destacan las siguientes iniciativas:

- Para mejorar el bienestar emocional se han incluido acciones específicas dentro del Programa de Bienestar relacionadas con el bienestar emocional como, por ejemplo: curso de mindfulness, taller de espalda, publicación de un estudio sobre la rumiación emocional con psicólogos de prestigio y charlas para empleados con especialistas.

  Cobra especial relevancia el taller para coordinadores y supervisores de negocio enfocado al cuidado de las personas desde un punto de vista psicoemocional. De la mano de un profesional del ramo, los empleados de las áreas de negocio de Línea Directa con equipos a cargo recibirán una formación dirigida a acompañar a las personas, a entender su estado emocional y a buscar soluciones que ayuden a que todo el equipo se encuentre en un entorno de confianza y seguridad.

- De cara a la organización de campañas de sensibilización, se han realizado campañas de igualdad, diversidad y prevención del acoso, esta última dirigida a coordinadores y supervisores.

- De cara a fomentar la consulta y participación de los empleados en cuestiones relacionadas con su trabajo y con el funcionamiento de la organización, se ha dado una mayor difusión a estas medidas: encuesta de calidad interna, encuesta de clima y experiencia del empleado, evaluación de desempeño, certificado EFR, reuniones periódicas de área y reuniones con la Consejera Delegada para informar a la plantilla sobre la estrategia de la compañía y los resultados de negocio.

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

Línea Directa Aseguradora inició en 2022 una transformación organizativa y estratégica clave para el futuro de la compañía. La atención a las personas y la gestión del cambio ha sido fundamental para convertir este proceso en nuevas oportunidades de desarrollo profesional para las personas de la organización.

En este contexto, la relación con el empleado se ha basado en una atención cercana a las personas, acompañando a los empleados en los momentos en los que más lo han necesitado, pero también implementando programas de formación especializada, promoviendo la multidisciplinariedad y fortaleciendo el *expertise* de los equipos, con el fin de prepararse para enfrentar con éxito los desafíos del cambio.

Además, con la finalidad de potenciar la productividad al tiempo que el bienestar de la plantilla, se ha apostado por la flexibilidad en el modelo de trabajo estableciendo un sistema mixto que combina la presencia en las oficinas con modalidades de trabajo a distancia, lo que permite a los empleados de la empresa gestionar su tiempo y espacio de trabajo de manera efectiva.

Por último, se ha abordado un cambio en la medición de la experiencia del empleado, con un nuevo sistema de encuesta más sofisticado que permita entender qué hechos y percepciones influyen en una mejor experiencia del empleado. El objetivo es conocer mejor el grado de compromiso dependiendo del ciclo vital y profesional de cada empleado. Este ha sido un proyecto clave en 2023, así como las novedades tecnológicas implantadas en la relación y la comunicación con el empleado gracias a la utilización de la Inteligencia Artificial.

ATENCIÓN A LAS PERSONAS Y GESTIÓN DEL CAMBIO

La gestión del cambio organizacional y cultural ha sido relevante en el ejercicio 2023. El giro a una visión de compañía multirramo ha sido un desafío y una oportunidad de crecimiento y desarrollo para cada persona de la organización. En este sentido, el Área de Personas ha desempeñado un papel central al preparar a las áreas

de Negocio y de Servicio y Prestaciones para esta transformación, brindando formación especializada y fomentando un enfoque multidisciplinario que fortalezca la experiencia y las habilidades de los equipos.

En esta transformación, que es fundamental para el futuro de la compañía, el Área de Personas y Comunicación se ha centrado en acompañar a los empleados y a la cadena de mando durante el proceso. Para ello, ha trabajado en 2023 con las áreas de negocio para atender y abordar las necesidades específicas de cada equipo, asegurando una transición armoniosa que respete las particularidades de cada uno.

Asimismo, se ha prestado una especial atención a la gestión emocional del cambio. La cercanía del área de Personas con las áreas de negocio se traduce en un compromiso activo durante los momentos críticos. Línea Directa se preocupa profundamente por el bienestar emocional de los empleados, reconociendo que las transformaciones pueden generar incertidumbre. Por ello, se ha establecido una presencia constante de los equipos de Personas en todos los edificios de la compañía. Esta presencia física no sólo facilita la comunicación y la resolución de dudas, sino que también subraya el compromiso de la organización de estar cerca de los empleados durante este proceso de cambio, demostrando disponibilidad para apoyarles en todo momento.

FOCO EN LA FLEXIBILIDAD

Los empleados de Línea Directa Aseguradora tienen acceso a herramientas digitales adecuadas que son una herramienta estratégica para impulsar la flexibilidad laboral y el bienestar de los empleados. Con estas tecnologías, la compañía potencia un entorno laboral ágil y adaptable. Además, la compañía ha implementado un sistema de trabajo mixto que combina la presencia en las oficinas con la modalidad de *flexiwork* o a distancia y que reconoce la diversidad de necesidades y estilos de trabajo de los equipos.

Para la gestión de este sistema de flexibilidad, los empleados del Grupo cuentan con sistemas informáticos de la compañía. Esta autonomía refuerza la visión de Línea Directa de crear un entorno laboral que se basa en la confianza y la responsabilidad individual. Los empleados, en estrecha colaboración con sus managers y equipos, son capaces de adaptar su entorno de trabajo para optimizar su tiempo y bienestar.

Además, tras las formaciones especializadas en liderazgo en remoto que tuvieron lugar durante y tras la pandemia de la Covid-19, llamadas internamente *DigitLeads*, los responsables lideran equipos mixtos, presenciales y en remoto, gestionando de manera efectiva las diversas realidades que impone el modelo flexible.

DIÁLOGO CON LOS EMPLEADOS

La compañía cuenta con diferentes canales digitales de comunicación directa con 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.

Para ello, el Grupo dispone de diferentes canales de comunicación interna:

- El Portal del Empleado 'En Línea'. Es un espacio pensado para el empleado a través del que tiene acceso sencillo y rápido a la información de interés como su espacio personal, herramientas de gestión, noticias corporativas y aplicaciones sociales corporativas.
- Un noticiario quincenal en formato vídeo que recopila los principales hitos corporativos acontecidos durante ese periodo. El contenido es de especial interés en temas de sostenibilidad, negocio, innovación, cultura y ventajas de ser empleado. La duración muy breve y con un toque desenfadado para que su consumo resulte fácil.
- Mailings y comunicados a través de correo electrónico con campañas dirigidas a todos los empleados o segmentadas por colectivos, según necesidad comunicativa.

- 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 "En Línea y en Directo", de acceso universal y que permite la comunicación inmediata con todos los empleados a través de este canal directo y unidireccional.

- Espacios colaborativos para celebrar reuniones virtuales, el trabajo conjunto de proyectos o el intercambio y trabajo simultáneo sobre archivos de trabajo.

'LidIA', el chatbot de inteligencia artificial de Línea Directa

Como parte del proceso de digitalización de la comunicación con el empleado, la compañía lanzó en 2022 el chatbot 'LidIA', un asistente virtual en la intranet corporativa programado para responder de manera conversacional a las principales cuestiones demandadas por los empleados. En 2023 se ha puesto en marcha una prueba de concepto (PoC) para integrar este asistente con la Inteligencia Artificial generativa y conseguir, de esta manera, que la experiencia de usuario sea más moderna, eficaz y humana a través del lenguaje natural.

Esta prueba de concepto ha sido llevada cabo a lo largo de todo el ejercicio 2023 por los equipos de Personas y Comunicación, así como por los especialistas de Arquitectura del Área de Tecnología. Se ha establecido un *roadmap* para proyectos de Recursos Humanos, desarrollando marcos a corto y a largo plazo y estableciendo un plan de gestión del cambio que aborde la adopción de la Inteligencia Artificial teniendo en cuenta no sólo los procesos y la tecnología, sino también a las personas.

A nivel técnico y de proyecto, se ha elaborado una web conectada con la tecnología Azure Open AI, poniendo el foco en determinar el contenido que debe abordar la IA acorde con todo el que ya existe en el portal del empleado de la compañía, así como el tono de voz que ha de tener la Inteligencia Artificial de '*LidIA*' para que sea coherente con el estilo de comunicación y la cultura de Línea Directa.

Una vez validado correctamente este proyecto en un entorno virtual, para 2024 se ha marcado como objetivo unificar la información interna para estandarizarla con la Inteligencia Artificial y poder integrar '*LidIA*' en otros ámbitos de la operativa de la compañía, agilizando no solo la comunicación sino también los procesos de negocio.

MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

Línea Directa Aseguradora ha dado un paso más en la medición de la experiencia del empleado. Hasta ahora la compañía había lanzado pulsos de opinión en distintas oleadas (puntuales y anuales), obteniendo información sobre el sentir de la organización en un momento determinado. En 2023 se ha trabajado en un proyecto de medición holístico y sofisticado que permite extraer conclusiones por tipología de empleado, según su ciclo vital en la organización y su realidad personal y profesional, entre otros criterios.

Este modelo busca identificar qué momentos son clave en la relación del empleado con la compañía y cómo afectan en su compromiso y motivación. En un momento de gestión del cambio como la actual, esto permitirá al Área de Personas configurar planes de acción específicos y personalizables en base a este conocimiento, contribuyendo así a conseguir mejores resultados de negocio.

Este proyecto se ha ejecutado en base a cuatro pilares fundamentales:

- **Diagnóstico:** el primer paso ha sido diagnosticar la experiencia actual de los profesionales de Línea Directa y analizar los distintos arquetipos de empleado con los que la compañía cuenta. Además, se ha planteado un benchmarking para conocer cuál es el posicionamiento de la compañía y se han identificado planes de acción de fácil implantación y alto impacto (*quick wins*).

- **Estrategia:** alinear la voz del empleado con las necesidades y objetivos del Grupo y el mercado. Esto permite generar un modelo de relación y rediseñar la experiencia de empleado identificando dónde poner el foco.
- **Transformación:** definir el plan de acción que permita mejorar la experiencia del empleado en los momentos claves que vive en la compañía y de forma alineada con los objetivos estratégicos corporativos.
- **Medir para entender la evolución:** medición recurrente de la experiencia a través de pulsos concretos o mediciones completas. Esto facilita la creación de un cuadro de mando de Experiencia de Empleado con indicadores clave y de acceso para el Área de Personas y los responsables como gestores de la experiencia de empleado.

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.
- **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 hasta julio de 2023.

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

Para la compañía 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 que, en su caso, correspondan.

DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD

DISCAPACIDAD

La firme apuesta de Línea Directa por la diversidad, la inclusión, y en especial, por la integración de la discapacidad funcional, cuenta con una larga trayectoria que le ha permitido recibir prestigiosos reconocimientos y certificaciones a lo largo de los años. En la actualidad, este compromiso ha evolucionado para adaptarse a los nuevos marcos legislativos sobre sostenibilidad, integrarlo en los ejes ESG y responder al nuevo contexto social y económico.

Uno de los pilares clave en este ámbito es el de la inclusión de los empleados con certificado de discapacidad. Para ello, Línea Directa creó en 2009 el programa **Sin Límites**, que aborda la inclusión laboral de la diversidad desde cuatro puntos de vista: atracción de talento con capacidades diferentes, afloramiento de la diversidad interna; desarrollo y participación en proyectos sociales de inclusión y contribución a la empleabilidad de este colectivo a través de Centros Especiales de Empleo (CEE).

El programa cuenta con un guía o tutor que garantiza un entorno laboral y un proceso de acogida adaptados a las necesidades del empleado que, además, recibe una ayuda de 1.500 euros. El guía también asesora y acompaña a las personas adscritas al programa en los trámites, garantizándoles la confidencialidad de todo el proceso. De esta forma, Línea Directa impulsa la integración de personas con capacidades distintas desde el mismo momento de su incorporación, asegurando su participación en la compañía y el desarrollo de su talento.

El programa también cuenta con ayudas técnicas encaminadas a eliminar o reducir las barreras físicas y con asesoramiento profesional realizado a través de entidades especializadas, como la Fundación Randstad. Además, "Sin Límites" cuenta con el **"Plan Tú Sumas"**, que ofrece asesoramiento a todos los empleados que tengan un familiar con discapacidad.

Línea Directa colabora con otras fundaciones y asociaciones en diversos proyectos de inclusión sociolaboral de personas con discapacidad, para lo que cuenta con una red de voluntarios que aportan sus conocimientos, experiencia y tiempo diseñando e impartiendo talleres de empleo. Por ejemplo, la compañía facilita a los jóvenes con discapacidad de la **Fundación Aprocor** la realización de prácticas profesionales en la compañía y organiza actividades de ocio inclusivo, como mercadillos solidarios en los que los productos son realizados por centros especializados.

Además de "Sin Límites", Línea Directa cuenta con más programas de Voluntariado Corporativo que permiten trabajar con colectivos en riesgo de exclusión social:

- Línea Directa contribuye al empleo de las personas con discapacidad desde hace más de 10 años gracias a la contratación de Centros Especiales de Empleo.
- Línea Directa se ha unido a la iniciativa "Empresas por la Equidad, Diversidad e Inclusión" como empresa promotora, promoviendo las buenas prácticas en este ámbito y divulgando las diferentes iniciativas de este grupo.

A cierre del ejercicio, el Grupo Línea Directa contaba con 39 empleados con algún tipo de discapacidad, lo que supone el 1,6% de la plantilla. En 2022, la entidad contó con 39 empleados con discapacidad, el 1,54% de la plantilla de ese ejercicio.

ACCESIBILIDAD

Todos los centros de trabajo del Grupo Línea Directa son accesibles. Además, la compañía trabaja en la comunicación y la sensibilización sobre la discapacidad, tanto en el ámbito interno como en el externo. Asimismo, en 2023 se ha abordado la accesibilidad de la web corporativa para garantizar el acceso universal de todos los usuarios.

https://www.lineadirectaaseguradora.com

Los criterios adoptados para conseguir una mayor accesibilidad de la Web de Línea Directa Aseguradora (https://www.lineadirectaaseguradora.com) se basan en las directrices WCAG/WAI fijadas por el World Wide Web Consortium (W3C),

que es un consorcio internacional que genera recomendaciones y estándares que aseguran el uso y desarrollo de Internet.

En este sentido el desarrollo de la Web de Línea Directa Aseguradora se ha basado en el cumplimiento de las Pautas de accesibilidad para el contenido en la web de la WCAG 2.1 del W3C-WAI en su nivel de exigencia AA. Una consultora especializada se ha encargado de realizar una auditoría de accesibilidad según los requisitos de las WCAG 2.1.

5. SOCIEDAD

SOCIEDAD

Línea Directa Aseguradora es una compañía que nació hace 28 años con fuertes valores de responsabilidad, 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, formación y acción social en seguridad vial.

En 2023, la Fundación Línea Directa ha publicado tres estudios de seguridad vial con un fuerte impacto en medios y ha llevado a cabo una formación en seguridad vial dirigida a los empleados de la compañía.

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 representa al sector asegurador ante la sociedad.

A nivel internacional, a comienzos de 2023, Línea Directa se adhirió a la iniciativa de las Naciones Unidas *Principles for Sustainable Insurance* (PSI), que proporciona un plan de acción mundial para desarrollar y ampliar las innovadoras soluciones de seguros y de gestión de riesgos que se necesitan para promover las energías renovables, el agua potable, la seguridad alimentaria, las ciudades sostenibles y las comunidades resilientes a los desastres.

El importe destinado por la compañía al apoyo de estas iniciativas sectoriales ha ascendido a 136.121€ en 2023, mientras que en 2022 ascendió a 126.632€.

OTRAS CONTRIBUCIONES

Como muestra de su compromiso con la sociedad, el Grupo Línea Directa ha aportado a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 572.164€, principalmente dirigidas a inversiones en la comunidad y en menor medida a donaciones caritativas e iniciativas comerciales. Esa cuantía ascendió en 2022 a 658.061€.

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

Las empresas aseguradoras, como parte integrante del sistema financiero, tienen un compromiso con la sociedad debido a su rol de inversor y el destino final de los flujos de capital que manejan.

En el caso de Línea Directa, la cartera de activos con un valor de 936M€ a cierre del ejercicio, se evalúa regularmente en base a criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG) y se pública trimestralmente junto a los resultados financieros de la compañía. Dicha información, se obtiene de la herramienta **Sustainalytics** del proveedor **Morningstar**, una de las compañías de referencia en su segmento. Esta herramienta facilita el control y seguimiento de las inversiones en materia ESG de forma automática y ayuda en la consideración de aspectos sostenibles para la toma de decisiones en la inversión.

* Las plusvalías no recogidas en balance de los inmuebles de inversión y de uso propio ascienden a 31 millones de euros antes de impuestos.

Las decisiones de inversión y desinversión en Línea Directa se rigen por los principios establecidos en su Política de Inversión Sostenible, aprobada por el Consejo de Administración a mediados de 2022. En la política, el grupo se compromete activamente a la integración de estos criterios en la toma de decisiones de inversión, limitando la participación como inversor en organizaciones, proyectos o productos que puedan incentivar o ser causantes de infracciones graves por tener su actividad económica ligada a sectores polémicos o relacionada con los combustibles fósiles.

La estrategia de la compañía en materia de inversión sostenible se ha visto impulsada por la apuesta decidida de la Comisión Europea por las finanzas sostenibles en los últimos años. Esto ha impulsado la consideración de aspectos ESG en sus políticas de inversión e incluso en la definición de compromisos para limitar la exposición a algunos sectores polémicos. También ha contribuido a definir una hoja de ruta para la descarbonización de las carteras de inversión.

En paralelo, la presión regulatoria que han supuesto las obligaciones de reporte derivadas de la entrada en vigor del Reglamento de Taxonomía para las carteras de inversión de las entidades financieras supone un reto adicional. Ello es debido a la alta exigencia de los criterios de contribución con los objetivos climáticos que afrontan las compañías al evaluar el grado de alineamiento de su actividad con dicha Taxonomía. En el caso de Línea Directa, esta obligación se informa en el capítulo de "Adaptación al cambio climático". No obstante, la falta de información pública de las empresas no cotizadas y el calendario escalonado de las cotizadas supone un desafío aún mayor para las entidades financieras.

FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA

Tras casi dos décadas luchando contra la accidentalidad en carretera, Línea Directa Aseguradora creó su propia Fundación en 2014 para poner aún más en valor su apuesta por una movilidad segura y sostenible. 10 años después de su nacimiento, la Fundación Línea Directa se ha convertido en un verdadero referente en el campo de la seguridad vial, en el que impulsa numerosas iniciativas para luchar contra un drama que, cada año, marca para siempre la vida de miles de personas en nuestro país.

INTRODUCCIÓN

En 2024 la Fundación Línea Directa, una organización sin ánimo de lucro que, bajo el lema **"Aquí y Ahora"**, tiene por objetivo luchar contra la accidentalidad en carretera, cumple su **10º aniversario**. La Fundación, que ya se ha convertido en un verdadero referente en este ámbito, recoge la larga experiencia de la compañía en el campo de la seguridad vial. Para ello, cuenta con cuatro líneas de actuación: **Investigación, Divulgación, Acción Social y Formación**, bajo las que impulsa potentes iniciativas de un gran calado social.

Entre ellas se encuentran numerosos **estudios** que analizan los aspectos más relevantes de la accidentalidad, siempre con la finalidad de concienciar a la sociedad sobre la importancia de mantener hábitos responsables al volante. Estos estudios tratan de ofrecer una visión holística del fenómeno del tráfico y la accidentalidad, aportando novedosos enfoques que ayuden a luchar contra la mortalidad y la lesividad vial.

Asimismo, la Fundación Línea Directa organiza cada año el **Premio Periodístico de Seguridad Vial**, uno de los certámenes de referencia en el ámbito periodístico español que reconoce aquellos trabajos periodísticos que, por su originalidad y calidad, pueden contribuir decisivamente a concienciar a los conductores. El certamen, que en 2023 cumplió su vigésima edición, también reconoce a aquellas instituciones, fundaciones y organizaciones que han destacado por su contribución a la lucha contra los accidentes de tráfico, así como a la trayectoria de señalados periodistas y profesionales de la comunicación que han dedicado su carrera profesional a informar, investigar y sensibilizar a la sociedad sobre la seguridad vial.

La Fundación Línea Directa impulsa también un programa de **aceleradoras de *start-ups***, una actividad que desarrolla a través del **Premio Emprendedores y Seguridad Vial**, un certamen que financia proyectos que, por su especial relevancia, pueden contribuir a salvar vidas en las carreteras de nuestro país. Además, la Fundación realiza numerosas acciones en el terreno de la **formación** y la acción social en **colaboración** con otras fundaciones, organizaciones e instituciones.

Gracias a su fuerte compromiso con la seguridad vial y a pesar de su juventud, la Fundación Línea Directa ha sido reconocida por la Administración 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.

* Teodoro García-Egea formó parte del Patronato de la Fundación Línea Directa hasta marzo de 2023.

INVESTIGACIÓN

Desde su creación hace una década, 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 inherentes a la conducción. Por eso, cada año, aborda tres temas que, por su interés y trascendencia, constituyen un importante desafío para todas las organizaciones y administraciones que persiguen acabar con las muertes en carretera.

En 2023, la Fundación Línea Directa ha realizado **3 estudios** que han obtenido un fuerte impacto en los medios de comunicación, con **más de 800 apariciones informativas** y una **audiencia acumulada de más de 398 millones.**

"La vida en un segundo. Distracciones y accidentalidad en las carreteras españolas (2012-2021)".

Las distracciones son uno de los grandes caballos de batalla en la lucha contra los accidentes de tráfico. No en vano, una de las principales conclusiones de este informe es que **1 de cada 3 accidentes mortales** en España está causado por la **falta de atención**. En la última década, se registraron **238.000 accidentes con víctimas** por distracciones en nuestro país, que causaron **6.200 fallecidos**. Además, los incidentes son cada vez más graves, ya que la **letalidad** de este tipo de siniestros aumentó un **52%** en el mismo periodo.

Las principales causas de las distracciones suelen ser tres, según los atestados: **abstraerse en la conducción, el cansancio y mirar el entorno.** Sin embargo, los españoles confiesan una razón adicional que no suele incluirse en estos documentos y que, a la postre, resulta determinante: **el uso del móvil**. De hecho, casi la mitad de los automovilistas (48%), el equivalente a **13 millones de conductores**, declaran **usar el teléfono sin manos libres** mientras se encuentran al volante.

Ir y volver. Radiografía de los accidentes de tráfico por desplazamientos de verano en España (2012-2021)

El segundo estudio del año, presentado en julio de 2023 con motivo de la inminente **"Operación Salida"** de verano, obtuvo una gran repercusión en los medios de comunicación gracias a sus sorprendentes conclusiones. En la última década, se registraron **165.000 accidentes con víctimas en los desplazamientos largos** de los meses de verano, en los que se registraron más de **3.300 fallecidos y 234.000 lesionados**, con más de **5 muertos al día**, lo que convierte a los meses estivales en la época más peligrosa del año para la seguridad vial, con una **tasa de fallecimientos un 20% superior** a la del resto del año.

El informe se completaba con una encuesta cuyos resultados revelaban conclusiones sorprendentes: **más de la mitad de los conductores** reconocen cometer **exceso de velocidad** durante sus

viajes de verano y unos **6 millones** (23%) admiten **beber alcohol** en las paradas de descanso.

Coches seguros para todos. Análisis de la accidentalidad bajo una perspectiva de género (2012-2021).

El tercer estudio realizado por la Fundación en 2023 puso de relieve un grave problema histórico: hasta ahora, **las pruebas de seguridad pasiva no han tenido en cuenta la anatomía femenina**. De hecho, solo se han venido utilizando tres modelos de *dummies* en los crash test: un hombre percentil 95, uno hombre percentil 50 y una mujer percentil 5 que no es sino un reescalado del cuerpo femenino. Consciente de ello, la **Fundación Línea Directa**, en colaboración con la Universidad Pontifica Comillas, ha desarrollado un ***crash test*** computerizado con dos modelos percentil 50 de hombre y mujer, con unas conclusiones sorprendentes: en caso de impacto frontal, **las mujeres tienen el doble de riesgo de sufrir una lesión cerebral grave** y un **50% más de posibilidades** de tener una fractura craneal.

Además, el diseño del cinturón de seguridad favorece el efecto ***"submarining"*** en las conductoras, un deslizamiento en el asiento que puede provocar importantes lesiones internas por la presión de la banda inferior sobre el vientre.

DIVULGACIÓN

El Premio Periodístico de Seguridad Vial de la Fundación Línea Directa es una de las iniciativas más reconocidas en el ámbito del periodismo español. El certamen, que alcanzó su 20ª edición el pasado año, trata de incentivar la publicación y difusión de reportajes y artículos sobre seguridad en carretera, siempre con el objetivo de promocionar la responsabilidad vial entre los conductores.

En 2023, el Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa celebró su vigésima edición, cuyo acto de entrega tuvo lugar en el Gran Teatro Príncipe Pío de Madrid. El certamen reconoció a los mejores trabajos periodísticos publicados y emitidos en España en Prensa Escrita y Medios On-Line, Radio y Televisión, dotadas con 10.000 euros netos cada una de ellas.

La Fundación también hizo entrega del Premio Solidario de seguridad vial que, cada año, otorga un premio de 10.000€ netos a aquellas organizaciones, instituciones y fundaciones que han destacado por su compromiso e iniciativas contra la mortalidad en carretera. Por último, la Fundación también hizo entrega del Premio Honorífico de Periodismo por la Seguridad Vial, que reconoce la trayectoria de un profesional de la información o de un medio de comunicación en este ámbito.

Los ganadores, elegidos entre más de 2.000 trabajos, fueron Leticia Núñez, Isabel Martín y Patricia Corral, del Diario de Burgos (Prensa Escrita y Medios Online); Ana Corbatón, de Cadena SER (Radio), y Esperanza Calvo, de Telecinco (Televisión).

El Premio Solidario recayó en el Institut Guttmann de Neurorrehabilitación, un hospital referente en el campo de la Salud Cerebral que persigue mejorar la prevención y los resultados en el tratamiento de las patologías del sistema nervioso, causadas en muchos casos por accidentes de tráfico. Por su parte, el Premio Honorífico de Periodismo, se otorgó a la Revista Tráfico y Seguridad Vial de la DGT, por su gran labor de información de servicio público durante casi 40 años.

Los componentes del Jurado de la XX 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) entre 2003 y 2023.
- **Pere Macias**, 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.

- **Ángel Carreira**, Periodista y corresponsal Político de ANTENA 3 NOTICIAS.
- **Leticia Iglesias**, Periodista y presentadora de Informativos TELECINCO.
- **Helena Resano**, Periodista y presentadora de Informativos de LA SEXTA
- **Juan Antonio Marrahí**, Periodista de LAS PROVINCIAS, ganador en la XIX edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial en la categoría de Prensa Escrita y Medios Online.

FORMACIÓN Y ACCIÓN SOCIAL

Las líneas de actuación de Investigación y Divulgación de la Fundación Línea Directa tienen por objetivo impulsar el conocimiento sobre seguridad vial en la sociedad y atender a diversos colectivos que, por su vulnerabilidad, requieren de una relación basada en la colaboración y el aprendizaje mutuo. Además, dentro de la línea de Acción Social, la Fundación organiza cada año el Premio Emprendedores y Seguridad Vial, un certamen que impulsa el emprendimiento en el campo de la seguridad en carretera.

La Formación y la Acción Social conforman dos de las principales líneas de actuación de la Fundación Línea Directa, y tienen por objetivo difundir los aspectos más relevantes sobre la accidentalidad, así como sus causas y consecuencias. Además, estas líneas de actuación tratan de responder a las necesidades e inquietudes de diversas asociaciones y colectivos, que, por su vulnerabilidad, requieren de una relación basada en la colaboración, la sensibilización y el aprendizaje mutuo.

En 2023, la Fundación Línea Directa celebró el **"Día de la Seguridad Vial en Línea Directa"**, cuyo objetivo era difundir hábitos de conducción segura entre los empleados de la compañía, para lo que puso a disposición de toda la plantilla **cuatro simuladores que recreaban diversas situaciones de la conducción**. Gracias a ello, los empleados de la compañía pudieron experimentar cómo es un vuelco mediante el giro de 360º del vehículo, así como un simulador de impacto, que recrea una colisión contra un objeto fijo a baja velocidad (Km/h). Además, mediante diversas actividades de carácter lúdico y de simulaciones informatizadas, los empleados pudieron comprobar cuáles son los principales efectos del alcohol y las drogas en los automovilistas y cómo es la conducción bajo circunstancias atmosféricas adversas.

La jornada se completó con dos ponencias realizadas por los psicólogos de AESLEME (Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal), dirigida a los especialistas de la compañía en daños corporales, en las que se incidió en la necesidad de potenciar la empatía y la cercanía con los lesionados y sus familiares.

Premio Emprendedores y Seguridad Vial

La *start-up* catalana **Engidi** fue elegida ganadora de la IX edición del **Premio Emprendedores y Seguridad Vial** de la **Fundación Línea Directa**. La empresa, con sede en Barcelona, diseña y fabrica **equipos electrónicos IoT** capaces de integrarse en los **EPIS** (Equipos de Protección Individual) de los trabajadores que operan en entornos de alta peligrosidad. Su modelo ACRUX está diseñado para mejorar la seguridad de los operarios de construcción y mantenimiento de carreteras, conectándolos con los conductores de los vehículos rodados para prevenir accidentes y atropellos.

El certamen está dotado con un **premio de 20.000€** netos sin arrastre ni conversión, además de acceso a **formación y *mentoring***. En una fase posterior, podrá acceder también a rondas de financiación de la **Fundación para la Innovación Bankinter** y de **IESE Business School**.

La segunda *start-up* reconocida en esta edición ha sido la sevillana KOMOBI, perteneciente al grupo **Livelink Ventures**. La *start-up* andaluza presentó al certamen un **dispositivo inteligente** que cuenta con un doble sistema de alarma antirrobo, localización GPS, registro de rutas, telemetría de competición y asistencia de accidentes 24/7. El sistema **avisa a los servicios de emergencia** en caso de que el motero tenga un accidente, facilitando su

localización exacta y reduciendo así el tiempo de atención a los afectados.

Las 5 empresas finalistas de esta edición presentaron sus propuestas mediante el formato elevator pitch, ante un jurado compuesto por ocho prestigiosos profesionales de la empresa, el ecosistema emprendedor y la administración pública:

- **Jorge Ordás**, Subdirector General de Gestión de la Movilidad y Tecnología de la DGT.
- **Clara Gutiérrez**, Managing Partner en BRAIN VC Fund.
- **Juan Roure**, Profesor de Iniciativa Emprendedora del IESE Business School.
- **María Jesús Magro**, Directora General de la Fundación PONS.
- **Marisol Menéndez**, CEO de Bilakatu y de #WomenInTechSpain y advisor de *start-up*.
- **José Carlos Huerta**, Director de Análisis del Programa Venture Capital de la Fundación Innovación Bankinter.
- **Carlos Rodríguez Ugarte**, Director de Finanzas de Línea Directa Aseguradora.
- **Mar Garre**, Directora General de la Fundación Línea Directa.

Redes Sociales

Al fin del pasado ejercicio 2023, la **Fundación Línea Directa** contaba con una comunidad de **4.570 seguidores en Facebook, Twitter y YouTube**, un 3,6% más que el año anterior, un crecimiento logrado sin campañas de captación.

A través de la promoción y desarrollo de estos canales, la Fundación Línea Directa apuesta por una comunicación inmediata, trasparente y ágil con la sociedad, siempre con el objetivo de seguir difundiendo hábitos de conducción segura en la sociedad. Por ello, su blog, dedicado a la actualidad pero también a la innovación y a la historia de la seguridad vial, es una de las principales herramientas de comunicación para trasladar a la sociedad los principales asuntos en esta materia.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El Grupo Línea Directa pone a disposición de sus empleados la posibilidad de unirse a su red de voluntarios denominada '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 169 voluntarios.

Desde 2022, la acción social de Línea Directa Aseguradora se encuentra integrada de manera efectiva en la estrategia de sostenibilidad bajo la denominación 'Movimiento Línea Directa'. Esta nomenclatura tiene como objetivo visibilizar y englobar la acción social, así como enmarcar el voluntariado corporativo. Asimismo, se busca hacer una llamada a la acción con el objetivo de implicar a más personas en la comunidad. La red de voluntarios pretende incluir programas de acción social y sostenibilidad que den cabida a todas las inquietudes solidarias de los empleados de la compañía.

Todas las acciones de voluntariado en 'Conmovedores' están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, siendo sus prioridades la inclusión, la infancia, la igualdad, la sostenibilidad, la salud, la transparencia, la diversidad y la tercera edad.

El voluntariado 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, especialmente en la reducción de la brecha digital de personas mayores; 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

FUNDACIÓN INTEGRA - ESCUELA DE FORTALECIMIENTO

Nº voluntarios: 10

Nº beneficiarios: 86

Horas totales de voluntariado: 32

A lo largo del año, voluntarios de Línea Directa Aseguradora realizaron 8 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.

FUNDACIÓN INTEGRA - INTEGRATECH

Nº voluntarios: 12

Nº beneficiarios: 10

Horas totales de voluntariado: 28

Esta acción, realizada de la mano de Fundación Integra, ha consistido en un taller formativo a personas en riesgo de exclusión social con el objetivo de reducir su brecha digital y mejorar su empleabilidad.

La formación se ha realizado en dos jornadas completas de trabajo, en las que los voluntarios de Línea Directa Aseguradora han compartido sus conocimientos en materias digitales con los asistentes.

ASOCIACIÓN NORTE JOVEN

Nº voluntarios: 6

Nº beneficiarios: 20

Horas de voluntariado totales: 21

El Grupo Línea Directa colabora con la asociación Norte Joven 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 ayudarán a una inclusión plena social y laboralmente.

FUNDACIÓN INTEGRA - DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

Nº voluntarios: 13

Nº beneficiarias: 43

Horas totales de voluntariado: 12

Durante el Día Internacional de la Mujer el 8 de marzo, el Grupo Línea Directa organizó para un colectivo 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 - SHOWCOOKING

Nº voluntarios: 18

Nº beneficiarios: 1

Horas de voluntariado totales: 20

Una nueva acción de 2023 con 'Adopta un abuelo' ha sido un taller de cocina en el que los empleados de la Compañía aprendieron a hacer torrijas con una cocinera muy experimentada: la abuela Asun, de Adopta un abuelo. Con ella los empleados participantes aprendieron trucos culinarios e hicieron también, al mismo tiempo, una labor de acompañamiento.

Con esta acción, la red de voluntarios promueve la integración de la tercera edad poniendo en valor la trayectoria personal de la abuela que acompañó a las personas de Línea Directa Aseguradora durante la sesión.

ADOPTA UN ABUELO - EL PODER DE UNA CARTA

Nº voluntarios: 67

Nº beneficiarias: 67

Horas de voluntariado totales: 22

Durante la Navidad de 2023 la compañía ha puesto en marcha, junto con Adopta un Abuelo, una iniciativa para que las personas mayores en residencias se sientan acompañadas.

Se trata de un portal digital en el que los empleados de Línea Directa pueden enviar cartas a diferentes abuelos de España que van a pasar la Navidad solos, haciéndoles felices en estas fechas.

FUNDACIÓN BOTÍN - THINKXSOCIAL

Nº voluntarios: 2

Nº beneficiarias: 14

Horas de voluntariado totales: 32

Línea Directa Aseguradora ha participado en el primer encuentro interdisciplinar entre diversos profesionales del marketing, la publicidad y la comunicación con el objetivo de ayudar a organizaciones sin ánimo de lucro a acercarse a la 'Generación Z'.

El proyecto, organizado por la Fundación Botín, reunió a más de 14 ONG y fundaciones. En Línea Directa se unieron al proyecto 2 profesionales del marketing y comunicación quienes pusieron sus conocimientos durante dos jornadas completas al servicio de éstas.

FUNDACIÓN APROCOR - LA CALLE DE ATRÁS

Nº voluntarios: 46

Nº beneficiarios: 100

Horas totales de voluntariado: 133

Con motivo de la reunión trimestral del área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, los empleados del área se trasladaron a las instalaciones de la Fundación Aprocor. Allí, una vez concluyó la sesión de trabajo, se realizó una actividad de voluntariado corporativo en el que las personas de la organización ayudaron a la asociación a rehabilitar una zona en desuso de sus instalaciones. Entre todos consiguieron convertirla en un lugar de recreo y encuentro para todos los jóvenes que estudian en el centro.

FUNDACIÓN A LA PAR - TALLER DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD EN EL HOGAR

Nº voluntarios: 6

Nº beneficiarios: 12

Horas totales de voluntariado: 12

Los voluntarios de Línea Directa han impartido un taller de seguridad en el hogar a los jóvenes con discapacidad intelectual residentes en el piso de entrenamiento de la Fundación A LA PAR, en el que se preparan para empezar a vivir una vida independiente.

En este taller conocieron los principales riesgos que entraña una casa: incendios, posibles lesiones y peligro eléctrico. Para evitarlos, se les dota de conocimientos para ayudarles a prevenirlos y herramientas para actuar si suceden.

HOGAR EL OLIVO - TALLER DE BAILE

Nº voluntarios: 4

Nº beneficiarios: 17

Total horas: 13

Cuatro voluntarios de la red de 'Conmovedores' se desplazaron al hogar "El Olivo" e impartieron un taller de baile para los 17 niños que viven de acogida allí.

El objetivo de esta acción, además de aportar conocimientos didácticos a los jóvenes, es pasar un rato con ellos, fomentar su integración social y compartir un momento agradable en su compañía.

Voluntariado medioambiental

AMI3 – JORNADA DE REFORESTACIÓN

Nº voluntarios: 51

Nº beneficiarios: 10

Horas de voluntariado: 102

Junto a la Asociación en favor de las personas con discapacidad de Tres Cantos (AMI3), Línea Directa ha desarrollado una jornada de reforestación en familia, en la que han participado empleados, familiares e hijos.

Esta acción tiene como objetivo la integración de personas con discapacidad, quienes han sido los monitores de la actividad; el cuidado y conservación del medioambiente y el impacto local, al desarrollarse en Tres Cantos.

Campañas solidarias navideñas

HOGAR EL OLIVO - CONVIÉRTETE EN REY MAGO

Nº voluntarios: 22 voluntarios

Nº beneficiarios: 17 jóvenes del Hogar el Olivo

Horas de voluntariado/voluntario: 44 horas

"Conviértete en Rey Mago" es una iniciativa con años de tradición en la compañía. Cada Navidad, los niños albergados en el hogar de acogida "El Olivo" envían a Línea Directa sus cartas a los Reyes Magos. Todas ellas se reparten entre las diferentes áreas de la compañía y se instalan huchas para la recogida de dinero.

Con lo recaudado, se compran los regalos pedidos por los niños y se les entrega en enero durante una visita al hogar "El Olivo".

RECOGIDA SOLIDARIA DE ALIMENTOS, CON BANCO DE SOLIDARIDAD

Nº voluntarios: 12 voluntarios

Nº beneficiarios: 65 familias en situación de pobreza alimentaria

Horas de voluntariado/voluntario: 20 horas

Se trata de un banco de alimentos que atiende a más de 300 familias en la Comunidad de Madrid. En esta ocasión, los 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.

Bienestar y salud

X CARRERA MADRID CONTRA EL CÁNCER

Participantes: 96

Donación: 1.366€

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 colaboró con más de 90 dorsales para fomentar la participación de empleados, contribuyendo así con el fin de la carrera, que es la investigación sobre el cáncer.

CARRERA INRUN

Participantes: 10

El Grupo Línea Directa participa en la primera carrera solidaria por la discapacidad intelectual organizada por la Fundación A LA PAR.

Los fondos recaudados en el mercadillo Mercadillo Solidario fueron destinados a la celebración de esta carrera.

Donaciones

MERCADILLO SOLIDARIO 2023 EN FAVOR DE A LA PAR

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 150 ordenadores reacondicionados y 110 monitores a un precio simbólico de 20€ y 10€ respectivamente. La recaudación final ha superado los 4.500€.

El mercadillo fue organizado por 10 voluntarios, dando soporte a los profesionales de A LA PAR que estuvieron atendiendo el Mercadillo. La recaudación se destinó íntegramente a la Fundación A LA PAR, quienes traban en favor de los derechos de las personas con discapacidad intelectual y su participación en la sociedad. En concreto, los fondos fueron destinados a la organización y puesta en marcha de la primera edición de *InRun*, su primera carrera solidaria por la discapacidad intelectual, que contó con la participación de casi mil personas.

DONACIÓN DE CPU's Y MONITORES

Equipos informáticos donados: 15

En el presente año se ha realizado la donación de 9 equipos informáticos reacondicionados a la Fundación Aprocor. Del mismo modo, se han donado 6 equipos reacondicionados a la fundación A LA PAR.

Estos equipos se han instalado en una de sus respectivas salas de formación, permitiendo a los jóvenes con discapacidad intelectual acceder a herramientas tecnológicas con fines educativos.

FUNDACIÓN ALBERTO CONTADOR - DONACIÓN DE BICICLETAS

Nº bicicletas donadas: 10

Con motivo del Día Mundial de la Bicicleta, Línea Directa Aseguradora puso en marcha una campaña de recolección de bicicletas para donarlas a la Fundación Alberto Contador, que las pusieron a punto y distribuyeron a personas en riesgo de exclusión social.

FUNDACIÓN APROCOR - LA CALLE DE ATRÁS

Total donado: 1.486€

Además del voluntariado corporativo, se realizó una donación de 1.486€ a la Fundación Aprocor tras celebrar en sus instalaciones la reunión trimestral del área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad.

RECOGIDA DE MATERIAL HUMANITARIO - VÍCTIMAS DE LA GUERRA EN UCRANIA

Nº de cajas donadas con ayuda humanitaria: 70

Tras el terremoto de Turquía y Siria, Línea Directa inició una campaña de recolección de ropa y materiales de primera necesidad para las víctimas.

Tras contactar con la embajada turca y diversas fundaciones que trabajaban sobre el terreno, comunicaron a la organización que era imposible hacer llegar el cargamento.

De esta forma, desde Acción Social de Línea Directa se decidió redestinar todo lo recolectado a las víctimas de la guerra en Ucrania.

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
- Adopta un Abuelo
- AECC
- AMI3
- Fundación Alberto Contador
- Hogar el Olivo
- Fundación Botín

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Línea Directa cuenta con un robusto sistema para la gestión de su cadena de valor desde el momento de su homologación hasta la gestión de las licitaciones o el momento de contratación, que se adapta a las necesidades particulares de cada área de la compañía.

GOBIERNO DE LA CADENA DE VALOR

El área de compras, integrada en la dirección financiera del grupo, tiene como misión fijar la estrategia y procedimientos, y realizar la supervisión de la adquisición de servicios y productos, cumpliendo con los objetivos estratégicos establecidos por el Consejo de Administración.

Durante el proceso de compras, dicha dirección es responsable de garantizar la completa evaluación de riesgos de los proveedores. En particular, se analizan los siguientes riesgos: riesgo crediticio, de fraude, ciberseguridad, ética, ESG, recursos humanos y riesgo fiscal.

Línea Directa tiene la responsabilidad de motivar a sus proveedores para mejorar sus desempeños éticos, sociales y ambientales. Para ello, se han establecido cuatro objetivos con la cadena de valor en su Política de Sostenibilidad:

- Adoptar una colaboración que garantice la eficiencia y la calidad en los productos y servicios que prestan los proveedores a los clientes y a la compañía y que favorezca la generación de valor mutuo.
- Promover que la cadena de valor cumpla con los principios y valores de la compañía, con el Código de Conducta para Proveedores y con los principios establecidos en esta Política, así como en otros marcos normativos internos que resulten de aplicación.
- Impulsar el cumplimiento de la Política de Compras para incorporar aspectos de sostenibilidad o ESG que permitan

extender los compromisos de Línea Directa en la cadena de valor.

- Perseguir la protección y la mejora del medioambiente en toda la cadena de valor, promoviendo la utilización de recursos de manera responsable y racional, aplicando un enfoque de eficiencia y buscando la minimización de la generación de residuos.

POLÍTICA DE COMPRAS RESPONSABLES

En 2022, la compañía aprobó la **Política de Compras Responsables**, por la que se estipula que se incentivará que los proveedores definan un plan estratégico en materia ESG. Adicionalmente, se incorporaron criterios no financieros –ambientales, sociales y de gobernanza– en el procedimiento para la evaluación y homologación de los proveedores.

GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA CADENA DE VALOR

Entre las líneas estratégicas aprobadas en el Plan de Sostenibilidad 2023-2025, Línea Directa definió una serie de acciones dirigidas a profundizar en el conocimiento de la cadena de valor desde el punto de vista de la sostenibilidad.

Desde la aprobación de la Política de Compras Responsables, para poder prestar servicios o suministrar productos a la compañía, los proveedores en fase de homologación tienen que realizar una evaluación inicial en aspectos generales, que incluyen criterios ESG.

Adicionalmente, en 2023, la compañía ha elaborado un cuestionario que cubre aspectos ambientales, de derechos humanos, sociales, gestión del talento, seguridad de la información y privacidad para evaluar el desempeño de los proveedores en materia ESG.

A través de este análisis de los proveedores se pretende determinar los impactos sobre el desarrollo sostenible que Línea Directa genera en su cadena de suministro, así como identificar las potenciales acciones a llevar a cabo con la cadena de valor: sensibilización, formación, acompañamiento o incentivación.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES

El Código de Conducta para proveedores es un aspecto de obligada aceptación para cualquier proveedor que vaya a ofrecer un servicio o un producto a la compañía. Dicho Código de Conducta fue actualizado y aprobado por el Consejo de Administración a finales de 2022.

Este código tiene por objeto que todos los proveedores y empresas subcontratadas 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 los proveedores compartan y respeten 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.

Periódicamente el proceso de compras es auditado internamente. Las recomendaciones y oportunidades de mejora que surgen durante estas revisiones son analizadas y puestas en marcha, haciéndose un seguimiento periódico del grado de implantación de las mismas, con el objeto de mantener una mejora continua en los procesos.

CADENA DE SUMINISTRO: COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES

En 2023 Línea Directa ha realizado pedidos a 570 proveedores por valor de 167,3 millones de euros, además de los realizados a la red de prestaciones del Grupo, frente a los pagos por 172,1 millones de euros a 494 proveedores realizados el año anterior. Como muestra del compromiso de Línea Directa con el desarrollo y crecimiento del tejido productivo local en España, el 92% de las compras se realizaron a proveedores locales, mismo porcentaje que en 2022. Por otro lado, durante 2023, la compañía ha homologado a 146 nuevos proveedores (119 en 2022).

Los elevados volúmenes de compras locales del grupo constituyen un motor de crecimiento para las zonas geográficas en las que Línea Directa desarrolla su actividad, favoreciendo el desarrollo empresarial, industrial y social de las mismas, mediante la creación de empleo en las empresas proveedoras de productos y servicios.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES CRÍTICOS

En 2023, Línea Directa ha puesto en marcha un sistema para la gestión y evaluación del desempeño ESG de los proveedores que realizan operaciones críticas, a lo largo de su relación con la compañía, dando lugar a un reporte informativo a disposición de la dirección.

A cierre de 2023, el 91% de los proveedores de la aseguradora encuestados en este año han sido evaluados según los criterios de sostenibilidad establecidos. Igualmente, ha sido analizado el desempeño del 34% de los proveedores que formaron parte de una primera oleada de la evaluación de la red de prestaciones de Motor.

El objetivo de la evaluación ESG de proveedores no es sólo poder seleccionar a los colaboradores que demuestren un mejor desempeño en sostenibilidad sino también motivar a que mejoren su desempeño ESG, lo que, entre otros aspectos, permitirá mejorar su competitividad.

DENUNCIAS AL CANAL ÉTICO RELACIONADAS CON PROVEEDORES

En 2023 no se ha identificado ninguna contratación con proveedores en la que se hayan generado incidentes relacionados con los derechos de libertad sindical, negociación colectiva, empleo de mano de obra infantil o trabajo forzado o no consentido, ni se tiene constancia de que se hayan recibido denuncias por los motivos señalados. Al igual que en 2022, tampoco se ha detectado ningún proveedor con un impacto social negativo significativo. De las comunicaciones sobre proveedores que se registraron a través del canal de denuncias habilitado al efecto (Canal Ético), todas fueron investigadas y no se confirmaron hallazgos en ninguna.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Servicio de Atención al Cliente de Línea Directa Aseguradora atiende las quejas y reclamaciones de los clientes, actúa con total independencia de las áreas de negocio de la compañía y observa un cumplimiento estricto de las normas que lo regulan. Esto garantiza la atención personalizada de todas las incidencias y una respuesta motivada al cliente en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y la protección a sus intereses.

Para ello, la compañía analiza la información obtenida a partir de las quejas y reclamaciones recibidas y propone a las áreas de negocio diferentes medidas para impulsar una mejora de la calidad. La tramitación de las incidencias incluye la revisión de todos los procesos relativos al servicio y la información puntual al cliente sobre los avances en la gestión a través del canal que elija.

El ejercicio 2023 ha supuesto un reto importante para el Servicio de Atención al Cliente ya que el entorno de complejidad e incertidumbre causado por el proceso inflacionario de las prestaciones y por la pérdida de liquidez de las familias, han provocado un repunte de las quejas y las reclamaciones. Durante el pasado ejercicio, la compañía resolvió 630 quejas y 7.007 reclamaciones, lo que supone un incremento respecto a 2022 del 58,3% y del 29,5%, respectivamente. De todas ellas, un 39,86% fueron resueltas a favor del cliente.

En cuanto a los plazos de resolución, Línea Directa sigue manteniendo unos tiempos ágiles de respuesta que durante el pasado año fueron de 16,56 días de tiempo medio de resolución.

INFORME DE ACTIVIDAD DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Si el asegurado no está conforme con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, cuenta con distintas alternativas para argumentar y hacer prosperar su reclamación. Línea Directa cuenta con la figura del **Defensor del Cliente,** que promueve la transparencia y la protección de los intereses del asegurado y la utilización de las mejores prácticas con resoluciones vinculantes para la compañía.

Durante el ejercicio 2023 se han resuelto **488 reclamaciones** a través del Defensor del Cliente, de las cuales **214 (43,8%)** se han resuelto a favor del cliente y **274 (56,2%)** a favor de la compañía.

De estas 214 reclamaciones resueltas a favor del cliente, 11 fueron estimadas y 203 finalizaron con un allanamiento.

EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES

AÑO	QUEJAS	RECLAMACIONES	TOTAL
2023	630	7.007	**7.637**
	8,25 %	91,75 %	
2022	398	5.411	**5.809**
	6,85 %	93,15 %	

AÑO	PROCEDENTES	NO PROCEDENTES	TOTAL
2023	3.044	4.593	**7.637**
	39,86 %	60,14 %	
2022	2.215	3.594	**5.809**
	38,13 %	61,87 %	

*Datos extraídos a fecha 01/01/2024 sobre reclamaciones terminadas en 2023 independientemente de su fecha de entrada.

DISTRIBUCIÓN POR LAS DIFERENTES ÁREAS DE GESTIÓN 2023

ÁREA	PORCENTAJE	QUEJAS Y RECLAMACIONES
Gestión de Accidentes	66,39 %	5.070
Gestión de Póliza	19,22 %	1.468
Cotización y Cierre	1,79 %	137
Servicios Adicionales	8,73 %	667
Asistencia en Viaje	3,34 %	255
Otros	0,52 %	40

CALIDAD EN EL SERVICIO

El modelo de negocio directo aporta un gran número de ventajas competitivas respecto al tradicional: mayor capacidad de alineamiento, ahorro en comisiones y redes de oficinas y contacto directo con el cliente. Es precisamente esta última la que permite a Línea Directa conocer de primera mano las necesidades de los asegurados, lo que constituye un extraordinario activo a la hora de impulsar la calidad en todos sus procesos.

Línea Directa Aseguradora monitoriza Net Promoter Score (NPS), que estima el grado potencial de recomendación de la compañía por parte de sus clientes y usuarios. Este sistema cuenta con una escala de medición de 1 a 10 puntos, siendo considerados solamente como "promotores" a aquellos asegurados que puntúan su experiencia con la compañía con una nota de 9 o 10.

En este sentido, el NPS global de Línea Directa Aseguradora en 2023 ha alcanzado 29,16 puntos, lo que supone una variación de 17,8 puntos respecto a 2022, un retroceso causado por el endurecimiento de la suscripción ante la actual coyuntura de mercado de presión de la inflación de costes sobre los márgenes aseguradores.

Uno de los principales retos vividos por el área de Calidad durante el pasado ejercicio ha sido adaptar los sistemas de medición al nuevo enfoque multiproducto de la compañía. Se ha logrado definir un conjunto de indicadores que, además de aportar una lectura conjunta de los KPI, ofrece la posibilidad de conocer la evaluación del asegurado del proceso o servicio en cuestión.

El año 2023 también ha asistido a una importante evolución del Cuadro de Mando de Experiencia de Cliente en el ámbito de las prestaciones del seguro de Hogar y se ha profundizado en el conocimiento y análisis de las *best practices* del mercado, siempre con el objetivo de enriquecer la toma de decisiones en el futuro.

En 2024, se trabajará en ampliar la metodología sobre prestación del servicio al resto de interacciones del cliente, así como en la predicción y detección temprana de alarmas sobre los nuevos indicadores de percepción.

ANEXOS

MATRIZ DE COMPETENCIA DE LOS CONSEJEROS

Competencias				D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Dª. Patricia Ayuela de 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	x
			2.3 Cumplimiento normativo	x		x	x	x	x	x
3	Transformación digital	Digitalización. Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). Ciberseguridad.	3.1 Digitalización y TIC	x	x	x	x	x	x	
			3.2 Ciberseguridad	x		x		x	x	
			3.3 Protección de Datos	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	<50	>60	Entre 50 y 60	Entre 50 y 60	Entre 50 y 60	Entre 50 y 60
5	ASG	Experiencia y formación en cuestiones ASG	5.1 Cuestiones ambientales	x		x	x		x	x
			5.2 Cuestiones sociales	x		x	x	x	x	x
			5.3 Cuestiones de gobernanza	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. Estrategia y desarrollo de negocio	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	x

INDICADORES AMBIENTALES

Indicador	2021	2022	2023
CONSUMO ENERGÉTICO			
Gasóleo (l)	8.319,70	11.547,00	12.028,93
Gasóleo (MWh)	81,5	111,77	120,05
Gas Natural (MWh)	3.143,34	2.414,50	2.370,53
Electricidad (MWh)	5.209,90	5.223,10	4.916,57
Electricidad Autogenerada (Mwh)	-	318,4	688,5
% electricidad de origen renovable	— %	69,10 %	72,2 %
Electricidad de fuentes renovables (MWh)	0	3.611,47	3.548,18
Electricidad de fuentes no renovables (MWh)	5.209,92	1.611,64	1.368,39
Energía total (MWh)	**8.434,74**	**7.749,37**	**7.407,15**

Indicador	2021	2022	2023
HUELLA DE CARBONO			
ALCANCE 1			
Alcance 1: emisiones directas de CO2 (tonCO2e)	**602,3**	**471,0**	**464,2**
ALCANCE 2			
Alcance 2 (market- based) emisiones indirectas de CO2 por electricidad consumida (tonCO2e)	**1.178,3**	**426,2**	**346,7**
Alcance 2 (location-based) emisiones indirectas de CO2 por electricidad consumida (tonCO2e)*	1.178,3	1.239,9	1.084,15
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por agua	4,58	2,4	2,7
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por papel**	16,5	0,2	0,2
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por viajes de empresa	7	22,01	19,82
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por desplazamiento de empleados in itinere	2.296,4	2.653,4	2.451,2
Intensidad alcance 1 (tonCO2e/plantilla media)	**0,230**	**0,190**	**0,185**
Intensidad alcance 2 (tonCO2e/plantilla media)	**0,460**	**0,150**	**0,138**
Intensidad (alcance 1 + alcance 2)	0,690	0,340	0,324

* 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 de alcance 1 y alcance 2, y de papel. Se modifican las emisiones de alcance 2 tras verificación por tercero independiente.

*** Fuentes: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 23 – Junio 2023) y DEFRA Version 1.1 2023

**** Las emisiones directas e indirectas (alcance 1 y 2) de la compañía serán objeto de verificación adicional. Una vez finalizada la verificación, los datos se actualizarán en la siguiente edición del Estado de Información No Financiera.

Indicador	2021	2022	2023
CONSUMO DE AGUA			
Agua potable (ml)	14,32	16,12	15,27
GESTIÓN DE RESIDUOS			
Residuos totales (Kg)	107.822	112.042	113.967
Residuos peligrosos (Kg)	35.715	40.435	40.059
Residuos no peligrosos (Kg)	72.106	71.608	73.908
Papel y cartón (Kg)	14.839	17.898	21.915
Plástico (Kg)	16.976	14.010	18.777
Otros residuos no peligrosos (Kg)	40.291	39.700	33.216
VALORIZACIÓN DE RESIDUOS			
Residuos reciclados/reutilizados (Kg)	97.332	81.156	82.844
Residuos desechados (Kg)	0	0	10.499
Residuos enviados a vertedero (Kg)	0	0	0
Residuos incinerados (con o sin recuperación) (Kg)	0	20.202	19.044
Residuos eliminados de otra manera, especificar (Kg)	0	0	1.277
Residuos con método de eliminación desconocido (Kg)	10.490	10.684	303
ALCANCE DE CERTIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL			
Ocupantes en centros certificados medioambientalmente (%)	76 %	76 %	86 %
CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS			
Consumo de papel (Kg)	11.712	9.705	9.158
Consumo de tóner (Kg)	30,8	23,4	28,4

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla a cierre de año

Indicador	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total plantilla	**1.096**	**1.480**	**2.576**	**1.068**	**1.432**	**2.500**	**1.046**	**1.459**	**2.505**
Distribución de plantilla por antigüedad y por género									
<=5	557	599	1.156	510	542	1.052	480	551	1.031
6-15	325	452	777	293	380	673	285	365	650
16-25	207	417	624	256	471	727	265	493	758
>25	7	12	19	9	39	48	16	50	66
Distribución de plantilla por edad y por género									
<30	104	131	235	102	129	231	139	170	309
>=30 y <50	826	1.054	1.880	771	968	1.739	699	924	1.623
>=50	166	295	461	195	335	530	208	365	573
Distribución de plantilla por grupo profesional y por género									
Directivos	35	35	70	37	37	74	35	37	72
Profesionales expertos	189	176	365	187	169	356	185	163	348
Profesionales	283	422	705	264	412	676	261	397	658
Staff	589	847	1.436	580	814	1.394	565	862	1.427
Distribución de plantilla por tipo de contrato y por género									
Indefinido	1.050	1.444	2.494	1.050	1.417	2.467	1.037	1.458	2.495
Temporal	46	36	82	18	15	33	9	1	10
Distribución de plantilla por tipo de jornada y por género									
Completa	709	631	1.340	720	664	1.384	679	674	1.353
Parcial	387	849	1.236	348	768	1.116	367	785	1.152

	2021	2022	2023
Porcentaje de nacionalidades respecto al total de la plantilla (%)			
España	95,4 %	95,7 %	93,8%
Venezuela	1,3 %	1,5 %	1,9%
Perú	0,6 %	0,5 %	0,8%
Colombia			0,5%
Otras nacionalidades*	2,7 %	2,4 %	3,1%
Nº total de nacionalidades	**28**	**24**	**33**

*con un peso menor al 0.5% sobre el total

Indicador	2021			2022			2023		
	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL
Total plantilla	**1.340**	**1.236**	**2.576**	**1.384**	**1.116**	**2.500**	**1.353**	**1.152**	**2.505**
Distribución de plantilla por antigüedad y por tipo de jornada									
<=5	362	794	1.156	392	660	1.052	349	682	1.031
6-15	469	308	777	382	291	673	352	298	650
16-25	491	133	624	568	159	727	591	167	758
>25	18	1	19	42	6	48	61	5	66
Distribución de plantilla por edad y por tipo de jornada									
<30	59	176	235	73	158	231	78	231	309
>=30 y <50	972	908	1.880	956	783	1.739	865	758	1.623
>=50	309	152	461	355	175	530	410	163	573
Distribución de plantilla por grupo profesional y por tipo de jornada									
Directivos	70	0	70	74	0	74	72	0	72
Profesionales expertos	333	32	365	326	30	356	325	23	348
Profesionales	599	106	705	566	110	676	561	97	658
Staff	338	1.098	1.436	418	976	1.394	395	1.032	1.427
Distribución de plantilla por tipo de contrato y por tipo de jornada									
Indefinido	1.320	1.174	2.494	1.371	1.096	2.467	1.344	1.151	2.495
Temporal	20	62	82	13	20	33	9	1	10

	2021			2022			2023		
	INDEFINIDO	**TEMPORAL**	**TOTAL**	**INDEFINIDO**	**TEMPORAL**	**TOTAL**	**INDEFINIDO**	**TEMPORAL**	**TOTAL**
Total plantilla	**2.494**	**82**	**2.576**	**2.467**	**33**	**2.500**	**2.495**	**10**	**2.505**
Distribución de plantilla por antigüedad y por tipo de contrato									
<=5	1.074	82	1.156	1.019	33	1.052	1.021	10	1.031
6-15	777	0	777	673	0	673	650	0	650
16-25	624	0	624	727	0	727	758	0	758
>25	19	0	19	48	0	48	66	0	66
Distribución de plantilla por edad y por tipo de contrato									
<30	213	22	235	214	17	231	309	0	309
>=30 y <50	1.830	50	1.880	1.724	15	1.739	1.614	9	1.623
>=50	451	10	461	529	1	530	572	1	573
Distribución de plantilla por grupo profesional y tipo de contrato									
Directivos	70	0	70	74	0	74	72	0	72
Profesionales expertos	365	0	365	356	0	356	348	0	348
Profesionales	701	4	705	675	1	676	658	0	658
Staff	1.358	78	1.436	1.362	32	1.394	1.417	10	1.427

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla media

	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Plantilla media	**1.098,0**	**1.481,3**	**2.579,3**	**1.078,2**	**1.459,9**	**2.538,1**	**1.052,9**	**1.435,4**	**2.488,3**
Distribución de plantilla media por antigüedad y por género									
<=5	565,8	619,1	1184,9	532,7	577,5	1.110,2	497,8	541,8	1.039,7
6-15	345,0	486,3	831,3	300,1	400,3	700,3	282,8	366,0	648,8
16-25	181,0	368,7	549,7	237,9	451,0	688,9	258,7	481,3	739,9
>25	6,2	7,3	13,5	7,5	31,2	38,7	13,6	46,3	59,9
Distribución de plantilla media por edad y por género									
<30	109,6	143,1	252,7	99,0	131,4	230,4	121,9	145,0	266,9
>=30 y <50	841,3	1.058,3	1.899,5	794,8	1.006,4	1.801,2	730,4	940,0	1.670,4
>=50	147,2	280	427,2	184,4	322,1	506,5	200,6	350,4	551,0
Distribución de plantilla media por grupo profesional y por género									
Directivos	34,9	35,0	69,9	35,3	36,2	71,4	34,6	37,6	72,2
Profesionales expertos	184,4	175,8	360,2	189,9	171,3	361,3	187,7	167,1	354,8
Profesionales	278,3	419,4	697,7	274,8	419,7	694,5	260,7	400,4	661,1
Staff	600,4	851,2	1.451,6	578,2	832,8	1.410,9	570,0	830,3	1.400,3
Distribución de plantilla media por tipo de contrato y por género									
Indefinido	1.039,6	1.417,2	2.456,8	1.046,1	1.421,3	2.467,3	1.042,7	1.432,4	2.475,1
Temporal	58,4	64,2	122,6	32,1	38,7	70,8	10,3	3,0	13,3
Distribución de plantilla media por tipo de jornada y por género									
Completa	703,6	626,5	1.330,1	688,8	640,0	1.328,8	713,4	667,3	1.380,8
Parcial	394,4	854,8	1.249,3	389,4	819,9	1.209,3	339,5	768,1	1.107,6

	2021			2022			2023		
	COMPLETA	**PARCIAL**	**TOTAL**	**COMPLETA**	**PARCIAL**	**TOTAL**	**COMPLETA**	**PARCIAL**	**TOTAL**
Plantilla media	**1.330,1**	**1.249,3**	**2.579,3**	**1.328,8**	**1.209,4**	**2.538,1**	**1.380,8**	**1.107,6**	**2.488,3**
Distribución de plantilla media por antigüedad y por tipo de jornada									
<=5	367,9	817,0	1.184,9	349,1	761,1	1.110,2	395,3	644,3	1.039,6
6-15	512,0	319,3	831,3	405,1	295,3	700,3	355,2	293,7	648,8
16-25	436,8	112,9	549,7	540,9	148,0	688,9	576,1	163,8	739,9
>25	13,4	0,1	13,5	33,7	5,0	38,7	54,2	5,8	59,9
Distribución de plantilla media por edad y por tipo de jornada									
<30	56,3	196,3	252,7	57,8	172,6	230,4	89,9	177,0	266,9
>=30 y <50	990,6	908,9	1.899,5	936,3	864,9	1.801,2	907,8	762,6	1.670,4
>=50	283,2	144	427,2	334,7	171,8	506,5	383,0	168,0	551,0
Distribución de plantilla media por grupo profesional y por tipo de jornada									
Directivos	69,9	0,0	69,9	71,4	0,0	71,4	72,2	0,0	72,2
Profesionales expertos	327,8	32,4	360,2	331,1	30,2	361,3	328,0	26,8	354,8
Profesionales	591,5	106,2	697,7	585,7	108,8	694,5	558,3	102,8	661,1
Staff	340,9	1.110,7	1.451,6	340,6	1.070,3	1.410,9	422,3	978,0	1.400,3
Distribución de plantilla media por tipo de contrato y por tipo de jornada									
Indefinido	1.312,3	1.144,4	2.456,8	1.312,0	1.155,3	2.467,3	1.370,7	1.104,4	2.475,1
Temporal	17,8	104,8	122,6	16,8	54,0	70,8	10,1	3,2	13,3

	2021			2022			2023		
	INDEFINIDO	**TEMPORAL**	**TOTAL**	**INDEFINIDO**	**TEMPORAL**	**TOTAL**	**INDEFINIDO**	**TEMPORAL**	**TOTAL**
Plantilla media	**2.456,8**	**122,6**	**2.579,3**	**2.467,3**	**70,8**	**2.538,1**	**2.475,1**	**13,3**	**2.488,3**
Distribución de plantilla por antigüedad y por tipo de contrato									
<=5	1.062,3	122,6	1.184,9	1.039,4	70,8	1.110,2	1.026,4	13,3	1.039,7
6-15	831,3	0,0	831,3	700,3	0,0	700,3	648,8	0,0	648,8
16-25	549,7	0,0	549,7	688,9	0,0	688,9	739,9	0,0	739,9
>25	13,5	0,0	13,5	38,7	0,0	38,7	59,9	0,0	59,9
Distribución de plantilla por edad y por tipo de contrato									
<30	211,2	41,5	252,7	204,5	25,9	230,4	265,3	1,7	266,9
>=30 y <50	1.825.5	74,0	1.900	1.764,2	37,0	1.801,2	1.659,8	10,6	1.670,4
>=50	420,1	7,1	427,2	498,7	7,8	506,5	550,0	1,0	551,0
Distribución de plantilla por grupo profesional y tipo de contrato									
Directivos	69,9	0,0	69,9	71,4	0,0	71,4	72,2	0,0	72,2
Profesionales expertos	360	0,2	360,2	361,3	0,0	361,3	354,8	0,0	354,8
Profesionales	695,4	2,3	697,7	693,1	1,4	694,5	661,1	0,0	661,1
Staff	1.331,4	120,2	1.452	1.341,6	69,3	1.410,9	1.387,1	13,3	1.400,3

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de altas en el Grupo

	2021			2022			2023		
	ALTAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN	ALTAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN	ALTAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN
Total plantilla	**298**	**2.576**	**11,57 %**	**279**	**2.500**	**11,2 %**	**419**	**2.505**	**16,73 %**
				Altas del Grupo por género					
Hombre	**140**	**1.096**	**12,8 %**	**129**	**1.068**	**12,1 %**	**204**	**1.046**	**19,5 %**
Nueva contratación	133	-	12,14 %	121	-	11,33 %	196	-	18,74 %
Recontratación	7	-	0,64 %	8	-	0,75 %	8	-	0,76 %
Mujer	**158**	**1.480**	**10,7 %**	**150**	**1.432**	**10,5 %**	**215**	**1.459**	**14,7 %**
Nueva Contratación	139	-	9,39 %	136	-	9.50%	204	-	13,98 %
Recontratación	19	-	1,28 %	14	-	0,98 %	11	-	0,75 %
				Altas del Grupo por edad					
<30	**109**	**235**	**46,4 %**	**119**	**231**	**51,5 %**	**223**	**309**	**72,2 %**
Nueva Contratación	105	-	44,68 %	116	-	50,22 %	218	-	70,55 %
Recontratación	4	-	1,70 %	3	-	1,30 %	5	-	1,62 %
>=30 y <50	**171**	**1.880**	**9,1 %**	**138**	**1.739**	**7,9 %**	**196**	**1.623**	**12,1 %**
Nueva Contratación	152	-	8,09 %	122	-	7,02 %	182	-	11,21 %
Recontratación	19	-	1,01 %	16	-	0,92 %	14	-	0,86 %
>=50	**18**	**461**	**3,9 %**	**22**	**530**	**4,2 %**	**0**	**573**	**— %**
Nueva Contratación	15	-	3,25 %	19	-	3,58 %	-	-	— %
Recontratación	3	-	0,65 %	3	-	0,57 %	-	-	— %

	2021			2022			2023		
	ALTAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN	ALTAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN	ALTAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN
Total	**298**	**2.576**	**11,6 %**	**279**	**2.500**	**11,2 %**	**419**	**2.505**	**16,7 %**
Altas del Grupo por grupo profesional									
Directivos	**1**	**70**	**1,4 %**	**4**	**74**	**5,4 %**	**2**	**72**	**2,8 %**
Nueva contratación	1	-	1,4 %	4	-	5,4 %	2		2,8 %
Recontratación	0	-	— %	0	-	— %			
Profesionales expertos	**29**	**365**	**7,9 %**	**9**	**356**	**2,5 %**	**23**	**348**	**6,6 %**
Nueva contratación	28	-	7,7 %	7	-	2,0 %	23		6,6 %
Recontratación	1	-	0,3 %	2	-	0,6 %			
Profesionales	**39**	**705**	**5,5 %**	**18**	**676**	**2,7 %**	**18**	**658**	**2,7 %**
Nueva contratación	32	-	4,5 %	10	-	1,5 %	15		2,3 %
Recontratación	7	-	1,0 %	8	-	1,2 %	3		0,5 %
Staff	**229**	**1.436**	**15,9 %**	**248**	**1.394**	**17,8 %**	**376**	**1.427**	**26,3 %**
Nueva contratación	211	-	14,7 %	236	-	16,9 %	360		25,2 %
Recontratación	18	-	1,3 %	12	-	0,9 %	16		1,1 %

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de nuevas contrataciones

	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**133**	**139**	**272**	**121**	**136**	**257**	**196**	**204**	**400**
Tipo de contrato en nueva contratación									
Indefinido	49	20	69	73	44	117	193	203	396
Temporal	84	119	203	48	92	140	3	1	4
Nuevas contrataciones por tipo de jornada									
Completa	55	18	73	49	12	61	157	134	291
Parcial	78	121	199	72	124	196	39	70	109

2021

	ALTAS			PLANTILLA A CIERRE			TASA DE CONTRATACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**133**	**139**	**272**	**1.096**	**1.480**	**2.576**	**12,1 %**	**9,4 %**	**10,6 %**
Nuevas contrataciones por grupo profesional									
Directivos	1		1	35	35	70	2,9 %	— %	1,4 %
Profesionales expertos	19	9	28	189	176	365	10,1 %	5,1 %	7,7 %
Profesionales	25	7	32	283	422	705	8,8 %	1,7 %	4,5 %
Staff	88	123	211	589	847	1.436	14,9 %	14,5 %	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 %	— %	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 %

2023

	ALTAS			PLANTILLA A CIERRE			TASA DE CONTRATACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**196**	**204**	**400**	**1.046**	**1.459**	**2.505**	**18,7 %**	**14,0 %**	**16,0 %**
Nuevas contrataciones por grupo profesional									
Directivos	2	0	2	35	37	72	5,7 %	— %	2,8 %
Profesionales expertos	17	6	23	185	163	348	9,2 %	3,7 %	6,6 %
Profesionales	14	1	15	261	397	658	5,4 %	0,3 %	2,3 %
Staff	163	197	360	565	862	1.427	28,8 %	22,9 %	25,2 %

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de evaluación de desempeño

Indicador	2021			2022			2023		
	EVALUADOS	PERSONAS A CIERRE	%	EVALUADOS	PERSONAS A CIERRE	%	EVALUADOS	PERSONAS A CIERRE	%
Total plantilla	**2.544**	**2.576**	**98,8 %**	**2.451**	**2.500**	**98,0 %**	**2.446**	**2.505**	**97,6 %**
Empleados que han participado en la evaluación de desempeño por género									
Hombres	1.075	1096	98,1 %	1.408	1.432	98,3 %	1.016	1.046	97,1 %
Mujeres	1.469	1.480	99,3 %	1.043	1.068	97,7 %	1.430	1.459	98,0 %
Empleados que han participado en la evaluación de desempeño por edad									
<30	228	235	97,0 %	227	231	98,3 %	293	309	94,8 %
>=30 y <50	1.869	1.880	99,4 %	1.711	1.739	98,4 %	1.593	1.623	98,2 %
>=50	447	461	97,0 %	513	530	96,8 %	560	573	97,7 %
Empleados que han participado en la evaluación de desempeño por grupo profesional									
Directivos	55	70	78,6 %	59	74	79,7 %	52	72	72,2 %
Profesionales expertos	362	365	99,2 %	348	356	97,8 %	344	348	98,9 %
Profesionales	697	705	98,9 %	666	676	98,5 %	655	658	99,5 %
Staff	1.430	1.436	99,6 %	1.378	1.394	98,9 %	1.395	1.427	97,8 %

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de desarrollo

Indicador	2021	2022	2023
	Procesos de Selección Internos		
Nº Procesos Selección Internos	41	79	81*
Nº de Personas que cambian de puesto	41	71	90
Nº candidatos	579	530	636

	2021	2022	2023
	Procesos de Selección Externa Individual		
Nº Procesos Selección	61	21	42
Candidatos	5.845	3.500	5.463

*En 2023, el número de promocionados es superior al de procesos de promoción por haber promocionado varias personas en algunos de esos procesos.

Indicador	2023								
	MOVIMIENTOS INTERNOS			PLANTILLA A CIERRA			TASA DE MOVIMIENTOS		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**42**	**48**	**90**	**1.046**	**1.459**	**2.505**	**4,0 %**	**3,3 %**	**3,6 %**
				Procesos de Selección Internos					
Directivos	1	1	2	35	37	72	2,9 %	2,7 %	2,8 %
Profesionales expertos	15	9	24	185	163	348	8,1 %	5,5 %	6,9 %
Profesionales	18	19	37	261	397	658	6,9 %	4,8 %	5,6 %
Staff	8	19	27	565	862	1.427	1,4 %	2,2 %	1,9 %

Indicador	2023								
	MOVIMIENTOS INTERNOS			NUEVAS CONTRATACIONES			TASA DE COBERTURA INTERNA VS EXTERNA		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**42**	**48**	**90**	**136**	**131**	**267**	**24 %**	**27 %**	**25 %**
				Procesos de Selección (incluyendo grupales)					
Directivos	1	1	2	1	0	1	50 %	100 %	67 %
Profesionales expertos	15	9	24	20	6	26	43 %	60 %	48 %
Profesionales	18	19	37	13	2	15	58 %	90 %	71 %
Staff	8	19	27	102	123	225	7 %	13 %	11 %

* Incluye incorporaciones a staff, cuyas vacantes no se abren internamente

Indicador	2023								
	MOVIMIENTOS INTERNOS			VACANTES ABIERTAS INTERNAMENTE			% VACANTES CUBIERTAS INTERNAMENTE SOBRE POSICIONES ABIERTAS INTERNAMENTE		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**42**	**48**	**90**	**34**	**8**	**42**	**55 %**	**86 %**	**68 %**
				Procesos de Selección Individuales					
Directivos	1	1	2	1	0	1	50 %	100 %	67 %
Profesionales expertos	15	9	24	20	6	26	43 %	60 %	48 %
Profesionales	18	19	37	13	2	15	58 %	90 %	71 %
Staff	8	19	27	0	0	0	100 %	100 %	100 %

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de conciliación

Indicador	2021			2022			2023		
	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)	34	44	78	43	39	82	33	46	79
Personas que han disfrutado de un permiso parental en el año (incluye personas que comenzaron su permiso en el año anterior)	40	61	101	62	41	103	57	54	111
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso	96,9 %	89,6 %	92,5 %	98,9 %	97,6 %	98,2 %	96,0 %	82,4 %	90,5 %
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización doce meses después.	87,8 %	76,7 %	83,5 %	97,7 %	95,9 %	96,8 %	91,0 %	78,0 %	84,0 %

	2021		2022		2023	
	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	**3.868**	**23.259**	**3.537**	**20.439**	**3.401**	**19.548**
Hombre	73	501	-	-	-	-
Mujer	3.795	22.758	3.537	20.439	3.401	19.548
Paternidad	**2.217**	**13.711**	**3.526**	**21.684**	**2.762**	**16.959**
Hombre	2.217	13.711	3.446	21.163	2.722	16.698
Mujer	-	-	80	521	40	261
Total	**6.085**	**36.970**	**7.063**	**42.123**	**6.163**	**36.507**

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de retribución

Indicador	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Retribución media por edad									
Total general	**39.933**	**35.292**	**37.268**	**40.902**	**36.667**	**38.468**	**41.619**	**37.921**	**34.488**
Retribución media por edad									
<30	26.855	26.517	26.663	28.520	27.418	27.895	28.522	26.014	27.160
>=30 y <50	37.539	34.628	35.917	39.127	35.636	37.176	40.766	36.946	38.618
>=50	62.786	42.184	49.337	54.870	43.529	47.686	52.368	45.327	47.910
Retribución media por grupo profesional									
Directivos* (salario fijo)	123.694	97.650	110.656	112.253	103.553	107.847	113.976	105.110	109.358
Directivos	168.139	114.905	141.490	156.337	128.877	142.431	145.402	141.443	143.340
Profesionales expertos * (salario fijo)	52.168	50.255	51.235	53.207	51.520	52.407	54.526	53.671	54.123
Profesionales expertos	57.833	55.712	56.798	59.064	57.345	58.249	60.914	60.040	60.501
Profesionales + staff * (salario fijo)	24.945	24.149	24.475	25.582	24.636	25.020	25.993	24.907	25.346
Profesionales	39.574	36.785	37.895	40.155	37.543	38.575	41.572	38.296	39.586
Staff	27.138	27.041	27.081	28.224	27.912	28.040	29.017	28.518	28.722
Retribución mediana de los empleados									
Total	**31.474**	**30.037**	**30.651**	**33.564**	**31.562**	**32.258**	**34.753**	**32.520**	**33.305**

Indicador	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
				Retribución media					
Alta Dirección	**319.971**	**228.244**	**289.396**	**356.889**	**238.785**	**311.144**	**298.657**	**289.129**	**294.537**
				Retribución media anual					
Consejero No Ejecutivo	61.782,7	68.333,7	63.966,3	91.125,0	91.562,0	91.344,0	106.333,3	89.437,5	96.678,6
Consejero Ejecutivo	428.190,5	-	428.190,5	54.117,6	361.846,3	415.963,9		504.336,0	504.336,0
Promedio	**204.512,8**	**68.333,7**	**159.119,8**	**102.602,2**	**148.087,2**	**127.412,7**	**106.333,3**	**172.417,2**	**147.635,8**

* La retribución del Consejero Ejecutivo en 2022 corresponden a un mes de retribución del anterior CEO, Miguel Ángel Merino y a 11 meses de la actual Consejera Delegada, Patricia Ayuela.

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de convenio

Indicador	2021	2022	2023
		Empleados asignados a convenios	
Convenios Colectivos	10	5*	4*
Carta Asignación Internacional	-	-	-
Personas Asignadas a Convenio	100,0 %	100,0 %	100,0 %

*A cierre de 2022: 10 convenios activos a lo largo del ejercicio

*A cierre de 2023: 6 convenios activos a lo largo del ejercicio

Indicador	2021	2022	2023
Empleados Cubiertos Por Convenio Colectivo	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Datos de discapacidad

Indicador	2021	2022	2023
	Empleados con discapacidad		
Promedio Año	40,0	39,0	38,6
Promedio empleados Grupo	2.579,3	2.538,1	2.488,3
Empleados con Discapacidad promedio	1,55 %	1,54 %	1,55 %

Indicador	2021			2022			2023		
	Empleados con discapacidad								
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Promedio empleados con Discapacidad	18,2	21,7	40,0	19,0	20,0	39,0	20,6	18,0	38,6
Promedio Plantilla	1.098,0	1.481,3	2.579,3	1.078,2	1.459,9	2.538,1	1.052,9	1.435,4	2.488,3
Porcentaje Empleados	1,66 %	1,47 %	1,55 %	1,76 %	1,37 %	1,54 %	1,95 %	1,26 %	1,55 %

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de brecha salarial

Indicador	2021		2022		2023	
	Nº DE PERSONAS	BRECHA PONDERADA	Nº DE PERSONAS	BRECHA PONDERADA	Nº DE PERSONAS	BRECHA PONDERADA
			Brecha salarial por grupo profesional			
Directivos	69	6,75 %	71	8,32 %	72	5,55 %
Profesionales expertos	360	4,15 %	361	3,41 %	352	1,49 %
Profesionales	697	6,15 %	693	5,40 %	662	6,52 %
Staff	1.449	0,38 %	1.404	1,10 %	1.388	1,74 %

Indicador	2021		2022		2023	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
			Promedios por categoría profesional			
Directivos	168.139	114.905	156.337	128.877	145.402	141.443
Profesionales expertos	57.833	55.712	59.064	57.345	60.914	60.040
Profesionales	39.574	36.785	40.155	37.543	41.572	38.296
Staff	27.138	27.041	28.224	27.912	29.017	28.518

Indicador	2021		2022		2023	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
			Promedios por edad			
<30	26.855	26.517	28.520	27.418	28.522	26.014
>=30 y <50	37.539	34.628	39.127	35.636	40.766	36.946
>=50	62.786	42.184	54.870	43.529	52.368	45.327
Total general	**39.933**	**35.292**	**40.902**	**36.667**	**41.619**	**37.921**

	2021	2022	2023
Brecha salarial calculada por puestos tipo	2,6 %	2,8 %	3,1 %
Brecha salarial calculada por puestos tipo utilizando la mediana	2,6 %	3,4 %	3,9 %
Brecha salarial calculada por promedio de categorías	4,4 %	4,6 %	3,8 %
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	1,0	0,0	1,14
Relación entre la retribución fija de la persona mejor pagada y la retribución mediana del resto de la plantilla	16,42	9,3	9,37
Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local	1,18	1,12	1,06
Brecha del salario variable calculada por puestos tipo	-0,4 %	-2,0 %	0,4 %
Brecha del salario variable calculada por puestos tipo utilizando la mediana**	5,0 %	-7,6 %	-9,6 %

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de bajas en el Grupo

	2021			2022			2023		
	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN
Totales	**258**	**2.576**	**10,0 %**	**314**	**2.500**	**12,6 %**	**380**	**2.505**	**15,2 %**
Bajas del Grupo por género									
Hombre	**132**	**1.096**	**12,0 %**	**144**	**1.068**	**13,5 %**	**212**	**1.046**	**20,3 %**
Despido	70	-	6,4 %	81	-	7,58 %	115		10,99 %
Voluntarios y otros*	62	-	5,7 %	63	-	5,90 %	97		9,27 %
Mujer	**126**	**1.480**	**8,5 %**	**170**	**1.432**	**11,9 %**	**168**	**1.459**	**11,5 %**
Despido	62	-	4,2 %	94	-	6,56 %	98		6,72 %
Voluntarios y otros*	64	-	4,3 %	76	-	5,31 %	70		4,80 %
Bajas del Grupo por edad									
<30	**64**	**235**	**27,2 %**	**71**	**231**	**30,7 %**	**96**	**309**	**31,1 %**
Despido	28	-	11,9 %	26	-	11,26 %	34		11,0 %
Voluntarios y otros*	36	-	15,3 %	45	-	19,48 %	62		20,1 %
>=30 y <50	**171**	**1.880**	**9,1 %**	**200**	**1.739**	**11,5 %**	**241**	**1.623**	**14,8 %**
Despido	92	-	4,9 %	123	-	7,07 %	152		9,4 %
Voluntarios y otros*	79	-	4,2 %	77	-	4,43 %	89		5,5 %
>50	**23**	**461**	**5,0 %**	**43**	**530**	**8,1 %**	**43**	**573**	**7,5 %**
Despido	12	-	2,6 %	26	-	4,91 %	27		4,7 %
Voluntarios y otros*	11	-	2,4 %	17	-	3,21 %	16		2,8 %

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

	2021			2022			2023		
	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN
Totales	**258**	**2.576**	**10,0 %**	**314**	**2.500**	**12,6 %**	**380**	**2.505**	**15,2 %**
Bajas del Grupo por grupo profesional									
Directivos	**1**	**70**	**1,4 %**	**4**	**74**	**5,4 %**	**7**	**72**	**9,7 %**
Despido	0	-	— %	1	-	1,4 %	4		5,6 %
Voluntarios y otros*	1	-	1,4 %	3	-	4,1 %	3		4,2 %
Profesionales expertos	**22**	**365**	**6,0 %**	**22**	**356**	**6,2 %**	**19**	**348**	**5,5 %**
Despido	5	-	1,4 %	11	-	3,1 %	3		0,9 %
Voluntarios y otros*	17	-	4,7 %	11	-	3,1 %	16		4,6 %
Profesionales	**34**	**705**	**4,8 %**	**42**	**676**	**6,2 %**	**51**	**658**	**7,8 %**
Despido	15	-	2,1 %	25	-	3,7 %	31		4,7 %
Voluntarios y otros*	19	-	2,7 %	17	-	2,5 %	20		3,0 %
Staff	**201**	**1.436**	**14,0 %**	**246**	**1.394**	**17,6 %**	**303**	**1.427**	**21,2 %**
Despido	112	-	7,8 %	138	-	9,9 %	175		12,3 %
Voluntarios y otros*	89	-	6,2 %	108	-	7,8 %	128		9,0 %

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

2021

	DESPIDOS			PLANTILLA A CIERRE			TASA DE ROTACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Totales	**70**	**62**	**132**	**1.096**	**1.480**	**2.576**	**6,4 %**	**4,2 %**	**5,1 %**
Despidos por grupo profesional									
Directivos	0	0	0	35	35	70	– %	– %	– %
Profesionales expertos	2	3	5	189	176	365	1,1 %	1,7 %	1,4 %
Profesionales	13	2	15	283	422	705	4,6 %	0,5 %	2,1 %
Staff	55	57	112	589	847	1.436	9,3 %	6,7 %	7,8 %

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

2022

	DESPIDOS			PLANTILLA A CIERRE			TASA DE ROTACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Totales	**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 %	– %	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 %

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

2023

	DESPIDOS			PLANTILLA A CIERRE			TASA DE ROTACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Totales	**212**	**168**	**380**	**1.046**	**1.459**	**2.505**	**11,0 %**	**6,7 %**	**8,5 %**
Despidos por grupo profesional									
Directivos	2	2	4	35	37	72	5,7 %	5,4 %	5,6 %
Profesionales expertos	2	1	3	185	163	348	1,1 %	0,6 %	0,9 %
Profesionales	17	14	31	261	397	658	6,5 %	3,5 %	4,7 %
Staff	94	81	175	565	862	1.427	16,6 %	9,4 %	12,3 %

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de accidentes de trabajo

	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Tasa de accidentes	0,004	0,000	0,003	0,003	0,000	0,001	0,004	0,000	0,002
Tasa de Frecuencia	5,009	0,372	2,349	4,595	0,000	1,953	5,240	0,000	2,211
Tasa de Gravedad	0,132	0,014	0,064	0,070	0,000	0,030	0,186	0,000	0,079
Número de muertes por enfermedad	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tipo de enfermedades profesionales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nº de accidentes	10	1	11	9	0	9	10	0	10

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

Datos de absentismo

	2021		2022		2023	
	Nº DE DÍAS DE AUSENCIA	Nº DE HORAS DE AUSENCIA	Nº DE DÍAS DE AUSENCIA	Nº DE HORAS DE AUSENCIA	Nº DE DÍAS DE AUSENCIA	Nº DE HORAS DE AUSENCIA
Total	**35.378**	**210.557**	**41.521**	**242.293**	**54.004**	**316.204**
Enfermedad común	35.006	208.094	41.248	240.697	53.430	312.534
Hombre	10.394	63.207	13.242	80.063	16.047	97.649
Mujer	24.612	144.887	28.006	160.634	37.383	214.884
Total accidentes de trabajo con baja	**372**	**2.463**	**273**	**1.596**	**574**	**3.671**
Hombre	295	1.986	162	1.050	439	2.878
Mujer	77	477	111	546	135	793
Días laborables	616.025		606.251		595.031	

	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	RATIO	HOMBRE	MUJER	RATIO	HOMBRE	MUJER	RATIO
Ratio de Absentismo incluyendo Accidentes laborales	4,10 %	7,00 %	5,70 %	4,20 %	8,35 %	6,05 %	5,94 %	9,80 %	8,11 %

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de capacitación

Indicador	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total plantilla	**25.767,2**	**32.993,6**	**58.760,8**	**30.145,5**	**38.680,9**	**68.826,4**	**34.773,0**	**47.806,0**	**82.579,0**
Horas de Capacitación por categoría									
Directivos	1.744,2	1.355,6	3.099,8	1.247,3	734,1	1.981,3	1.407,4	764,8	2.172,2
Profesionales expertos	8.689,4	7.089,1	15.778,6	5.450,5	5.527,3	10.977,8	4.758,8	4.229,4	8.988,2
Profesionales	6.039,2	9.529,6	15.568,7	8.135,9	9.362,4	17.498,3	5.265,0	8.016,0	13.281,0
Staff	9.294,4	15.019,4	24.313,7	15.311,8	23.057,1	38.368,9	23.341,8	34.795,8	58.137,5

	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total plantilla	**23,5**	**22,3**	**22,8**	**28,0**	**26,5**	**27,1**	**33,0**	**33,3**	**33,2**
Promedio de horas de capacitación por categoría									
Directivos	49,9	38,7	44,3	35,3	20,3	27,7	40,7	20,3	30,1
Profesionales expertos	47,1	40,3	43,8	28,7	32,3	30,4	25,4	25,3	25,3
Profesionales	21,7	22,7	22,3	29,6	22,3	25,2	20,2	20,0	20,1
Staff	15,5	17,6	16,7	26,5	27,7	27,2	41,0	41,9	41,5

	2023								
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
	HORAS DE FORMACIÓN			PROMEDIO PLANTILLA			PROMEDIO HORAS		
Total plantilla	**34.773,0**	**47.806,0**	**82.579,0**	**1.052,9**	**1.435,4**	**2.488,3**	**33,0**	**33,3**	**33,2**
	Promedio de horas de capacitación por categoría								
<30	11.168,2	14.155,5	25.323,7	121,9	145,0	266,9	91,6	97,6	94,9
>=30 y <50	20.107,9	26.288,0	46.395,9	730,4	940,0	1.670,4	27,5	28,0	27,8
>=50	3.496,9	7.362,4	10.859,4	200,6	350,4	551,0	17,4	21,0	19,7

Datos generales de formación	2021	2022	2023
Nº de acciones formativa	430	481	374
Inversión en formación por persona (€)	228,4	200	198,16
Inversión en formación por persona formada (€)	234,5	196	190,24
Personas formadas	2.512	2.598	2.592
Horas de formación	58.761	68.826	82.579
% Plantilla formada	97,4 %	91,9 %	90,4 %

REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018 EN 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	Pág. 181-182 Pág. 190 - 219
		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	Ética y Transparencia	Pág. 232 - 242
Riesgos a corto plazo, medio plazo y largo plazo	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupoGrupo, 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 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 y Gestión de Riesgos	Pág. 246 - 259
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			Acerca de este informe	Pág. 179 - 180

Ámbitos	Global Medio Ambiente	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Cuestiones medio-ambientales	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	Pág. 260 - 284
		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. 324 - 326
	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. 260 - 284
		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. 268
	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. 268
		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. 331
		306-3	Residuos generados		
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Acerca de este informe	Pág. 179 - 180
	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. 331
	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	Pág. 267 - 269
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 331
	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. 267 - 269
		302-1	Consumo energético dentro de la organización	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 330
		302-3	Intensidad energética		
		302-4	Reducción del consumo energético		

	Cambio Climático	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Cuestiones medio-ambientales	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. 266 - 267
		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 330
		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. 262 - 265
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Adaptación al Cambio Climático	Pág. 270 -284
	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	Huella de Carbono Sistema de Gestión Ambiental Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 266 - 269 Pág. 330
		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. 260 -270
	Taxonomía				
	Elegibilidad y alineamiento 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 relacionados		Adaptación al Cambio Climático	Pág. 270 - 284

Ámbitos	Empleo	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	Pág. 100-103
		2-7	Empleados	Anexo Indicadores de Personas	Pág. 135-153
		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	Pág. 135-153
	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	Pág. 135-153
		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	Pág. 135-153
	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	Pág. 108-109
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo Indicadores de Personas	Pág. 135-153
	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 Brecha Salarial	Pág. 108-110
	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	Pág. 135-153
		3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de Gobierno Corporativo	Pág. 44-54
		102-35, 2-19	Políticas de Remuneración		

Ámbitos	Empleo	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	Pág. 298 - 301
	Empleados con discapacidad.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Discapacidad y accesibilidad	Pág. 310 - 311
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado		
	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. 298 - 301
	Número de horas de absentismo	403-9	Lesiones por accidente laboral	Anexo Indicadores de Personas	Pág. 332 - 356
		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. 298 - 301
	Seguridad y Salud				
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Seguridad y Salud	Pág. 304 - 306
		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. 332 - 356
		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. Diálogo con los empleados. Representación Sindical.	Pág. 306 - 309
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	Relación con el empleado. Diálogo con los empleados. Representación Sindical.	Pág. 306 - 309
	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. 304 - 306
		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 306

Ámbitos		Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Cuestiones sociales y relativas al personal	**Formación**				
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Gestión del Talento. Re-evoluciona.	Pág. 293 - 296
		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. 332 - 356
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Discapacidad y accesibilidad	Pág. 310 - 311
	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. 286 - 290
	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		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 y Derechos Humanos	Pág. 242 -245
		2-23	Políticas que te 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 y Derechos Humanos	Pág. 242 - 245
		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	Pág. 304 - 306
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Principios Rectores y Derechos Humanos	Pág. 242 - 245
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		
	La abolición efectiva del trabajo infantil.				

Ámbitos		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	Pág. 232 - 242
		2-23	Políticas que te 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	Pág. 232 - 242
	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	Pág. 312

Ámbitos		Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Sociedad	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Fundación Línea Directa	Pág. 314 - 318
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.		
		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.	Fundación Línea Directa	Pág. 314 - 318
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Voluntariado Corporativo	Pág. 319 - 324
		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. 319 - 324
		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. 312

Ámbitos		Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Sociedad	**Subcontratación**				
	* 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	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Subcontratación y proveedores	Pág. 324 - 326
		3-3	Gestión de los aspectos materiales		
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Subcontratación y proveedores	Pág. 324 - 326
	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. 327 - 328
		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. 327
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		
	Información fiscal				
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Ética y transparencia	Pág. 234 - 235
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Ética y transparencia	Pág. 234 - 235

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A. SEGUROS Y REASEGUROS A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No aplica

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Pág.	Observaciones
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	Perímetro del informe Información Societaria Prácticas fiscales	179 222 234 - 235	LINEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS Para más información sobre la naturaleza y forma jurídica de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Linea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo. En cuanto a la ubicación de la sede de la organización, es la siguiente: Calle Isaac Newton, 7 Pol. Ind. Tres Cantos, Tres Cantos, Madrid, España. Las operaciones del Grupo se ubican en Barcelona y Madrid.
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Perímetro del informe	179	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca de este informe	179 - 180	El Informe de Gestión Integrado refleja el desempeño económico social y medioambiental del Grupo Línea Directa en el ejercicio fiscal 2023, que se extiende del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. Se trata de un informe que se publica anualmente y su fecha de publicación en la CNMV para este año fiscal es 29/02/2024." Datos de contacto: Dirección de Comunicación Externa y Sostenibilidad comunicacion_externa@lineadirecta.es. Tel.: +34 91 807 20 00
	2-4 Actualización de la información	Acerca de este informe	179 - 180	Para aquella información con un alcance temporal u organizativo distinto al de años anteriores se describen las matizaciones de dichos cambios junto al dato en cuestión.
	2-5 Verificación externa	Acerca de este informe / Verificación externa	179 - 180	
	2-7 Empleados	Anexo Indicadores de Personas	332-356	La compañía no cuenta con empleados por horas no garantizadas. A pesar de contar con una sociedad ubicada en Portugal, la Compañía únicamente tiene empleados en España.
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Órganos Sociales Comités Ejecutivos	223 228 - 231	Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Selección: Diversidad e Independencia	225	Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Consejo de Administración	224	El Presidente del Consejo de Administración no es un alto ejecutivo de la organización. Para más información, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Pág.	Observaciones
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad			El Consejo de Administración es el órgano responsable de revisar y aprobar el Informe de Gestión Integrado, que incluye el Estado de Información No Financiera.
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Evaluación Anexo Matriz de competencia	226 329	Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Evaluación Anexo Matriz de competencia	226 329	Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.
	2-19 Políticas de remuneración	Remuneración	226 - 227	Para más información, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Remuneración	226 - 227	Para más información, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Carta del Presidente Entrevista a la Consejera Delegada	172 - 174 175 - 178	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Canal Ético	234	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas			Durante 2023 y al igual que en 2022 y 2021, el Grupo Línea Directa no ha recibido a través de los canales disponibles al efecto multas significativas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación o la normativa que le resulta aplicable.
	2-28 Afiliación a asociaciones	Contribución a asociaciones	241 - 242	
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Diálogo con los grupos de interés	217 - 219	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Representación sindical Datos de Convenio	309 348	

Temas Materiales				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Acerca de este informe	179 - 180	
		Análisis de materialidad e indicadores	205 -206	
	3-2 Lista de temas materiales	Análisis de materialidad e indicadores	205 -206	
Lucha contra el cambio climático				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	El Gobierno y la Gestión del Cambio Climático	261	
		Riesgos y oportunidades antes el Cambio Climático	262 - 265	
GRI 305: Emisiones (2016)	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Huella de Carbono	266 - 267	
		Anexo Indicadores Ambientales	330	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Huella de Carbono	266 - 267	
		Anexo Indicadores Ambientales	330	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Anexo Indicadores Ambientales	330	
Productos sostenibles: movilidad, hogar y salud				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Modelo de Negocio/ Estrategia	196 - 204	
Ética y cumplimiento				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Ética y transparencia	232 - 242	
GRI 201: Desempeño económico (2016)	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Prácticas fiscales	234 - 236	No se ha recibido ninguna ayuda financiera significativa del gobierno, al igual que en 2022 y 2021.
GRI 205: Anticorrupción (2016)	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Lucha contra la corrupción y el soborno	237 -238	No ha habido casos de corrupción en el año fiscal examinado, así como en 2022 y 2021.
GRI 207: Fiscalidad (2019)	207-1 Enfoque fiscal	Prácticas fiscales	234 - 236	
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Prácticas fiscales	234 - 236	
GRI 406: No discriminación (2016)	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Denuncias por Vulneración de Derechos Humanos	245	En 2023, al igual que los dos años anteriores, no se recibieron denuncias relativas a vulneración de los derechos humanos.

Seguridad de la información				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Protección de datos	238 - 239	
		Ciberseguridad	239 - 241	
GRI 418: Privacidad del cliente (2016)	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Protección de datos Ciberseguridad	238 - 239 239 - 241	En 2023 se han producido 3 casos en los que las autoridades de protección de datos han contactado a la Compañía solicitando información (5 en 2022 y 1 en 2021). De todos ellos, a cierre del ejercicio permanece abierto solo un caso. A lo largo de este ejercicio no se ha determinado ninguna resolución que implique sanción económica o de otra índole, al igual que en 2022 y 2021. En cuanto a las reclamaciones fundamentadas de terceros, la compañía considera esto un aspecto confidencial que no debe hacerse público. Además, se han producido 2 casos que han afectado a la seguridad de datos personales que la compañía ha entendido necesario notificar a las autoridades de protección de datos (ninguna en 2022 y 2 en 2021). En todos los casos las autoridades han determinado suficiente la información aportada y se ha procedido a su cierre sin ninguna otra acción por su parte. En cuánto a las reclamaciones fundamentadas de terceros, la Compañía considera esto un aspecto confidencial y por ello no se reporta en el presente informe.
Diversidad e igualdad				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Diversidad e igualdad	286 -290	
Salud, seguridad y bienestar de los profesionales				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Bienestar del empleado	298 -301	
		Seguridad y salud	304 - 306	
GRI 401: Empleo (2016)	401-3 Permiso Parental	Datos de conciliación	345	
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo (2018)	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Comité de Seguridad y Salud	306	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Estudio de Factores Psicosociales	305	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Programa de bienestar "Bienestar para estar bien"	298 - 301	

Atracción y fidelización del mejor talento				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Atracción del talento	291 - 297	
		Gestión del talento		
		Gestión del desempeño		
GRI 401: Empleo (2016)	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Datos de nuevas contrataciones	340	
		Datos de bajas en el Grupo	351 - 353	
GRI 404: Formación y educación (2016)	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Datos de capacitación	355 - 356	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Anexo Indicadores de Personas	332 - 356	A cierre del ejercicio 2023, el 58% de nuestra plantilla está integrada por mujeres, frente al 42 % de hombres (57 % y 43 % en 2022 y 2021, respectivamente). Asimismo, en nuestros equipos conviven distintas generaciones de empleados, destacando el tramo de entre 30 y 50 años con un 65%, seguido por el de más de 50 años con un 23% y menor de 30 años con un 12% (en 2022 fueron 70%, 21% Y 9% respectivamente y en 2021 73%, 18% y 9%). En relación a los empleados con discapacidad, estos representan a cierre de 2023 un 1,5% (un 1,5% en 2022 y 1,4% en 2021). Para más información sobre la diversidad en el Consejo de Administración de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Datos de Retribución	346 - 347	Los datos se muestran para todo el perímetro de reporte.
		Datos de Brecha Salarial	349 - 350	
Calidad y satisfacción del cliente				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Servicio de Atención al Cliente	327	
		Calidad en el servicio	328	
Inversión responsable				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Inversión sostenible	313	

Cadena de suministro responsable				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Subcontratación y Proveedores	324 - 326	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento (2016)	204-1 Proporción de gasto en proveedores legales	Subcontratación y Proveedores	324 - 326	Se muestra el porcentaje de compra sobre el total de gasto realizadas a proveedores locales.
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores (2016)	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios medioambientales	Cadena de suministro: compras a proveedores locales Evaluación de proveedores críticos	325 - 326	Durante 2023 se lanzó el cuestionario ESG únicamente a algunos proveedores recurrentes con el objetivo de expandir el alcance en los próximos años a todos los proveedores. Sin embargo, la compañía lleva incluyendo desde 2017 preguntas sobre aspectos ESG en las homologaciones a sus proveedores.
GRI 414: Evaluación social de los proveedores (2016)	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Cadena de suministro: compras a proveedores locales Evaluación de proveedores críticos	325 - 326	Durante 2023 se lanzó el cuestionario ESG únicamente a algunos proveedores recurrentes con el objetivo de expandir el alcance en los próximos años a todos los proveedores. Sin embargo, la compañía lleva incluyendo desde 2017 preguntas sobre aspectos ESG en las homologaciones a sus proveedores.
Gestión ambiental y consumo responsable				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Sistema de Gestión Ambiental	267 - 269	
GRI 301: Materiales (2016)	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Anexo Indicadores Ambientales	331	Las materias primas que se consumen (toner y papel) son no renovables.
GRI 302: Energía (2016)	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Anexo Indicadores Ambientales	330	El consumo de combustible reportado proviene únicamente de fuentes no renovables. Toda la electricidad consumida es comprada exceptuando la autogenerada.
GRI 303: Agua y efluentes (2018)	303-5 Consumo de agua	Anexo Indicadores Ambientales	331	Se reporta el consumo de agua de todas las filiales de la compañía. El abastecimiento de agua en todos las filiales proviene de redes de abastecimiento públicas y autorizadas. Además, todo el abastecimiento proviene de zonas con estrés hídrico bajo o nulo.
GRI 306: Residuos (2020)	306-3 Residuos generados	Anexo Indicadores Ambientales	331	
Transparencia y diálogo con grupos de interés				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Diálogo con los grupos de interés	217 - 219	
Digitalización				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Riesgos identificados	249 - 259	
Contribución Social				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Fundación Línea Directa	314 - 324	
		Voluntariado corporativo		

El informe Integrado de Línea Directa Aseguradora correspondiente al ejercicio finalizado a 31 de diciembre de 2023 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 29 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