



## LÍNEA DIRECTA IMPULSA LA INCLUSIÓN Y LA ACCESIBILIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON UN NUEVO SERVICIO DE VIDEOINTERPRETACIÓN PARA PERSONAS SORDAS

- Este servicio, atendido en lengua de signos, tiene como objetivo mejorar la accesibilidad y atención a este colectivo, ofreciendo un canal de comunicación directo y eficiente con la compañía.
- El nuevo servicio permite a los clientes y no clientes con discapacidad auditiva realizar consultas relacionadas con los servicios y productos de Línea Directa, incluyendo la contratación de seguros, la consulta de las condiciones de las pólizas, dar partes de accidentes o pedir un servicio de asistencia en carretera, entre otras muchas.
- El funcionamiento del servicio es sencillo y eficaz. Los usuarios pueden acceder a la plataforma de videointerpretación en lengua de signos desde la página web de la compañía, donde se comunicarán con Línea Directa a través de un intérprete de Fundación CNSE por videollamada. El intérprete traduce a la persona sorda en lengua de signos la conversación que está manteniendo, en tiempo real, con un equipo de operadores de Línea Directa especialmente dedicados a este servicio.
- Esta nueva vía de atención al cliente se ha puesto en marcha en colaboración con la Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas) para garantizar una atención de calidad y personalizada que responda a las necesidades de comunicación que surgen entre personas sordas o con discapacidad auditiva-que en España son en torno a 1,2 millones- y personas oyentes.
- Esta iniciativa se enmarca en la estrategia de sostenibilidad de Línea Directa y forma parte de las acciones contempladas por el Grupo en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025, con el objetivo de promover la accesibilidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades entre todo tipo de colectivos.

**Madrid, 27 de diciembre de 2024.** [Línea Directa Aseguradora](#) ha dado un paso más en la atención al cliente con el lanzamiento de un nuevo **servicio de videointerpretación en lengua de signos dirigido a personas sordas**, siguiendo su hoja de ruta de mejora de la accesibilidad y la inclusión de todo tipo de colectivos. Este servicio será atendido en lengua de signos y permite a los **clientes y no clientes** con discapacidad auditiva realizar consultas relacionadas con los servicios y productos de Línea Directa, incluyendo la contratación de seguros, la consulta de las condiciones de las pólizas, dar partes de accidentes o pedir un servicio de asistencia en carretera, entre otras muchas.

El funcionamiento del servicio es muy sencillo. **Los usuarios pueden acceder a la plataforma de videointerpretación desde la página web de la compañía**, donde se comunicarán con Línea Directa a través de un intérprete de Fundación CNSE [por videollamada](#). El intérprete traduce a la persona sorda en lengua de signos la

conversación que está manteniendo, en tiempo real, con un equipo de operadores de Línea Directa especialmente dedicados a este servicio.

Este nuevo servicio, puesto en marcha en colaboración con la **Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas)**, garantiza una atención de calidad y personalizada que da respuesta a las necesidades de comunicación que surgen entre personas sordas o con discapacidad auditiva-que en España son en torno a 1,2 millones- y personas oyentes. El servicio de videointerpretación permite a los clientes sordos **gestionar sus siniestros de manera autónoma y eficiente, eliminando barreras de comunicación que tradicionalmente han dificultado estos procesos**. Además, los no clientes pueden utilizar este servicio para obtener información detallada sobre todos los productos de la compañía (motor, hogar, salud, mascotas, vehículos de movilidad personal, etc.). Esta nueva vía de comunicación entre las personas sordas y la compañía se suma a las ya existentes, reafirmando **nuestro compromiso como empresa digital**. Los clientes ya podían hasta ahora abrir partes y gestionar sus siniestros de manera eficiente a través de nuestra App, que incluye un servicio de chat para una atención personalizada. **Este nuevo servicio es un paso más para dotar de accesibilidad a nuestros canales digitales**.

Esta iniciativa se enmarca en la **estrategia de sostenibilidad** de Línea Directa, que busca promover la accesibilidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. Este servicio de videointerpretación es un ejemplo de su compromiso con el avance de servicios sostenibles y el impulso de las dimensiones ASG y forma parte de las acciones contempladas por el Grupo en su **Plan de Sostenibilidad 2023-2025**.

En palabras de **Mar Garre, Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad** de la compañía, "en Línea Directa damos un paso más en la atención al cliente para hacerla más inclusiva y accesible con este nuevo servicio de videointerpretación para personas sordas. Estamos orgullosos de ofrecer una herramienta que realmente facilite la vida de muchas personas con dificultades auditivas, clientes y potenciales clientes de la compañía, y ofrecer una herramienta de comunicación accesible y universal en colaboración con la Fundación CNSE que se suma a las vías de comunicación ya existentes, reafirmando así nuestro compromiso como empresa digital".

Esta iniciativa aplica a los siguientes **Objetivos de Desarrollo Sostenible**:



### **Sobre Línea Directa Aseguradora**

Línea Directa Aseguradora es en la actualidad una de las principales aseguradoras de automóviles de España, y está especializada en la venta directa de seguros de coches, motos, empresas y autónomos, hogar y salud. Línea Directa está entre las 100 empresas españolas con mejor reputación, según el ranking MERCO Empresas.

Para **más información**: <https://www.lineadirectaaseguradora.com/>

**Santiago Velázquez** – 682 196 953

[santiago.velazquez@lineadirecta.es](mailto:santiago.velazquez@lineadirecta.es)

**Leticia Poveda** – 659 639 022

[leticia.poveda@lineadirecta.es](mailto:leticia.poveda@lineadirecta.es)

Síguenos en:

