



Informe Anual Integrado 2021

Línea Directa Aseguradora S.A.



Índice

1. INFORME DEL AUDITOR EXTERNO

2. CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS 2021

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 2021

Situación de la entidad	127
Evolución del negocio	135
Principales riesgos e incertidumbres	149
Perspectivas 2022	155
Hechos posteriores al cierre	157
Cuestiones relativas al medio ambiente, seguridad y personal	158
Actividades de investigación, desarrollo e innovación	165
Otra información relevante	172
Reclamaciones, Defensor del Cliente y otra información no financiera	176
Informe Anual de Gobierno Corporativo y SCIIF	178
Estado de Información No Financiera	179

4. FORMULACIÓN Y DILIGENCIA



Informe del auditor externo

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

Informe de auditoría
Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2021
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 2021, 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 2021, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

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

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

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

Cuestiones clave de la auditoría

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

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1

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



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

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Valoración de la provisión para prestaciones del ramo de autos El Grupo centra su operativa en el negocio de no vida, principalmente en los ramos de autos, hogar y salud. El Grupo reconoce pasivos asociados con los contratos de seguros que reflejan los importes no devengados de las primas emitidas y las provisiones técnicas para prestaciones. Este último concepto incluye, entre otros, el coste estimado de los siniestros pendientes de liquidación, pago y declaración a la fecha de presentación de las cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2021. El cálculo de las provisiones técnicas para prestaciones, dada la naturaleza de estos pasivos, es una estimación compleja que, en el caso del ramo de automóviles, está influida de manera significativa por los métodos de proyección, los períodos de liquidación y las hipótesis utilizadas por la dirección, así como por el impacto de la valoración de siniestros personales conforme a la normativa aplicable, motivo por el cual la valoración de estos pasivos se ha considerado una cuestión clave de auditoría. Ver Notas 2.e), 3.i) y 12 de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2021.	Hemos obtenido un entendimiento del proceso de estimación y registro de las provisiones técnicas para prestaciones del ramo de autos, que ha incluido una evaluación y validación del control interno relacionado con los sistemas de información e hipótesis más relevantes. Nuestros procedimientos, en los que han participado especialistas actuariales, se han centrado en aspectos como: - Entendimiento de la metodología de cálculo de las provisiones técnicas para prestaciones. - Comprobación de la integridad, exactitud y conciliación de los datos base de cálculo para la provisión para prestaciones. - Comprobación de la suficiencia de las provisiones técnicas para prestaciones constituida al cierre del ejercicio anterior. - Realización de pruebas selectivas sobre una muestra de expedientes, comprobando la razonabilidad de la valoración con la información disponible. - Prueba de contraste actuarial sobre la razonabilidad de la provisión para prestaciones constituida al cierre del período por métodos estadísticos. - Asimismo, hemos comprobado la adecuación de la información desglosada en las cuentas anuales 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 2021, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.



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

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 ha 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 2021 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.



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

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.



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

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 2021 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 2021 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 18 de febrero de 2022.



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

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 18 de marzo de 2021 nos nombró como auditores del Grupo por un periodo de un año para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021.

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

Servicios prestados

Los servicios, distintos de la auditoría de cuentas, que han sido prestados al Grupo auditado se desglosan en la nota 23.d) de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Enrique Anaya Rico (23060)

18 de febrero de 2022



PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

2022 Núm. 01/22/00947
SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR
Informe de auditoría de cuentas sujeto
a la normativa de auditoría de cuentas
española o internacional



**Línea Directa Aseguradora S.A.
Compañía de Seguros y Reaseguros**

Informe de verificación independiente
Estado de Información No Financiera
31 diciembre 2021



Informe de verificación independiente

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado 31 de diciembre de 2021, de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Línea Directa o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado adjunto de Línea Directa.

El contenido del Informe de gestión consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado "Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" con los estándares GRI incluida en el Informe de Gestión consolidado adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Línea Directa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" con los estándares GRI del Informe de Gestión consolidado.

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1

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



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.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2021. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

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

- Reuniones con el personal de Línea Directa 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 2021 en función del análisis de materialidad realizado por Línea Directa y descrito en "Análisis de materialidad", 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 2021.
- 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 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 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 correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" con los estándares GRI del Informe de Gestión consolidado.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que los activos de la entidad se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente, se ha incorporado información para la que los administradores de Línea Directa han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en la nota "Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" 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.

Ramón Abella Rubio

18 de febrero de 2022

Instituto de Censores
Jurados de Cuentas de España
Núm. 01/22/01124



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 2021

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 2021
(Expresados en miles de euros)

ACTIVO	Notas	2021	2020
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	6	115.788	162.500
Activos financieros disponibles para la venta	7 a)	864.978	917.074
I. Instrumentos de patrimonio		153.963	125.855
II. Valores representativos de deuda		711.015	791.219
Préstamos y partidas a cobrar	7 a)	120.615	110.373
I. Valores representativos de deuda		10.990	9.990
III. Créditos por operaciones de seguro directo		53.538	54.413
1. Tomadores de seguro		53.538	54.413
IV. Créditos por operaciones de reaseguro		7.969	5.086
V. Otros créditos		48.118	40.884
1. Créditos con las Administraciones Públicas	14	1.040	1.126
2. Resto de créditos		47.078	39.758
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	12	20.153	12.477
I. Provisión para primas no consumidas		4.280	3.705
II. Provisión para prestaciones		15.873	8.772
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	8	110.721	111.282
I. Inmovilizado material		45.264	45.334
II. Inversiones inmobiliarias		65.457	65.948
Activo por derecho de uso	9 a)	4.496	2.713
Inmovilizado intangible	10	14.121	12.688
I. Otro activo intangible		14.121	12.688
Activos fiscales	14	28.467	24.016
I. Activos por impuesto corriente		19.916	14.388
II. Activos por impuesto diferido		8.551	9.628
Otros activos	11	89.139	83.410
I. Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición		87.219	83.055
II. Periodificaciones		1.528	180
III. Resto de activos		392	175
TOTAL ACTIVO		1.368.478	1.436.533

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2021.

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

Estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2021
(Expresados en miles de euros)

PASIVO	Notas	2021	2020
Débitos y partidas a pagar	7 b)	175.406	174.445
I. Deudas por operaciones de seguro		2.526	2.862
1. Deudas con asegurados		1.939	1.893
2. Deudas con mediadores		587	969
II. Deudas por operaciones de reaseguro		1.244	981
III. Pasivos por arrendamiento	9 b)	4.534	2.766
IV. Otras deudas:		167.102	167.836
1. Deudas con las Administraciones públicas	14	17.454	14.489
2. Otras deudas con entidades del grupo y asociadas		56	839
3. Resto de otras deudas		149.592	152.508
Derivados de cobertura	7 b)	9.447	15.167
Provisiones técnicas	12	738.158	716.491
I.- Provisión para primas no consumidas		449.740	446.423
II.- Provisión para riesgos en curso		3.280	4.622
III.- Provisión para prestaciones		285.138	265.446
Provisiones no técnicas	13	22.133	16.849
I. Provisiones para impuestos y otras contingencias legales		-	492
II. Provisión para pagos por convenios de liquidación		21.915	16.174
III. Otras provisiones no técnicas		218	183
Pasivos fiscales	14	44.456	45.066
I. Pasivos por impuesto diferido		44.456	45.066
Resto de pasivos		603	1.156
I. Periodificaciones		-	477
IV. Otros pasivos		603	679
TOTAL PASIVO		990.203	969.174
PATRIMONIO NETO			
Fondos propios	15	334.909	422.727
I. Capital o fondo mutual		43.537	37.512
1. Capital escriturado o fondo mutual		43.537	37.512
III. Reservas		260.146	250.369
1. Legal y estatutarias		9.046	9.046
2. Otras reservas		251.100	241.323
IV. (Acciones propias)		(1.247)	-
VII. Resultado del ejercicio		110.137	134.846
VIII. (Dividendo a cuenta)		(77.664)	-
Ajustes por cambios de valor:	15 f)	43.366	44.632
I. Activos financieros disponibles para la venta		43.366	44.632
TOTAL PATRIMONIO NETO		378.275	467.359
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		1.368.478	1.436.533

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2021.

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

Estado de resultado consolidado al 31 de diciembre de 2021

(Expresados en miles de euros)

CUENTA DE RESULTADOS DEL NEGOCIO ASEGURADOR NO VIDA	Notas	2021	2020
Primas imputadas al ejercicio, netas de reaseguro		882.728	878.177
Primas devengadas		907.520	899.638
Seguro Directo		907.189	898.614
Variación de la corrección por deterioro para primas pendientes de cobro		331	1.024
Primas del reaseguro cedido		(23.392)	(20.675)
Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso	12	(1.975)	(1.815)
Seguro Directo		(1.975)	(1.815)
Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido	18	575	1.029
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones		57.904	76.613
Ingresos procedentes de inversiones inmobiliarias		4.278	4.121
Ingresos procedentes de inversiones financieras	17	31.473	35.550
Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		-	23
Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		-	23
Beneficios en realización de inmovilizado material y de las inversiones		22.153	36.919
Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		21	1
De inversiones financieras	17	22.132	36.918
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro		(597.820)	(540.064)
Prestaciones y gastos pagados		(468.836)	(441.320)
Seguro Directo		(478.796)	(447.987)
Reaseguro Cedido		9.960	6.667
Variación de la provisión para prestaciones	12	(12.591)	13.115
Seguro Directo		(19.692)	11.184
Reaseguro Cedido		7.101	1.931
Gastos imputables a prestaciones	19	(116.393)	(111.859)
Variación de Otras Provisiones Técnicas, netas de reaseguro		(594)	(708)
Participación en Beneficios y Externos		(594)	(708)
Variación de la provisión para participación en beneficios y externos		(594)	(708)
Gastos de explotación netos		(203.458)	(209.603)
Gastos de adquisición	19	(181.972)	(186.745)
Gastos de administración	19	(26.510)	(26.690)
Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido	18	5.024	3.832
Otros gastos técnicos		22.779	18.137
Variación de prestaciones por convenios de liquidación de siniestros		24.490	23.593
Otros	19	(1.711)	(5.456)
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones		(23.243)	(47.360)
Gastos de gestión del inmovilizado material y de las inversiones	19	(7.791)	(7.649)
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		(3.245)	(2.627)
Gastos de inversiones y cuentas financieras	17 y 9 b)	(4.546)	(5.022)
Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		(28)	(878)
Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		(28)	(27)
Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		-	(851)
Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		(15.424)	(38.833)
Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		(7)	(542)
De las inversiones financieras	17	(15.417)	(38.291)
Resultado del negocio asegurador no vida positivo / (negativo)		138.296	175.192

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2021.

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

Estado de resultado consolidado al 31 de diciembre de 2021
(Expresados en miles de euros)

CUENTA DE RESULTADOS DE OTRAS ACTIVIDADES	Notas	2021	2020
Resultado del negocio asegurador no vida		138.296	175.192
Otros ingresos	20	10.345	10.750
Resto de ingresos		10.345	10.750
Otros gastos	19	(3.461)	(6.318)
Resto de gastos		(3.461)	(6.318)
Subtotal (Resultado de otras actividades)		6.884	4.432
Resultado antes de impuestos		145.180	179.624
Impuesto sobre beneficios	14	(35.043)	(44.778)
Resultado del ejercicio (beneficio/ (pérdida))		110.137	134.846
Resultado atribuido a la Sociedad Dominante		110.137	134.846
Resultado atribuido a participaciones no dominantes		-	-
Ganancias básicas por acción (en euros)	16	0,10	0,12
Ganancias diluidas por acción (en euros)	16	0,10	0,12

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2021.

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

Estado de otro resultado global consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

(Expresados en miles de euros)

	Notas	2021	2020
Resultado del ejercicio (beneficio/ (pérdida))		110.137	134.846
Partidas que pueden reclasificarse posteriormente a resultados		(1.266)	7.453
Activos financieros disponibles para la venta		(1.610)	9.859
Ganancias y pérdidas por valoración		4.956	8.217
Importes transferidos a la cuenta de resultados		(6.566)	1.642
Impuesto sobre beneficios		344	(2.406)
Total Otro resultado global	7	(1.266)	7.453
Total Resultado global del ejercicio, neto de impuestos		108.871	142.299

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2021.

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 2021
(Expresados en miles de euros)

	Notas	Capital Escriturado (Nota 15)	Reserva Legal (Nota 15 a)	Otras reservas (Nota 15 b)	Acciones propias (Nota 15 c y 23)	Resultado del ejercicio consolidado	(Dividendo a cuenta) (Nota 15 d)	Ajustes por cambios de valor (Nota 15 f)	Total
Saldo ajustado al inicio del ejercicio 2020		37.512	9.046	227.076	-	107.295	(93.048)	37.179	325.060
Total ingresos y gastos reconocidos		-	-	-	-	134.846	-	7.453	142.299
Otras variaciones del patrimonio neto		-	-	14.247	-	(107.295)	93.048	-	-
Trasposos entre partidas de patrimonio neto		-	-	14.247	-	(107.295)	93.048	-	-
Saldo al final del ejercicio 2020	15	37.512	9.046	241.323	-	134.846	-	44.632	467.359
Saldo ajustado al inicio del ejercicio 2021		37.512	9.046	241.323	-	134.846	-	44.632	467.359
Total ingresos y gastos reconocidos		-	-	-	-	110.137	-	(1.266)	108.871
Operaciones con socios o mutualistas	15	6.025	-	(126.025)	(1.247)	-	(77.664)	-	(198.911)
Aumentos de capital o fondo mutual		6.025	-	(6.025)	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos o derramas activas	15	-	-	(120.000)	-	-	(77.644)	-	(197.664)
Operaciones con acciones o participaciones propias (netas)		-	-	-	(1.247)	-	-	-	(1.247)
Otras variaciones del patrimonio neto		-	-	135.802	-	(134.846)	-	-	956
Pagos basados en instrumentos de patrimonio		-	-	956	-	-	-	-	956
Trasposos entre partidas de patrimonio neto		-	-	134.846	-	(134.846)	-	-	-
Saldo al final del ejercicio 2021	15	43.537	9.046	251.100	(1.247)	110.137	(77.664)	43.366	378.275

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2021.

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

Estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

(Expresados en miles de euros)

	Notas	2021	2020
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN			
Actividad aseguradora			
Cobros por primas seguro directo, coaseguro y reaseguro aceptado		908.396	896.421
Cobros reaseguro cedido		769	6.667
Recobro de prestaciones		31.816	28.916
Otros cobros de explotación		764	115.003
Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora		941.745	1.047.007
Pagos de prestaciones seguro directo, coaseguro y reaseguro aceptado		(573.740)	(532.496)
Pagos de reaseguro cedido		(11.797)	(18.356)
Pagos de retribuciones a mediadores		(19.993)	(20.187)
Otros pagos de explotación		(235.591)	(344.890)
Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora		(841.121)	(915.929)
Otras actividades de explotación			
Cobros de otras actividades		14.813	11.290
Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación		14.813	11.290
Pagos de otras actividades		(1.742)	(5.472)
Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación		(1.742)	(5.472)
Impuesto sobre beneficios			
Cobros y pagos por impuesto sobre beneficios		(25.036)	(30.576)
Total cobros y pagos por impuesto sobre beneficios		(25.036)	(30.576)
Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación		88.659	106.320
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Cobros de actividades de inversión			
Inmovilizado material		-	13.072
Inversiones inmobiliarias		4.440	145
Activos intangibles		-	890
Instrumentos financieros		192.412	207.284
Intereses cobrados		26.758	21.843
Dividendos cobrados		2.224	1.745
Total cobros de efectivo de actividades de inversión		225.834	244.979
Pagos de actividades de inversión			
Inmovilizado material		(3.468)	(15.657)
Inversiones inmobiliarias		(1.377)	(51)
Activos intangibles		(6.205)	(6.484)
Instrumentos financieros		(144.389)	(276.945)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión		(4.343)	(464)
Total pagos de efectivo de las actividades de inversión		(159.782)	(299.601)
Total flujos de efectivo de actividades de inversión		66.052	(54.622)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
Cobros de actividades de financiación			
Otros cobros relacionados con actividades de financiación		4.047	6.098
Total cobros de efectivo de las actividades de financiación		4.047	6.098
Pagos de actividades de financiación			
Dividendos a los accionistas	15 d)	(197.664)	(28.344)
Adquisición de valores propios y de la controladora	15 c)	(1.247)	-
Otros pagos relacionados con actividades de financiación		(6.411)	(11.620)
Total pagos de efectivo de las actividades de financiación		(205.322)	(39.964)
Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación		(201.275)	(33.866)
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio		(148)	(269)
Total aumento / disminuciones de efectivo y equivalentes		(46.712)	17.563
Efectivo y equivalentes al inicio del periodo	6	162.500	144.937
Efectivo y equivalentes al final del periodo	6	115.788	162.500
Componentes del efectivo y equivalentes al final del periodo			
Caja y bancos		110.292	161.008
Otros activos financieros		5.496	1.492
Total efectivo y equivalentes al final del periodo	6	115.788	162.500

Las notas 1 a 24 incluidas en la memoria consolidada adjunta forman parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2021.

1. Información general sobre el Grupo

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

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

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

Con respecto a Portugal, con fecha 25 de septiembre de 2017, el Grupo fue autorizado a operar en el ramo de Asistencia, incluida en el segmento de otros negocios aseguradores, dichas operaciones son residuales y poco significativas en 2021 y 2020, por lo tanto, no se ha considerado relevante desglosar información por áreas geográficas.

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

Las acciones de la Sociedad Dominante cotizan en el mercado continuo de la Bolsa de Madrid desde el 29 de abril de 2021. Bankinter, S.A. mantiene una participación del 17,4% y el resto, 82,6%, se repartió entre sus accionistas entregando una acción de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros por cada acción de Bankinter (Nota 1.5).

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. LDAActivos, S.L.U. y LDA Reparaciones, S.L.U, tal como se describe en la nota 4, y estas sociedades son entidades auxiliares o de inversión no aseguradoras.

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

Las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2021 han sido formuladas por el Consejo de Administración el 17 de febrero de 2022 y están pendientes de aprobación por la Junta de Accionistas. No obstante, los administradores entienden que dichas cuentas anuales serán aprobadas conforme están presentadas.

2. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

a) Marco normativo de información financiera aplicable al Grupo

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

- Las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea mediante Reglamentos Comunitarios, de acuerdo con el Reglamento 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002, y sus modificaciones posteriores (NIIF-UE).
- En el Comité de interpretación de las NIIF (CINIIF).
- Disposiciones reguladoras establecidas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, entre ellas, el Documento Marco en relación con el régimen contable de las entidades aseguradoras relativas a la NIIF 4 Contratos de Seguro, publicado el 22 de diciembre de 2004.
- El Código de Comercio y la restante legislación mercantil.
- La Ley y el Reglamento de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (en adelante, "LOSSEAR" cuando se refiera a la Ley y "ROSSEAR" cuando se refiera al Reglamento), aprobado por la Ley 20/2015 y el RD 1060/2015, respectivamente y las disposiciones reguladoras 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.

Los estados financieros consolidados de propósito especial correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 fueron los primeros preparados de acuerdo con las NIIF-UE y, por tanto, la NIIF 1 "Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera" fue de aplicación, siendo la fecha de transición el 1 de enero de 2017.

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 habidos durante el ejercicio 2021.

c) Bases de presentación

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

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

No se han aplicado de forma anticipada normas e interpretaciones que habiendo sido aprobadas por la Comisión Europea no hubieran entrado en vigor a la fecha de cierre del ejercicio 2021.

d) Moneda funcional y moneda de presentación

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

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

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

A pesar de que estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible sobre los hechos analizados a la fecha de cierre contable, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas (al alza o a la baja) en próximos ejercicios, lo que se haría, con reflejo en las correspondientes cuentas de resultados consolidadas y en el epígrafe "Ajustes por cambios de valor" del Patrimonio Neto del Grupo.

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

- Las provisiones para contratos de seguro (nota 3 l)):

Los activos y pasivos por contratos de seguros se registran de acuerdo con las políticas contables indicadas en la nota 3 l) de esta Memoria. El Grupo realiza asimismo juicios y estimaciones para calcular las provisiones técnicas. Para la determinación de estas provisiones se usan métodos estadísticos en el ramo de seguros de automóviles. Para el resto de los ramos en que opera la Sociedad Dominante se realiza una estimación individualizada de las provisiones técnicas de seguros de no vida.

El 29 de diciembre de 2021 la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, remitió resolución del expediente de solicitud de cambio de la metodología estadística utilizada en el ramo de autos, en la cual autoriza al Grupo a calcular las provisiones técnicas de prestaciones del ramo de motor mediante la metodología estocástica Merz & Wüthrich y como metodología de contraste la metodología determinista de coste medio. El cambio metodológico ha comenzado a aplicarse en el cierre de 2021 y no ha tenido un impacto significativo. De acuerdo con la NIIF 4 el nuevo método de cálculo no introduce dosis adicionales de prudencia.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Prueba de adecuación de pasivos:

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

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

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

Para determinar la tasa de endeudamiento incremental, el Grupo:

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

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

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

- Impacto de la COVID-19 en el Grupo Línea Directa (nota 5, 7 y 8):

El Grupo está domiciliado en España, donde realiza la práctica totalidad de su actividad. Su negocio se ha visto afectado por el brote de la pandemia de la COVID-19 y las medidas adoptadas por el gobierno de España para mitigar su propagación.

Como se menciona en la nota 8 a) de la presente memoria, ante la incertidumbre de la posible pérdida de valor de los inmuebles propiedad del Grupo con motivo de la crisis sanitaria del covid-19 y la caída generalizada del mercado inmobiliario se procedió a efectuar las correspondientes tasaciones y, como consecuencia de ello, se dotó a 31 de diciembre de 2020 una provisión por deterioro de por un importe total de 851 miles de euros. Durante el 2021 no se han realizado nuevas tasaciones al no haber indicios de deterioro por la evolución del mercado inmobiliario.

Ante la crisis económica provocada por la pandemia, el Grupo tomó diversas iniciativas en 2020 para facilitar a los asegurados el pago de los recibos de seguro como el aplazamiento del recibo a meses consecutivos sin recargos adicionales, ofrecimiento de productos más económicos, etc. Estas medidas iniciadas en el ejercicio 2020 y la política de contención de los precios de renovación aplicada durante el ejercicio 2021 han provocado una mejora en la retención de pólizas del propio ejercicio.

En los seguros de flotas de alquiler de vehículos de uso compartido, especialmente afectado por la pandemia, se ha analizado con más atención el posible deterioro de los recibos emitidos pendientes de cobro. El efecto no ha sido significativo, ya que este seguro representa todavía una pequeña parte del total del negocio. En 2020 se dotó una provisión de deterioro de aproximadamente 300 miles de euros para afrontar posibles impagos futuros que se incluyó como incremento de la provisión para primas pendientes de cobro y que se han mantenido al cierre de 2021.

En el ramo de salud, el efecto del aplazamiento de consultas, tratamientos y cirugías no urgentes en el marco de la pandemia durante 2020 se ha corregido en 2021 y las visitas y tratamientos retomaron su ritmo habitual.

Los juicios y estimaciones descritas en los párrafos anteriores se realizaron en función de la mejor información disponible a cierre del presente ejercicio, no obstante, es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas con posterioridad al cierre del ejercicio 2021 o en ejercicios posteriores.

El Grupo ha llegado a la conclusión de que no hay incertidumbres materiales que puedan poner en duda de manera significativa su capacidad para continuar como una empresa en funcionamiento.

f) Comparación de la información

Las cuentas anuales consolidadas presentan a efectos comparativos, con cada una de las partidas del Estado de Situación Financiera Consolidado, del Estado del Resultado Global Consolidado, del Estado de Flujos de Efectivo Consolidado, del Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado y de la Memoria Consolidada, además de las cifras consolidadas del ejercicio 2021, las correspondientes al ejercicio anterior.

g) Cambios en criterios contables

No se ha producido ningún cambio de criterio contable en el ejercicio 2021, respecto a los estados financieros consolidados de propósito especial correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018.

h) Normas de interpretación emitidas no aplicadas

NIIF 17 "Contratos de seguro"

Esta norma reemplazará a la NIIF 4 "Contratos de Seguros", norma que permite continuar usando las prácticas contables locales y que ha dado lugar a que los contratos de seguro sean contabilizados de forma diferente entre jurisdicciones. Esta norma, aprobada por el Consejo de Normas internacionales de Contabilidad (IASB), ha sido 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 NIIF 17, cumpliendo con su propósito 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 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 Asignación de la Prima (Premium Allocation Approach, en adelante PAA), este método supone una simplificación del BBA y se puede utilizar opcionalmente a los contratos con cobertura igual o inferior al año, o en aquellos casos específicos en los que, aunque el contrato sea de duración superior al año no se espera que produzca una valoración materialmente distinta a la del BBA. Este método es el que presenta similitud con la actual provisión de prima no consumida.

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

Los efectos de los cambios en las anteriores hipótesis podrán quedar reconocidos tanto en el estado de resultados consolidados como en el patrimonio neto del estado de situación financiera consolidado, en función de su naturaleza y si dichos cambios están asociadas a la prestación de un servicio que ya ha ocurrido o no, o suponer una reclasificación entre los componentes del pasivo de seguros registrados.

En el reconocimiento de los gastos o ingresos financieros procedentes de contratos de seguro, que surgen como consecuencia del cambio de la tasa de descuento, podrán registrarse tanto en la cuenta de resultados como en el patrimonio neto del estado de situación financiera consolidado. El Grupo está ultimando los análisis para ver la opción más adecuada, pero en principio el tratamiento a seguir sería registrar los gastos o ingresos financieros por contratos de seguros en el estado de resultados consolidado.

Si en el momento de reconocimiento inicial o bien durante el periodo en que la entidad realiza el servicio, el contrato es oneroso, la entidad deberá de reconocer la pérdida en el estado de resultados consolidados inmediatamente. De acuerdo con el análisis preliminar realizado la única unidad de cuenta susceptible de ser considerada como onerosa es la de salud dado que actualmente ya se dota una provisión para riesgos en curso en este ramo (nota 12).

El Grupo ha realizado un análisis de impactos en la aplicación de la NIIF 17. Como resultado de dicho análisis, se ha concluido que la primera aplicación de la norma no supondrá un impacto financiero significativo en el Grupo, ya que se aplicará el modelo PAA por regla general, cuya metodología de cálculo es muy similar a la actual bajo NIIF 4.

Los impactos en los resultados futuros se esperan también que sean poco materiales, difiriendo de los actuales principalmente por el patrón de reconocimiento de los contratos con pérdida

inicial (oneroso), así como la redistribución entre los resultados operativos y el margen financiero.

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

- Se deben identificar, reconocer y valorar cada grupo de contratos como si la NIIF 17 se hubiera aplicado siempre.
- Deben darse de baja de los estados financieros aquellos conceptos registrados que no existirían si la NIIF 17 se hubiera aplicado siempre.
- Se registrará en patrimonio cualquier diferencia neta que pudiera surgir en aplicación de los puntos anteriores.

A este respecto, el Grupo utilizará una aplicación retrospectiva para los contratos de seguro del negocio directo así como los contratos de reaseguro cedido.

Dentro de la planificación del Grupo, se encuentra la adaptación de todos sus sistemas y procesos al nuevo estándar NIIF 17. El Grupo ha venido trabajando en 2020 y 2021 en la implantación de la norma para poder contar un margen suficiente para pruebas y estabilización, de cara a asegurar el correcto funcionamiento en forma y tiempos de los reportes necesarios a partir del 1 de enero de 2023, fecha de entrada en vigor de la norma.

NIIF 9 "Instrumentos financieros"

El Grupo ha optado por aplicar 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 considerar que cumple los criterios establecidos en dicha norma para su aplicación.

Al acogerse a dicha exención, la fecha de aplicación de la NIIF 9 será 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. La Unión Europea ha realizado su adopción para su aplicación en Europa con fecha 19 de noviembre de 2021y, por tanto, hasta dicha fecha el Grupo continuará aplicando la NIC 39 "Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración".

El Grupo ha realizado los análisis requeridos para poder aplicar dicho diferimiento y ha determinado su cumplimiento, validando que el porcentaje del importe total de sus pasivos conectados con seguros respecto al importe total de todos sus pasivos es superior al 90%, y que el Grupo no está implicado en una actividad significativa no conectada con seguros como se indica en el párrafo 20D de la NIIF 4. El análisis se ha realizado a partir del cierre anual terminado a 31 de diciembre de 2020.

Los requerimientos de información sobre los activos financieros que exige la NIIF 4 al aplicar la exención temporal, se encuentran recogidos en la nota 7 a)ii.

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

No se prevé un impacto significativo en su implantación, debido a las características de la cartera de inversiones del Grupo, ya que no se prevén cambios significativos en la clasificación de los activos financieros ni en su valoración ya que los valores representativo de deuda actuales pasan el test SPPI, por lo que no será necesario realizar importantes reclasificaciones de las carteras, aunque sí se espera que se pueda producir un incremento no significativo de la pérdida por deterioro, consecuencia de la nueva metodología de esta norma, que se registrará en reservas a la fecha de transición. En relación con las acciones, la NIIF 9 prevé la posibilidad de que las mismas se valoren a valor razonable con cambios en patrimonio sin reciclaje a resultados o bien a valor razonable con cambios en resultados, en función del modelo de negocio que se elija. En estos momentos el Grupo está evaluando el impacto que tendrá este hecho y la clasificación por la que se optará.

- i) Normas, modificaciones e interpretaciones a las normas existentes que todavía no han entrado en vigor y que de adoptarse no tendrían un impacto significativo en el Grupo.

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, el IASB y el CINIF habían publicado las normas, modificaciones e interpretaciones que se detallan a continuación:

Modificaciones a la NIC 37 Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes: Provisiones por contratos onerosos.

Las modificaciones a la NIC 37 aclaran que los costes directos del cumplimiento de un contrato incluyen tanto los costes incrementales como una asignación de otros costes directamente relacionados con el cumplimiento de los contratos.

La modificación será de aplicación para ejercicios iniciados en o con posterioridad al 1 de enero de 2022.

Modificación a la NIIF 3 Combinaciones de negocios: Referencia al Marco Conceptual 2018.

La modificación de la NIIF 3 determina qué constituye un activo o un pasivo en una combinación de negocios. Además, se ha añadido una nueva excepción en la NIIF 3 para pasivos y pasivos contingentes.

La modificación será de aplicación para ejercicios iniciados en o con posterioridad al 1 de enero de 2022.

Modificación a la NIC 16 Inmovilizado material: Ingresos obtenidos antes del uso previsto.

La modificación de la NIC 16 prohíbe deducir del coste de un elemento del inmovilizado material cualquier ingreso obtenido de la venta de artículos producidos mientras la entidad está preparando el activo para su uso previsto.

La modificación será de aplicación para ejercicios iniciados en o con posterioridad al 1 de enero de 2022.

Proyecto anual de mejoras 2018-2020.

- Modificaciones a la NIIF 1 Primera adopción de las NIIF sobre excepciones al tratamiento de las diferencias de conversión.
- Modificaciones a la NIIF 9 Instrumentos financieros para determinar los costes de modificaciones de pasivos financieros.
- Modificaciones a la NIIF 16 Arrendamientos.
- Modificaciones a la NIC 41 Agricultura.

El proyecto de mejora será aplicable para ejercicios iniciados en o con posterioridad al 1 de enero de 2022.

Con respecto a las normas indicadas con anterioridad que ya han sido aprobadas por la Unión Europea, el Grupo considera que, a la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, no se espera que estas modificaciones vayan a tener un efecto significativo en las futuras cuentas anuales consolidadas del mismo.

- j) **Normas, modificaciones e interpretaciones a las normas existentes que no pueden adoptarse anticipadamente o que no han sido adoptadas por la Unión Europea.**

Modificación de la NIC 1 "Presentación de estados financieros".

La NIC 1 será modificada para fomentar la uniformidad de aplicación y aclarar los requisitos para determinar si un pasivo es corriente o no corriente.

Asimismo, se incluirán una serie de modificaciones con el objetivo de mejorar los desgloses relativos a las políticas contables que sean consideradas materiales, es decir que, sin ellas, los usuarios de los estados financieros serían incapaces de comprender otra información material contenida en los estados financieros. Además, se aclara que no es necesario revelar información inmaterial sobre políticas contables.

Dichas modificaciones aplicarán a los ejercicios anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2023. Actualmente se encuentran pendientes de adoptar por la Unión Europea.

Modificaciones a la NIC 8 "Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores": Definición de estimados contables.

La modificación a la NIC 8 introduce la definición de estimaciones contables, entre otras modificaciones, con la finalidad de ayudar a las entidades a distinguir entre cambios de estimaciones contables y cambios de políticas contables. La entidad debe aplicar la norma en sus primeros estados financieros NIIF para ejercicios iniciados en o con posterioridad al 1 de enero de 2023. Dicha modificación se encuentra pendiente de adoptar por la Unión Europea.

Modificaciones a la IAS 12 "Impuesto sobre beneficios": Impuesto diferido relacionado con activos y pasivos que surgen de una sola transacción.

El 7 de mayo de 2021 el IASB emitió modificaciones a IAS 12 que requieren que se reconozca el impuesto diferido sobre las transacciones que, en el reconocimiento inicial, dan lugar a diferencias temporales acumulables y deducibles por el mismo importe. Esto se verá principalmente reflejado en el reconocimiento de impuesto diferido al reconocimiento inicial del activo por derecho de uso y al pasivo por arrendamiento bajo IFRS 16, "Arrendamientos" y para el reconocimiento de los activos y pasivos cuando se tienen provisiones por desmantelamiento bajo IAS 37 "Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes. Las modificaciones son efectivas para los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2023. Se permite la aplicación anticipada. Dicha modificación se encuentra pendiente de adoptar por la Unión Europea.

3. Normas de registro y valoración

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

a) Sociedades Dependientes

a.1) Adquisición de control

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

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

Este método requiere que la empresa adquirente contabilice, en la fecha de adquisición, los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos en una combinación de negocios, así

como, en su caso, el correspondiente fondo de comercio o diferencia negativa de consolidación. Las Sociedades Dependientes se consolidan a partir de la fecha en que se transfiere el control al Grupo y se excluyen de la consolidación en la fecha en que cesa el mismo.

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

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

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

a.2) Método de consolidación

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

- *Homogeneización valorativa*: Los elementos del activo y del pasivo, los ingresos y gastos, y demás partidas de las cuentas anuales de las sociedades del Grupo se han valorado siguiendo métodos uniformes.
- *Agregación*: Las diferentes partidas de las cuentas anuales individuales previamente homogeneizadas se agregan según su naturaleza.
- *Eliminación inversión-patrimonio neto*: Los valores contables representativos de los instrumentos de patrimonio de las Sociedades Dependientes poseídos, directa o indirectamente, por la Sociedad Dominante, se compensan con la parte proporcional de las partidas de patrimonio neto de la mencionada Sociedad Dependiente atribuible a dichas participaciones, generalmente, sobre la base de los valores resultantes de aplicar el método de adquisición descrito anteriormente. En consolidaciones posteriores al ejercicio en que se adquirió el control, el exceso o defecto del patrimonio neto generado por la Sociedad Dependiente desde la fecha de adquisición que sea atribuible a la Sociedad Dominante se presenta en el estado de situación consolidado dentro de las partidas de reservas o ajustes por cambios de valor, en función de su naturaleza.

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

b) Información financiera por segmentos

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

Para el ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2021, el Grupo está compuesto por los siguientes segmentos operativos conforme a lo establecido en la NIIF 8, cuyos productos, servicios principales y operaciones son como sigue:

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

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

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

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

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

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

No existen diferencias entre las políticas contables, naturaleza de las actividades, formas de valorar y medir los elementos patrimoniales entre cada uno de los segmentos operativos y no se han producido cambios entre los ejercicios precedentes. En la nota 17 se detalla la información cuantitativa referida a los segmentos del Grupo.

c) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

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

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

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

d) Instrumentos financieros

d.1) Activos financieros

El Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: préstamos y cuentas a cobrar y activos financieros disponibles para la venta. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros. La dirección determina la clasificación de sus activos financieros en el momento de reconocimiento inicial.

Préstamos y partidas a cobrar

Son activos financieros no derivados con cobros fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo, fundamentalmente depósitos bancarios, recibos de primas de seguro pendientes de cobro, valores representativos de deuda y créditos por operaciones de

reaseguro. Se incluyen en esta categoría los créditos mantenidos con terceros por operaciones de reaseguro, así como con mediadores y asegurados, dotándose en su caso, las oportunas provisiones por deterioro.

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

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

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

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

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

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

Activos financieros disponibles para la venta

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

Se valoran por su valor razonable, que, salvo evidencia en contrario, será el precio de transacción, registrando los cambios que se produzcan directamente en el patrimonio neto

consolidado hasta que el activo se enajene o deteriore, momento en que las pérdidas y ganancias acumuladas en el patrimonio neto consolidado se imputan a la cuenta de resultados consolidada, siempre que sea posible determinar el mencionado valor razonable. Las pérdidas y ganancias que resulten por diferencias de cambio en activos financieros monetarios en moneda extranjera se registran en el estado de resultados consolidado.

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

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

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

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

Baja de activos financieros

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

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

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

Distribución de dividendos

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

Régimen de valoración de los instrumentos financieros

Al reconocer inicialmente un activo financiero, el Grupo lo valora por su valor razonable, ajustado (en el caso de un activo financiero que no se contabilicen al valor razonable con cambios en resultados) por los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la compra o emisión del mismo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

d.2) Pasivos financieros

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

Débitos y partidas a pagar

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

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

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

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

Baja de pasivos financieros

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

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

e) Coberturas contables

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

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

Cobertura del valor razonable

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

Coberturas de flujos de efectivo

Las coberturas de flujos de efectivo cubren la exposición a la variación de los flujos de interés atribuido a un riesgo concreto asociado a la fluctuación de los tipos de interés. El Grupo no ha designado coberturas de este tipo en el ejercicio 2021.

Medición de la eficacia de la cobertura

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

En primer lugar, el Grupo ha definido el elemento cubierto mediante un bono sintético cuyos flujos equivalen a la parte cubierta de cada título de deuda pública (nota 7 b)). La variación en el valor razonable del bono sintético se calcula descontando sus flujos utilizando la curva

estándar Euribor 6m. Por último, se confirma que la diferencia entre dicha variación y la variación en el valor razonable del derivado de cobertura se encuentra dentro de los parámetros marcados como cobertura eficaz (80% - 125%).

f) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias

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

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

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

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

Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	Coeficiente
Mobiliario e instalaciones	4 - 12%
Equipos para procesos de información	20 - 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 el ejercicio 2021, el Grupo no ha incurrido en gastos por pagos por arrendamiento variables.

Contabilidad del arrendador. Arrendamientos operativos

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

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

El Grupo presenta los activos arrendados a terceros bajo contratos de arrendamiento operativo de acuerdo con la naturaleza de estos como resultado de la aplicación los principios contables que se desarrollan en el apartado f) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias.

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

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

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

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

h) Inmovilizado intangible

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

En particular, se aplican los siguientes criterios:

Aplicaciones informáticas

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

i) Comisiones anticipadas y otros gastos de adquisición activados

Los gastos de adquisición de las primas, incluidos en el activo del estado de situación financiera consolidado, se difieren considerando el límite establecido en las notas técnicas y el vencimiento de las pólizas.

j) Existencias

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

Las existencias se valoran a su coste o a su valor neto realizable, el menor de los dos. Cuando el valor neto realizable de las existencias sea inferior a su coste, se efectuarán las oportunas correcciones valorativas, reconociéndolas como un gasto en el estado de resultados consolidado. Si las circunstancias que causan la corrección de valor dejan de existir, el importe de la corrección es objeto de reversión y se reconoce como ingreso en el estado de resultados consolidado. El saldo de las existencias se encuentra recogido en el saldo de Resto de activos del epígrafe "Otros activos" del estado de situación financiera consolidado (nota 11).

k) Periodificaciones del activo

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

l) Provisiones técnicas

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

Provisión para primas no consumidas

Representa la fracción de las primas devengadas en el ejercicio que se imputa al periodo comprendido entre la fecha del cierre y el término del periodo de cobertura de la póliza,

mediante el procedimiento póliza a póliza, y tomando como base de cálculo las primas de tarifa devengadas en el ejercicio, deducido el recargo de seguridad. La periodificación de la prima anual para el cálculo de la provisión para primas no consumidas se realiza de forma lineal.

Provisión para riesgos en curso

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

Provisiones para prestaciones

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

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

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

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

El 29 de diciembre de 2021 la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, remite resolución del expediente de solicitud de cambio de la metodología estadística utilizada en el ramo de motor, en la cual autoriza al Grupo a calcular las provisiones técnicas de prestaciones del ramo de motor mediante la metodología estocástica Merz & Wüthrich y como metodología de contraste la metodología determinista de coste medio. El cambio metodológico empieza a aplicarse en el cierre de 2021 y no ha tenido un impacto significativo.

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

de declaración el cálculo se ha realizado según la fórmula que establece el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

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

Prueba de adecuación de pasivos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En la línea de negocio de Salud, que el Grupo comenzó a operar a finales de 2017, no hay un histórico suficiente para realizar estimaciones estadísticas, de la suficiencia de prima en dicha línea de negocio. Basado en la experiencia del Grupo, se ha dotado una provisión de riesgos en curso en diciembre de 2021 por importe de 3.280 miles de euros (4.622 miles de euros en 2020).

Hipótesis más significativas y otras fuentes de estimación de incertidumbres

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

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

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

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

m) Participación del reaseguro en las provisiones técnicas

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

n) Provisiones y contingencias

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

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

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

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

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

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

p) Patrimonio neto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El objetivo es mantener un nivel de solvencia adecuado. Para la determinación del nivel de solvencia adecuado, se han tomado en consideración, el perfil de riesgo, los resultados de la planificación del capital de los próximos ejercicios para la Entidad a nivel individual, los niveles mínimos requeridos por la normativa y los criterios y regulación existente para una gestión óptima del capital. El ratio de solvencia de la Entidad Dominante ha sido 186% en 2021 y de 213% en 2020 teniendo en cuenta la distribución del dividendo extraordinario con cargo a reservas de 120 millones de euros.

q) Ingresos y gastos no técnicos

Ingresos no técnicos

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

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

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

r) Ingresos y gastos

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

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

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

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

Seguro directo

Las primas del negocio son reconocidas como ingreso a lo largo del período de vigencia de los contratos, en función del tiempo transcurrido, y la periodificación se realiza mediante la dotación de la provisión para primas no consumidas.

Reaseguro cedido

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

Reclasificación de gastos por destino

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

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

Los destinos establecidos son los siguientes:

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

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

s) Indemnizaciones por despido

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

t) Prestaciones a los empleados

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

Los compromisos del Grupo para con sus empleados por razón de pensiones de jubilación o similares se encuentran totalmente exteriorizados en cumplimiento a las disposiciones legales

vigentes sobre exteriorización de compromisos por pensiones (Real Decreto 1588/1999, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre la instrumentación de los compromisos por pensiones de las empresas con los trabajadores y beneficiarios).

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

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

Aportaciones definidas

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

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

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

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

Planes de prestación definida

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

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

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

El gasto o ingreso correspondiente a los planes de prestación definida se registra en la partida gastos por retribuciones a los empleados y se obtiene como resultado de la adición del importe neto del coste por servicios del ejercicio corriente y el coste neto por intereses del pasivo o activo neto por prestaciones definidas. El importe del recalcu 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

El Consejero Delegado así como el Comité de Dirección del Grupo participan en un plan del de remuneración de la que la Sociedad Dominante es la matriz, basado en acciones como consecuencia de su admisión a cotización. El propósito de este Plan aprobado por la Junta General de Accionistas el 18 de marzo de 2021 es ofrecer a sus integrantes la posibilidad de recibir un determinado número de acciones en los próximos tres años de la fecha de salida a bolsa de la Sociedad Dominante (nota 23 c).

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

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

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

u) **Transacciones entre partes vinculadas**

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

v) **Transacciones en moneda extranjera**

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

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

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

w) **Impuesto sobre beneficios**

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

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

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

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

Si el Grupo considera que no es probable que la autoridad tributaria acepte un tratamiento fiscal incierto, el Grupo reflejará el efecto de la incertidumbre al determinar la ganancia fiscal (pérdida fiscal), las bases fiscales, las pérdidas o créditos fiscales no utilizados o los tipos

impositivos correspondientes. El Grupo reflejará el efecto de la incertidumbre de cada tratamiento fiscal incierto utilizando el importe más probable o el valor esperado de los importes ponderados según su probabilidad, según resulte aplicable a cada caso.

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

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

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

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

x) Estado de flujos de efectivo

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

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

4. **Perímetro de consolidación**

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

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

Nombre de la Sociedad	% de Participación Directa	Relación de Dependencia	Método de Consolidación	Actividad	Domicilio	Audidores
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. (*)
IDActivos, S.L.U.	100%	Sociedad Dependiente	Integración Global	Gestión de activos por cuenta de entidades aseguradoras	Tres Cantos (Madrid)	PricewaterhouseCoopers Auditores S.L. (*)
IDA Reparaciones, S.L.U.	100%	Sociedad Dependiente	Integración Global	Gestión y reparación de siniestros especializadas en el hogar.	Tres Cantos (Madrid)	PricewaterhouseCoopers Auditores S.L. (*)

(*) Revisión limitada de cuentas anuales abreviadas.

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

Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se han producido modificaciones dentro del perímetro de consolidación.

5. **Gestión de riesgos**

El máximo órgano de Gobierno del Grupo es el Consejo de Administración cuya composición permite garantizar adecuadamente el cumplimiento de las exigencias de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, 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 del Grupo.

El Consejo de Administración conoce y administra los riesgos del Grupo y ejerce sus funciones de dirección, administración y control del Grupo, con los límites establecidos en la Ley de Sociedades de Capital y a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y el apoyo de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y Gobierno Corporativo.

Estas Comisiones tienen facultades de decisión en los asuntos de su competencia según se regula en el Reglamento del Consejo de Administración, y facilitan la preparación y propuesta de decisión del Consejo sobre dichos asuntos.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento ejerce facultades relativas a la supervisión y control de los riesgos del Grupo, de la veracidad, objetividad y transparencia de la contabilidad social, de la información económica y financiera y del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias a que está sometida al Grupo. También ejerce funciones de supervisión sobre las funciones de riesgo de la Compañía y sobre las cuatro funciones clave de las que recibe reporte directo, y que más abajo se describen.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones propone e informa en materia de retribuciones y sobre el nombramiento, y cese de los Consejeros, Presidente y Consejero Delegado, miembros del Equipo Directivo y responsables de las Funciones Clave, velando para que reúnan las condiciones y capacidades necesarias para el adecuado desempeño del cargo y exigidas por la regulación vigente.

El Comité de Inversiones, aunque no es una Comisión del Consejo en cuanto a su composición y funciones, hay que señalar que 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 sometida el Grupo. El Comité de Inversiones está presidido por el Presidente del Consejo de Administración quien, a su vez, informa en las reuniones del Consejo, de las conclusiones y decisiones adoptadas en dicho Comité de Inversiones.

En relación a las Funciones Clave exigidas por la normativa aseguradora, el Grupo cuenta con una Función de Auditoría Interna, que está configurada como una Función Independiente que, de forma continua, analiza, evalúa y controla los procedimientos, las prácticas y las actividades que constituyen el sistema de control interno de los riesgos del Grupo, asegurando de modo razonable la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, la fiabilidad y coherencia de la información contable y de gestión, y el cumplimiento de la regulación vigente.

La Función de Auditoría Interna depende y reporta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y está funcionalmente adscrita al Presidente del Consejo de Administración, con la coordinación de la Secretaría General, sin perjuicio de las facultades del Consejero Delegado. De esta manera queda garantizada en todo momento la independencia, autonomía y universalidad de la función de Auditoría Interna en el Grupo Línea Directa.

La Función Actuarial es una función incardinada en la Secretaría General que reporta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

La Función de Cumplimiento, se encuentra ubicada en la Secretaría General de la Entidad y, al igual que el resto de las funciones clave, reporta periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Comprende el asesoramiento al órgano de administración, dirección o supervisión acerca del cumplimiento de las normas u obligaciones de derecho positivo que resulten de aplicación al Grupo y sus actividades; y normas u obligaciones asumidas de forma voluntaria, incluyendo no solo las derivadas de relaciones con terceros sino también las que provienen de normas autoimpuestas o estándares sectoriales o éticos cuyo cumplimiento es legítimamente esperado por los grupos de interés de las comunidades donde opera.

La Función de Gestión de los Riesgos está descentralizada en diferentes áreas del Grupo, siendo la Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno, dependiente de la Dirección Financiera, responsable de unificar e integrar la totalidad de la información de riesgos del Grupo, así como de la aplicación de Políticas de Control del Riesgo y verificar su cumplimiento.

Todos los departamentos aportan a la Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno la información necesaria para el seguimiento de los riesgos de la Entidad, y aplican las políticas de riesgos establecidas.

La Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno unifica toda la información relativa a los riesgos de Línea Directa, integrándola en el mapa de riesgos corporativos de la Entidad, monitoriza la evolución de los mismos a través del Cuadro de Mandos de Indicadores de Riesgos (KRI) y reporta su estado al Comité Permanente de Riesgos.

Para asegurar la adecuada gestión y control de cada uno de los riesgos, la Entidad ha establecido distintos niveles de gestión o defensa, garantizando que, para cada una de las tipologías de riesgos mencionadas, existe:

- Una Unidad de Gestión con responsabilidad directa sobre la gestión diaria o corriente de tales riesgos, como primera línea de defensa.
- Una Estructura de comités, cada uno encargado de la identificación, gestión y reporte de los riesgos a los órganos de gobierno de la organización, y en los cuales las Unidades de Gestión reportan y someten determinadas decisiones. Por su composición y funciones, estos comités son ejecutivos ya que 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 y la función de Cumplimiento.
- Una función de supervisión como tercera línea de defensa, que es la función de Auditoría Interna.

Los comités establecidos para la gestión de riesgos son los siguientes:

- Comité de Riesgo Operacional, Legal y Reputacional, responsable de la gestión del riesgo Operacional, Legal, de Cumplimiento Normativo y Reputacional.
- Comité de Reservas, responsable de la gestión del riesgo de reservas y del riesgo de crédito del reaseguro, del control de la siniestralidad y de la elaboración del programa de reaseguro, y posteriormente todo ello es elevado para su análisis y, en su caso, aprobación por el Consejo de Administración de la Entidad por su Comisión Delegada. Este Comité elabora las propuestas en relación con el nivel de reservas de la Entidad, la política de reaseguro, y, en general de, aquellas cuestiones que deben someterse al Consejo de Administración o su Comisión Delegada.
- Comité de Inversiones, responsable de la gestión del Riesgo de Mercado y de todos aquellos cuya exposición venga determinada por las decisiones tomadas sobre el volumen y estructura de la cartera de inversiones del Grupo: Riesgo de ALM, riesgo de concentración, riesgo de liquidez, así como del riesgo de crédito de actividades de inversión y préstamo.
- Comité Técnico, responsable de la gestión de suscripción y, por lo tanto, del riesgo de prima, así como del riesgo de crédito de clientes.

- Comité de Modelos Internos, responsable del análisis del Modelo Interno de Prima y del Modelo Interno de Reservas, así como de la interacción entre ambos.

Cada uno de estos comités, excepto el de Inversiones, reporta las decisiones tomadas a la Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno, encargada de centralizar la información y homogeneizarla para reportarla a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, responsable del análisis y la aprobación de las diferentes políticas y estrategias en materia de riesgos, así como de reportar al Consejo de Administración en dicha materia.

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.

La Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno unifica toda la información relativa a los riesgos del Grupo, integrándola en el Mapa de Riesgos Corporativos, monitoriza la evolución de los mismos a través del Cuadro de Mandos de Indicadores Clave de Riesgos (KRIs) y reporta su estado al Comité Permanente de Riesgos.

El Consejo de Administración es el responsable de garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Riesgos a través del cumplimiento de las estrategias generales del Grupo y 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.

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) conforme a los criterios definidos en su Política ORSA. 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.

Los principales riesgos que pueden afectar la consecución de objetivos del Grupo, incluyendo el impacto de la COVID-19, 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).

El Grupo analizó el entorno económico en respuesta a la pandemia causada por la COVID-19 y está adoptando las siguientes medidas para limitar su exposición al riesgo de crédito.

- El Grupo solo trabajó con reaseguradoras de máxima solvencia con un rating mínimo de A.
- Se han flexibilizado las políticas de pago de primas a los clientes del Grupo, tales como el aplazamiento del recibo a meses consecutivos sin recargos adicionales.
- El riesgo de crédito para pólizas de autos es limitado debido a que en caso de impago por parte del tomador se procede por parte del Grupo a la cancelación de la póliza en un plazo máximo de 90 días.
- Para el caso de las inversiones en activos financieros mantenidos por el Grupo durante el 2021 y 2020 no se ha producido impago alguno de los cupones y adicionalmente el Grupo monitoriza de forma regular su exposición a las inversiones mantenidas.

El impacto de la COVID-19 en el Grupo no ha sido significativo.

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.

	2021	2020
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	115.788	162.500
Valores representativos de deuda disponibles para la venta	711.015	791.219
Préstamos y partidas a cobrar	120.615	110.373
Total	947.418	1.064.092

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 2021 y 2020:

	2021	2020
AAA	6.342	3.072
AA	10.092	7.382
A	296.736	353.120
BBB	363.125	380.743
BB	27.989	20.613
B	-	5.919
S/R	17.721	30.360
Total Valores representativos de deuda	722.005	801.209

En la tabla anterior, se incluyen, por importe de 10.990 miles de euros (4.998 miles de euros con rating A y el resto sin rating) y 9.990 miles de euros (con rating A) en 2021 y 2020, respectivamente, los valores representativos de deuda incluidos en el epígrafe "préstamos y partidas a cobrar".

Las posiciones sin rating se componen principalmente de pagarés por un importe de 6.891 miles de euros (19.686 miles de euros) y de valores representativos cuyo emisor no posee un rating, pero que sin embargo poseen un rating de emisión adecuado a las políticas de inversión del Grupo.

Los valores calificados sin rating se corresponden principalmente con pagarés.

	2021	2020
A	39.512	92.058
BBB	70.780	68.950
BB	2.998	500
S/R	2.498	992
Total Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	115.788	162.500

Las correcciones valorativas por deterioro registradas a cierre de los ejercicios 2021 y 2020 se han incluido en la nota 7 a) i).

A cierre de los ejercicios 2021 y 2020 no existen saldos en mora que no se encuentren deteriorados.

Por otra parte, el Grupo cuenta a 31 de diciembre de 2021 y 2020 con una garantía monetaria recibida por una operación de "repo" de Deuda Pública (cesión con pacto de recompra de Bonos del Estado). La información relativa a la misma ha sido incluida en la nota 7 b) i).

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

	2021	2020
Recibos pendientes	54.472	55.678
Provisión primas pendientes de cobro	(934)	(1.265)
Tomadores de seguros	53.538	54.413

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

b) Riesgos de liquidez

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

El Grupo lleva a cabo una gestión prudente del riesgo de liquidez. El Grupo se encuentra en todo momento comprometido a disponer de la liquidez de fondos suficiente para poder hacer frente a los pagos a proveedores, asegurados y contrarios dentro de los plazos requeridos. Consecuentemente, la gestión de tesorería se lleva a cabo siempre con la máxima prudencia, evitando en todo momento cualquier posible situación de descubierta. 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.

Entre las medidas adoptadas por el Grupo para responder a las posibles limitaciones futuras de liquidez derivadas de la pandemia originada por la COVID-19 y atendiendo a las medidas y requerimientos de los reguladores, el Grupo decidió en 2020 no repartir dividendo para mantener una posición sólida de liquidez. Dicha política se veía reflejada en una mejora del Efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio 2020 en comparativa con el ejercicio anterior. Durante el ejercicio 2021 el Grupo ha recuperado su actividad en este sentido y ha repartido diversos dividendos a cuenta (nota 15 d).

Las deudas que figuran en el epígrafe de "Débitos y partidas a pagar" tienen su vencimiento en un periodo inferior al año tanto para 2021 como para 2020.

El detalle del vencimiento de los pasivos por arrendamiento 31 de diciembre de 2021 y 2020 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 2021 y 2020, importes sin descuento financiero:

Ejercicio 2021

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

Ejercicio 2020

	Salidas de efectivo estimadas en los años							Saldo final
	2021	2022	2023	2024	2025	2026 a 2030	Posteriores	
Provisión para prestaciones	164.292	51.683	26.867	13.221	(3.529)	12.235	677	265.446
Deudas por operaciones de seguro directo y coaseguro	2.862	-	-	-	-	-	-	2.862
Deudas por operaciones de reaseguro	981	-	-	-	-	-	-	981
Total	168.135	51.683	26.867	13.221	(3.529)	12.235	677	269.289

El Grupo determina las proyecciones de los pagos de prestaciones de siniestros utilizando, para el ramo de negocio más significativo, como es el seguro de automóviles, la metodología denominada 'Chain Ladder', actuarialmente aceptada y extendida para la proyección de la siniestralidad que se engloba dentro del conjunto de métodos basados en el "run-off" de los triángulos. Para el resto de ramos de negocio, la proyección de los pagos de prestaciones se realiza en función de los patrones de pago en base a la experiencia histórica de cada ramo.

A continuación, se detalla el calendario estimado de los desembolsos correspondientes a los Derivados de cobertura registrados a 31 de diciembre de 2021 y 2020:

Ejercicio 2021

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

Ejercicio 2020

	2021	2022	2023	2024	2025	Posteriores	Total
Derivados de cobertura	(1.423)	(1.455)	(1.447)	(1.396)	(1.366)	(8.080)	(15.167)
Total	(1.423)	(1.455)	(1.447)	(1.396)	(1.366)	(8.080)	(15.167)

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

Ejercicio 2021

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

Ejercicio 2020

	2021	2022	2023	2024	2025	Posteriores	Total
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	104.328	36.059	117.151	52.320	45.845	435.516	791.219
Valores representativos de deuda	104.328	36.059	117.151	52.320	45.845	435.516	791.219
Activos financieros a coste amortizado	105.381	4.992	-	-	-	-	110.373
Total	209.709	41.051	117.151	52.320	45.845	435.517	901.593

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).

Debido al impacto de la COVID-19 la cartera de inversión mantenidas por el Grupo se vio afectada al inicio de la declaración de la pandemia en el ejercicio 2020. Sin embargo, dada la recuperación de los mercados a final del año 2020 y durante 2021, las plusvalías tácitas fueron recuperadas, resultando esto en un impacto positivo en las inversiones mantenidas por el Grupo Línea Directa.

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	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Disponibles para la venta:								
Valores representativos de deuda	615.76 6	692.57 8	8.619	6.170	86.630	92.470	711.01 5	791.219
Total	615.76 6	692.57 8	8.619	6.170	86.630	92.470	711.01 5	791.219

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

Si los tipos de interés al 31 de diciembre de 2021 hubieran sido 100 puntos básicos superiores manteniendo el resto de variables constantes, el otro resultado global hubiera sido 29.835 miles de euros brutos de impuestos (18.831 miles de euros en 2020) 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 2021 hubieran sido 100 puntos básicos inferiores manteniendo el resto de variables constantes, el otro resultado global hubiera sido 32.751 miles de euros brutos de impuestos (29.349 miles de euros en 2020) 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.

	2021	2020
Instrumentos de patrimonio	153.963	125.855

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 debida a movimientos adversos en los precios de las acciones, de los tipos de cambio y de las tasas de interés dentro de un período de tiempo fijado y con un nivel de confianza (probabilidad) concreto.

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

Si se realiza la sensibilidad de una caída de un 10% de los precios de mercado de los instrumentos de patrimonio que se registran en el epígrafe "Activos financieros disponibles para la venta" al 31 de diciembre de 2021 y 2020, manteniendo el resto de las variables

constantes, tendría un impacto en el patrimonio neto del Grupo de 9.430 miles de euros en 2021, 8.579 miles de euros en 2020.

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 186% en 2021 y 213% en 2020.

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

- Una caída de un 10% de renta variable tendría un impacto en el ratio de solvencia de -3% en 2021 y 2020.
- Una caída de un 30% de renta variable tendría un impacto en el ratio de solvencia de -8 % en 2021 y 2020.
- Una caída de un 10% del valor de los inmuebles tendría un impacto en el ratio de solvencia de -3 % en 2021 y 2020.
- 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 -6% en 2021 y 2020.

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

d) Riesgos de seguro

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

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

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

El ramo de motor tiene una mayor duración entre la apertura y el cierre de los siniestros que hogar debido, principalmente, a la garantía de responsabilidad civil con una duración superior al resto de garantías. En ambos ramos la evolución del run-offs de la provisión de prestaciones a lo largo de la vida del siniestro es positiva como se puede ver en la nota 12, debido a una gestión eficiente de sus siniestros. El ramo de salud tiene una fuerte estacionalidad, con mayores renovaciones al inicio del ejercicio.

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

Política de reaseguro

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

Con fecha 1 de septiembre de 2017, la Sociedad Dominante suscribió un contrato de reaseguro cuota parte para el negocio de salud, con vencimiento 31 de diciembre de 2029 y una opción de renovación de 2 años. Este contrato recoge una cesión del 50% de los ingresos por primas y el coste de los siniestros de la mayor parte de las pólizas del negocio de salud.

El contrato comprende, además, un cuadro de comisiones de reaseguro fijas y variables a favor del Grupo. La comisión fija se calcula como un % de la prima cedida y como un importe fijo de hasta 2020, la comisión variable se calcula en función de las primas cedidas durante la vigencia del contrato del año, y de la evolución del ratio de siniestralidad durante los años pactados. Estas comisiones comprenden un límite máximo.

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

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

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

Los reaseguradores deberán estar registrados ante la CNSF (Comisión Nacional de Servicios Financieros) y cumplir con unos requerimientos de seguridad estrictos, así como poseer

calificaciones crediticias suficientemente sólidas que demuestren su solvencia financiera. Si se trata de una entidad extranjera, es necesario que presente un certificado de residencia en España.

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

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

Subriesgo de Prima

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

El Comité Técnico toma las decisiones operativas que afectan a los precios y a las condiciones de suscripción de riesgo de los productos que ofrece Línea Directa Aseguradora, asegurando que son coherentes con la estrategia y objetivos definidos por el Consejo de Administración. Para ello valora las propuestas presentadas por el Área Técnica, teniendo en cuenta también los datos de situación de negocio y las perspectivas de evolución aportadas por las áreas de negocio en cada uno de los ramos.

Subriesgo de Reserva

El 29 de diciembre de 2021 la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, remitió resolución del expediente de solicitud de cambio de la metodología estadística utilizada en el ramo de autos, en la cual autoriza a Línea Directa Aseguradora a calcular las provisiones técnicas de prestaciones del ramo de motor mediante la metodología estocástica Merz & Wüthrich y como metodología de contraste la metodología determinista de coste medio. El cambio metodológico ha comenzado a aplicarse en el cierre de 2021 y no ha tenido un impacto significativo frente a la anterior metodología.

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

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

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

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

Concentraciones del riesgo de seguros

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

A continuación, se detalla la concentración de primas para aquellas Comunidades Autónomas con una concentración superior al 5% para los periodos 2021 y 2020:

	2021	2020
Andalucía	23,2%	23,1%
Cataluña	20,9%	20,6%
Madrid	12,3%	13,0%
Comunidad Valenciana	12,3%	12,4%
Murcia	4,8%	4,9%
Resto	26,6%	26,0%
Total	100%	100%

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

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

	2020				
	Total	Riesgos Automóviles	Multiriesgos Hogar	Otros negocios aseguradores	Riesgos Salud
Primas devengadas (Seguro Directo)	898.614	754.656	120.654	1.478	21.826
Primas cedidas	(20.675)	(5.537)	(4.930)	(191)	(10.017)

Sensibilidad al riesgo de seguro

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 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:

	2021	2020
Automóviles	(5.189)	(4.654)
Hogar	(660)	(637)
Salud	(130)	(107)
Otros negocios aseguradores	-	(3)
Total	(5.979)	(5.401)

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 4.535 miles de euros para el 2021, 4.054 miles de euros para 2020.

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

	2021	2020
Automóviles	(7.473)	(7.526)
Hogar	(1.191)	(1.115)
Salud	(150)	(120)
Otros negocios aseguradores	(14)	(20)
Total	(8.828)	(8.781)

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 6.697 miles de euros para el 2021 y 6.593 miles de euros para el 2020.

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

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

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

e) Riesgos reputacional

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

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

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

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

f) Riesgos legal

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

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

g) Riesgos operacional

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

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

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

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

h) Riesgos de divisa

Al 31 de diciembre de 2021 el Grupo mantiene una posición en divisa por importe de 47.890 miles de euros y 28.091 miles de euros a 31 de diciembre de 2020. 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 2021 y 2020. La tabla adjunta refleja el valor contable de los instrumentos financieros o clases de instrumentos financieros del Grupo denominados en moneda extranjera:

	2021		2020	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
Dólar USA	31.412	-	19.244	-
Libra esterlina	10.093	-	3.054	-
Franco suizo	2.699	-	2.097	-
Corona danesa	955	-	138	-
Otras	2.731	-	3.558	-
Total	47.890	-	28.091	-

El grupo no tiene exposición significativa a ninguna moneda.

i) Riesgos de ambientales, sociales y de gobierno

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

El equipo de Riesgos analiza periódicamente, junto con las áreas del Grupo, aquellos factores que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, incluyendo factores

ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). A partir de este análisis se realiza una evaluación de los principales riesgos del Grupo, teniendo en cuenta las medidas de prevención y mitigación.

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

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

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

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

j) Sistema de control interno

Según 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, y del Comité Permanente de Riesgos, así como de la Dirección, donde se presentan mensualmente.

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

La Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno 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 Financiera reporta mensualmente el estado de los riesgos del Grupo, así como las posibles materializaciones de riesgos y el estado de todas las recomendaciones provenientes de "testing" al Comité de Dirección del Grupo y trimestralmente al Comité Permanente de Riesgos.
-
- La Comisión de Auditoría y Cumplimiento es informada por el Director de Finanzas en relación a los riesgos más significativos recogidos en el Mapa de Riesgos del Grupo, así

como del estado de las recomendaciones emitidas en los testing de Línea Directa y la evolución de los Indicadores Clave de Riesgos.

La función de Auditoría Interna reporta trimestralmente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

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 2021 y 2020 en miles de euros, es la siguiente:

	2021	2020
Efectivo en entidades de crédito	110.287	161.005
Efectivo en caja	5	3
Instrumentos financieros con vencimiento inferior a 3 meses	5.496	1.492
Total	115.788	162.500

Del saldo de efectivo en entidades de crédito a 31 de diciembre de 2021 y 2020, 70.373 y 68.946 miles de euros respectivamente corresponden a saldos con Bankinter, S.A. (véase nota 22).

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 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 del Grupo se negocia con cada entidad bancaria y no ha devengando rendimientos para 2021 y 2020, salvo la cuenta corriente en dólares, que ha devengado para 2021 un rendimiento del 0,18% y entre el 0,17% y el 1,65% en 2020, cifrándose en 1 miles de euros para el 2021, 1 miles de euros para el 2020.

El Grupo a cierre de 2021 y 2020 únicamente tiene efectivo en euros. Los intereses devengados se registran en el subepígrafe "Ingresos procedentes de inversiones financieras", del Estado de resultados consolidados.

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 2021 y 2020 es la siguiente:

	2021	2020
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		
Activos financieros disponibles para la venta		
Instrumentos de patrimonio		
Cotizados	97.457	85.975
No Cotizados	56.506	39.880
Valores representativos de deuda		
Cotizados	711.015	791.219
Total activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	864.978	917.074
Activos financieros a coste amortizado		
Préstamos y partidas a cobrar		
Valores representativos de deuda	10.990	9.990
Créditos por operaciones de seguro directo- tomadores de seguro	53.538	54.413
Créditos por operaciones de reaseguro	7.969	5.086
Resto de créditos	47.078	39.758
Total activos financieros a coste amortizado	119.575	109.247
Total Activos financieros	984.553	1.026.321

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

Instrumentos de patrimonio

El sub-epígrafe de "Instrumentos de patrimonio" al cierre del ejercicio 2021 está compuesto por 75.237 miles de euros en acciones y 60.508 miles de euros en el ejercicio 2020 y también participaciones en fondos de inversión y de capital riesgo por valor de 78.726 miles de euros en 2021 y 65.319 miles de euros en el ejercicio 2020. Del total de la inversión en acciones, para el ejercicio 2021 se incluye un total de 9.950 miles de euros en dos Sociedades Anónimas Cotizadas de Inversión Inmobiliaria en las que participa una entidad financiera del Grupo Bankinter y 10.000 miles de euros en el ejercicio 2020.

Durante el ejercicio 2020, el Grupo adquirió 239.678 acciones de Bankinter S.A., a un precio medio de 3,12 euros, con un valor nominal de 747 miles de euros las cuales se encuentran registradas a valor razonable por un importe de 1.059 miles de euros. Desde el 29 de abril de 2021, fecha de la salida a bolsa, se le adjudicaron 239.678 acciones propias a la Sociedad Dominante en el canje de estas acciones de Bankinter (nota 15 c).

Valores representativos de deuda

Este sub-epígrafe incluye 711.015 miles de euros en el ejercicio 2021 y 791.219 miles de euros en el ejercicio 2020, correspondientes a títulos de renta fija y sus intereses devengados no vencidos, de los que a 31 de diciembre de 2021, 4.181 miles de euros corresponden a empresas del grupo y 3.316 miles de euros a 31 de diciembre de 2020.

En el ejercicio 2021 los intereses devengados y no vencidos correspondientes a estas inversiones ascienden a 7.059 miles de euros y 9.360 miles de euros en 2020. La rentabilidad media de la cartera de renta fija en el ejercicio 2021 ha sido de 2,01% (2,62% en 2020).

Al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 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:

Valores representativos de deuda

Este saldo incluye inversiones en pagarés emitidos por entidades de crédito locales con vencimientos durante 2022 para el ejercicio 2021 y durante el 2021 para el ejercicio 2020, así como sus intereses devengados no vencidos.

En el ejercicio 2021 los intereses devengados y no vencidos correspondientes a estas inversiones ascienden a 12 miles de euros, 5 miles de euros en 2020.

Al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 no existen correcciones valorativas por deterioro de crédito sobre estos valores representativos de deuda.

Créditos por operaciones de seguro directo

El detalle de los saldos que componen el sub-epígrafe "Créditos por operaciones de seguro directo" contiene los créditos frente a los tomadores de seguro por recibos de prima tanto vencidos, como aquellas fracciones de prima pendientes de emitir. El detalle de los saldos que componen este sub-epígrafe de los estados de situación financiera consolidados adjuntos al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 y su corrección por deterioro, es el siguiente:

	2021	2020
Créditos con asegurados	54.472	55.678
Corrección por deterioro	(934)	(1.265)
Total	53.538	54.413

El movimiento de la corrección valorativa por deterioro al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	2021	2020
Saldo al inicio del ejercicio	(1.265)	(2.290)
Dotaciones	(934)	(1.265)
Aplicaciones	1.265	2.290
Saldo al cierre del ejercicio	(934)	(1.265)

Los créditos por operaciones de seguro directo de diciembre de 2021 y 2020 tienen su vencimiento en los ejercicios 2022 y 2021, respectivamente.

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

Créditos por operaciones de reaseguro

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

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

Al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 los saldos que componen este sub-epígrafe del estado de situación financiera consolidado adjunto son 7.969 y 5.086 miles de euros respectivamente por reaseguro de cuota parte de salud.

Resto de créditos

El detalle de los saldos que componen el sub-epígrafe de "Resto de créditos", al cierre de los ejercicios 2021 y 2020, y su corrección por deterioro, es el siguiente:

	2021	2020
Fianzas y depósitos	297	295
Deudores por recobros y siniestros	42.920	34.956
Deudores por Convenios de Liquidación de Siniestros	1.743	1.661
Deudores diversos	2.638	2.153
Créditos con Empresas del Grupo y Asociadas	(419)	754
Provisión por deterioro de otros créditos	(101)	(61)
Total	47.078	39.758

El sub-epígrafe "Deudores por recobros y siniestros" corresponde al saldo de los siniestros pendientes que se van a recobrar por los módulos de convenio y siniestros sin convenio. El importe registrado en el ejercicio 2021 asciende a 42.920 miles de euros y 34.956 miles de euros en el ejercicio 2020. El saldo en el ejercicio 2020 fue notablemente inferior al ejercicio 2021 con motivo del descenso de la siniestralidad producido por la pandemia de la COVID-19 (ver nota 17).

En el ejercicio 2021, el importe correspondiente a los siniestros pendientes que se van a recobrar por los módulos de convenio asciende a 22.372 miles de euros y 15.623 miles de euros en 2020. El importe correspondiente a los siniestros con alta probabilidad de

recobro, basados en la aceptación de culpabilidad del contrario, asciende a 20.548 miles de euros en el ejercicio 2021, 19.333 miles de euros en 2020. La realización de los recobros por módulos de convenio está suficientemente garantizada porque se clasifican así cuando se dispone del reconocimiento de culpa por parte de la aseguradora contraria. Para el resto de los recobros, el Grupo se basa en la aceptabilidad por parte del contrario en función de la información disponible. Los recobros solo se activan en los estados de situación financieros consolidados cuando se consideran ciertos, y esto ocurre cuando la compañía contraria acepta la reclamación y se tiene evidencia de ello. La marca del recobro como cierto se realiza siniestro a siniestro atendiendo a la situación del mismo a una fecha.

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

a.2) Clasificación bajo criterio SPPI

A continuación, se presenta el valor razonable de los activos financieros basado en el criterio SPPI (requerido por la aplicación de la exención temporal de la NIIF 9, ver nota 2 h)) a 31 de diciembre de 2021 y 2020 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	2021	2020	Variación del VR 2021-2020
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global			
Activos financieros disponibles para la venta			
Instrumentos de patrimonio			
Otros	153.963	125.855	28.108
Valores representativos de deuda			
SPPI	711.015	791.219	(80.204)
Activos financieros a coste amortizado			
Préstamos y partidas a cobrar			
Valores representativos de deuda			
SPPI	10.990	9.990	1.000
Créditos por operaciones de seguro			
SPPI	53.538	54.413	(875)
Créditos por operaciones de reaseguro			
SPPI	7.969	5.086	2.883
Resto de créditos			
SPPI	47.078	39.758	7.320
Total activos financieros	984.553	1.026.321	(41.768)

La calificación crediticia de los emisores de renta fija y depósitos en entidades de crédito, a 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

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

2020							
Rating	AAA	AA	A	BBB	Por debajo de investment grade	Sin calificación	Total
Renta fija pública							
SPPI	3.072	-	220.749	214.942	-	-	438.763
Renta fija privada							
SPPI	-	7.382	132.371	165.801	26.532	30.360	362.446
Total renta fija	3.072	7.382	353.120	380.743	26.532	30.360	801.209
% renta fija	0%	1%	44%	48%	3%	4%	100%

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

a.3) Ingresos y gastos de Activos financieros

El importe de las pérdidas y ganancias netas por categoría de activos financieros, al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

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

2020			
	Activos financieros a coste amortizado	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Otros activos financieros
Intereses de depósitos bancarios	512	-	-
Ingresos por fraccionamiento de primas	4.537	-	-
Pérdidas netas valoración swap	-	-	(1.583)
Pérdidas por realización de inversiones	-	(12.741)	-
Intereses de renta fija	-	21.187	-
Ingresos de renta variable	-	1.649	-
Beneficios valoración neta renta fija cubierta por swap	-	-	1.583
Beneficios por realización de inversiones	-	11.368	-
Diferencias positivas de cambio	-	236	-
Diferencias negativas de cambio	-	(505)	-
Otros gastos	-	4.524	(1.578)
Resultado neto en pérdidas y ganancias	5.049	25.718	(1.578)
Variación de valor razonable	-	7.453	-
Resultado neto en otro resultado global	-	7.453	-

a.4) Desgloses sobre el valor razonable

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

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

	2020			
	Valor contable	Valor Razonable		
		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global				
Activos financieros disponibles para la venta				
Instrumentos de patrimonio				
Cotizados	85.975	85.975	-	-
No Cotizados	39.880	-	28	39.852
Valores representativos de deuda				
Cotizados	791.219	767.539	23.680	-
Total	917.074	853.514	23.708	39.852

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 2021 y 2020, 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 2021 y 2020 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 2020, los rangos de esta tasa de descuento se mueven entre el 3,5% y el 4,5%. Los rangos de esta tasa de descuento para el 2019 se movieron entre el 4% y el 5%. Las flujos esperados se determinan considerando las siguientes hipótesis clave: Ingresos regulados – rentabilidad a la inversión y a la operación conforme a la Orden ETU/130/2017 que sitúa dicha rentabilidad razonable en el 7,398% para el periodo 2020-31. Precio Pool Producción – número de horas Inflación OPEX de cada instalación CAPEX Valor residual y coste de desmantelamiento Los flujos de caja se descuentan a una tasa de descuento que representa la media de las diversas fuentes de financiación de cada activo, ponderado según el valor de mercado de cada una de las fuentes de financiación, reflejando en cada caso el riesgo asumido para la financiación de los activos.	WACC y Rentabilidad de la inversión	El valor razonable disminuye cuanto mayor sea el WACC y se incrementará cuanto mayor sea la rentabilidad de la inversión (teniendo en cuenta que los ingresos dependen de la regulación vigente)
Valor liquidativo de los fondos subyacentes	Al ser fondos de fondos, el valor de cada participación se calcula mediante la suma de los valores liquidativos proporcionados por cada uno de los fondos subyacentes. Valoración según importes comunicados por las Sociedades Gestoras que se contrasta con los valores liquidativos incluidos en las cuentas anuales. Dichas Sociedades Gestoras están inscritas y registradas en CNMV. En cada fondo el valor razonable se calcula de acuerdo a los informes de valoración y los estados financieros proporcionados por cada una de las Entidades Participadas.	Valor liquidativo de cada fondo % participación en la cartera de cada fondo	Cuanto mayor es el valor liquidativo de los fondos subyacentes, mayor es el valor de estos fondos Cuanto mayor es el porcentaje de participación en los fondos subyacentes, mayor es el valor proporcional de ese fondo para los fondos constituyentes.
Valor liquidativo de las acciones	Corresponde a participaciones en SOCIMIS. La metodología de valoración se basa en las normas y técnicas recomendadas por las RICS, utilizando los métodos de comparación (operaciones comparables) y descuentos de flujos de caja (en base a los ingresos y gastos estimados del activo en un periodo 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 2019	44.668
Compras	3.767
Ventas	(8.007)
Transferencias a nivel 1 o 2	(4.016)
Cuenta de resultados	2.273
Otro resultado global	1.167
Saldo a 31 de diciembre de 2020	39.852
Compras	17.924
Ventas	(8.839)
Cuenta de resultados	4.378
Otro resultado global	3.163
Saldo a 31 de diciembre de 2021	56.478

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 2021 no han existido traspasos de activos financieros entre los diferentes niveles. Durante el ejercicio 2020 se produjeron traspasos del nivel 3 al nivel 1 de la entidad Healthcare Activos Yelid Socimi S.A. 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 2021 y 2020 es el siguiente:

	2021	2020
Pasivos financieros a coste amortizado		
Débitos y partidas a pagar		
Deudas por operaciones de seguro con asegurados	1.939	1.893
Deudas por operaciones de seguro con mediadores	587	969
Deudas por operaciones de reaseguro	1.244	981
Pasivos por arrendamiento (nota 10 b)	4.534	2.766
Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	56	839
Resto de otras deudas	149.592	152.508
Total pasivos financieros a coste amortizado	157.952	159.956
Derivados de cobertura	9.447	15.167
Total Derivados de cobertura	9.447	15.167
Total Pasivos financieros	167.399	175.123

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 2021 y 2020, por tipo de reaseguro es el siguiente:

	2021	2020
Reaseguro Multas y otras garantías	828	682
Reaseguro XL	416	299
Total	1.244	981

Resto de otras deudas

El detalle del sub-epígrafe "Resto de Otras deudas", al cierre de los ejercicios 2021 y 2020, es el siguiente:

	2021	2020
Proveedores de bienes y servicios	30.207	30.023
Deudas por préstamo de valores	115.306	115.730
Remuneraciones pendientes de pago	4.079	6.755
Total Resto de otras deudas	149.592	152.508

A 31 de diciembre de 2021 el sub-epígrafe "Deudas por préstamo de valores" se refiere a la garantía monetaria recibida por una operación de "repo" de Deuda Pública (cesión con pacto de recompra de Bonos del Estado) cuyo valor total en libros es de 115.306 miles de euros incluyendo intereses devengados no cobrados y compuesta por dos repos una de títulos del Gobierno de España y otra del Gobierno de Italia que vencen el 10 de enero de 2022. La contraparte de las operaciones es el banco BBVA. El importe de las garantías por las operaciones asciende a 115.306 miles de euros. Con fecha 10 de enero de 2022, se han renovado las dos operaciones de repo con los mismos títulos del Gobierno de España y de Italia, fijando el nuevo vencimiento el 10 de febrero de 2022 a un tipo medio de interés negativo del 0,51 anual. La contraparte de estas operaciones es el Banco Santander S.A.

Al 31 de diciembre de 2020 el sub-epígrafe "Deudas por préstamo de valores" se refería a la garantía monetaria recibida por una operación de "repo" de Deuda Pública (cesión con pacto de recompra de Bonos del Estado) cuyo valor total en libros era de 115.730 miles de euros incluyendo intereses devengados no cobrados y compuesta por tres repos de con títulos del Gobierno de España que vencieron el 18 de enero de 2021. La contraparte de las operaciones era el banco BBVA. El importe de las garantías por las operaciones ascendía a 115.730 miles de euros. Con fecha 18 de enero de 2021, se han renovado las tres operaciones de repo con los mismos títulos del Gobierno de España, fijando el nuevo vencimiento el 18 febrero de 2021 a un tipo medio de interés negativo del 0,47 anual. La

contraparte de estas operaciones es el Banco Santander S.A. El valor en libros de los activos transferidos ascendió a 115.322 miles de euros.

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

En el sub-epígrafe "Remuneraciones pendientes de pago" a 31 de diciembre de 2020 se incluía una provisión correspondiente al programa de retribución trianual 2019-2021 que se devenga desde 1 de enero de 2019 a 31 de diciembre de 2021. En este programa de retribución se incluyen la Alta Dirección y mandos clave del Grupo y persigue su incentivación y motivación para la consecución de objetivos estratégicos a medio plazo. El objetivo final está basado en los ingresos por primas emitidas netas del ejercicio 2021 según una escala de consecución del 0% al 150% (desde unos ingresos mínimos de 966 millones de euros hasta el máximo de 1.036 millones de euros). Si el objetivo final se cumple, la cantidad a percibir será determinada por el grado de consecución de dos objetivos, el ratio combinado y el crecimiento en ingresos por primas emitidas superior a la media de las mayores 20 compañías de no-vida del mercado español. La cantidad máxima a percibir era 16.673 miles de euros por el máximo grado de consecución y la mínima sería cero.

A 31 de diciembre de 2020 el importe provisionado era de 3.773 miles de euros atendiendo a la evolución de los indicadores descritos en el párrafo anterior y a la posible actualización de los mismos por parte de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones antes del cierre de año tomando en consideración las circunstancias excepcionales generadas por la pandemia especialmente en los ingresos por primas de forma generalizada en el sector. Dado que la mencionada Comisión de Nombramientos y Retribuciones no ha cambiado los umbrales preestablecidos y que los ingresos por primas en 2021 han sido de 907 millones de euros, la consecución del bono trianual ha sido 0%. Por tanto, los 3.773 miles de euros provisionados al cierre de 2020 han sido revertidos como menor gasto a cierre del ejercicio 2021.

El sub-epígrafe "Remuneraciones pendientes de pago", por tanto, no incluye ninguna provisión por el bono trianual pero si, de otros incentivos recurrentes, de carácter anual, trimestral y mensual pendientes de pago por 3.683 miles de euros a 31 de diciembre de 2021 (2.512 miles de euros a diciembre de 2020).

El epígrafe de "Derivados de cobertura" incluye 2 contratos swap asociados a permutas financieras.

El saldo al cierre de los ejercicios 2021 y 2020, junto con su movimiento durante el ejercicio, es el siguiente:

2021

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

2020

	Valor final 31/12/2019	Corrección valorativa	Valor final 31/12/2020
SWAP	13.584	1.583	15.167
Total	13.584	1.583	15.167

El detalle por tipo de contrato, al cierre de los ejercicios 2021 y 2020, es el siguiente:

2021

Tipo de Activo	Contrapartida	Número contratos	Valor contable	Valor mercado	Valor Nominal	Tipo	Moneda
Cuenta corriente	BBVA S.A.	1	15.565	15.565	15.565	Eonia	EUR
Subtotal Cuenta Corriente			15.565	15.565	15.565	Eonia	EUR
Swaps	BBVA S.A.	1	(6.291)	(6.291)	(6.291)		EUR
	BBVA S.A.	1	(3.156)	(3.156)	(3.156)		EUR
Subtotal Swaps			(9.447)	(9.447)	(9.447)		EUR
Total			6.118	6.118	6.118		EUR

2020

Tipo de Activo	Contrapartida	Número contratos	Valor contable	Valor mercado	Valor Nominal	Tipo	Moneda
Cuenta corriente	BBVA S.A.	1	20.099	20.099	20.099	Eonia	EUR
Subtotal Cuenta Corriente			20.099	20.099	20.099	Eonia	EUR
Swaps	BBVA S.A.	1	(10.140)	(10.140)	50.000		EUR
	BBVA S.A.	1	(5.027)	(5.027)	25.000		EUR
Subtotal Swaps			(15.167)	(15.167)	75.000		EUR
Total			4.932	4.932	95.099		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 2,35% de un bono SPGB de 25.000 miles euros anual hasta su vencimiento el 30 de julio de 2033 y el 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 euriboróm+0,94% y el euriboróm+1,11% sobre 25.000 miles euros respectivamente del bono SPGB hasta su vencimiento el 30 de julio de 2033 y el Euriboróm+1,03% sobre 50.000 miles euros del bono BTPS hasta su vencimiento el 1 de septiembre de 2033.

b.2) Ingresos y gastos de Pasivos financieros

No ha sido necesario registrar en los estados de resultados consolidados importe por ineficacia significativa de la cobertura de los derivados en los ejercicios 2021 y 2020.

Los importes de los ajustes de cobertura del valor razonable realizados en la partida cubierta reconocidos en los estados de resultados son los siguientes:

2021					
31 de diciembre de 2021	Nominal	Valor en libros	Epígrafe del estado de situación consolidada	Cambios en el valor razonable utilizados como base para reconocer la ineficacia en el periodo	Ineficiencias registradas
Derivados de cobertura	75.000	9.447	Derivados de cobertura	5.720	-

2021					
31 de diciembre de 2021	Nominal	Valor en libros	Epígrafe del estado de situación consolidada	Ajuste acumulado de valor razonable en la partida cubierta	Cambios en el valor razonable utilizados como base para reconocer la ineficacia en el periodo
Instrumentos de renta fija	75.000	85.971	Valores representativos de deuda	9.447	5.720

2020					
31 de diciembre de 2020	Nominal	Valor en libros	Epígrafe del estado de situación consolidada	Cambios en el valor razonable utilizados como base para reconocer la ineficacia en el periodo	Ineficiencias registradas
Derivados de cobertura	75.000	15.167	Derivados de cobertura	4.529	-

2020					
31 de diciembre de 2020	Nominal	Valor en libros	Epígrafe del estado de situación consolidada	Ajuste acumulado de valor razonable en la partida cubierta	Cambios en el valor razonable utilizados como base para reconocer la ineficacia en el periodo
Instrumentos de renta fija	75.000	91.812	Valores representativos de deuda	15.167	4.529

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 2021 y 2020 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 2021 y 2020 el saldo de este sub-epígrafe de los estados de situación financiera consolidados 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 31/12/2019	15.083	21.446	17.121	24.478	7.058	8.900	94.086
Adiciones	-	234	274	1.545	61	507	2.621
Retiros	-	-	(56)	(2.849)	(888)	-	(3.803)
Trasladados	2.822	3.147	2.297	-	634	(8.900)	-
Coste al 31/12/2020	17.905	24.827	19.626	23.174	6.865	507	92.904
Adiciones	-	-	924	2.359	70	98	3.451
Retiros	-	-	(3)	(9.292)	1	-	(9.294)
Trasladados	-	390	117	-	-	(507)	-
Coste al 31/12/2021	17.905	25.217	20.664	16.241	6.936	98	87.061
Amortización acumulada al 31/12/2019	-	(6.126)	(13.169)	(21.691)	(3.759)	-	(44.745)
Adiciones	-	(500)	(1.285)	(1.736)	(311)	-	(3.832)
Retiros	-	-	48	3.183	27	-	3.258
Amortización acumulada al 31/12/2020	-	(6.626)	(14.406)	(20.244)	(4.043)	-	(45.319)
Adiciones	-	(494)	(1.238)	(1.461)	(323)	-	(3.516)
Retiros	-	-	3	84	-	-	87
Trasladados	-	-	-	9.202	-	-	9.202
Amortización acumulada al 31/12/2021	-	(7.120)	(15.641)	(12.419)	(4.366)	-	(39.546)
Provisión por deterioro al 31/12/2019	(1.423)	-	-	-	-	-	(1.423)
Aplicación del ejercicio	(851)	-	-	-	-	-	(851)
Reclasificaciones	23	-	-	-	-	-	23
Provisión por deterioro al 31/12/2020	(2.251)	-	-	-	-	-	(2.251)
Provisión por deterioro al 31/12/2021	(2.251)	-	-	-	-	-	(2.251)
Valor contable al 31/12/2019	13.660	15.320	3.952	2.787	3.299	8.900	47.918
Valor contable al 31/12/2020	15.654	18.201	5.220	2.930	2.822	507	45.334
Valor contable al 31/12/2021	15.654	18.097	5.023	3.822	2.570	98	45.264

A 31 de diciembre de 2019, el Grupo tenía registrados 8.900 miles de euros, correspondientes a un nuevo edificio adquirido por el Grupo. Su activación definitiva y comienzo de la actividad en el mismo tuvo lugar en el ejercicio 2020.

Las principales altas registradas al 31 de diciembre de 2021 corresponden a equipos para el proceso de información. Las principales altas registradas al 31 de diciembre de 2020 correspondieron a equipos para el proceso de información debido a la compra de portátiles para los trabajadores motivadas por el aumento del teletrabajo por la crisis sanitaria de la COVID-19.

Durante los ejercicios 2021 y 2020, el Grupo ha dado de baja elementos de inmovilizado totalmente amortizados por 12.580 miles de euros y 1.300 miles de euros, respectivamente.

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

Al cierre del ejercicio 2020, el Grupo realizó el correspondiente test de deterioro tomando en consideración los cambios de supuestos debido a las incertidumbres motivadas por la evolución de la COVID-19 y su impacto en el valor recuperable de los activos. Asimismo, el Grupo consideró para esta valoración la normalización o cuasi-normalización del entorno, y por lo tanto de los indicadores del negocio, durante el ejercicio 2021.

A 31 de diciembre de 2020, con motivo de la crisis sanitaria de la COVID-19 y motivado por la caída de la actividad económica, se reconocieron correcciones valorativas por deterioro en inmuebles de 851 miles de euros en el epígrafe "Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias" de la cuenta de resultados consolidada.

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 2021 y 2020 de los inmuebles incluidos en el inmovilizado material, determinado por una sociedad tasadora autorizada para la valoración de inmuebles (ver nota 3 f):

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

2020					
Descripción	Valor de Coste	Amortización Acumulada	Deterioro	Valor Neto Contable	Valor de Mercado
Terrenos y Construcciones en I. Newton, 7 (Tres Cantos)	4.958	(1.737)	-	3.221	11.231
Terrenos y Construcciones en I. Newton, 9 (Tres Cantos)	7.371	(1.268)	(734)	5.369	5.369
Terrenos y Construcciones en Ronda Europa, 7 (Tres Cantos)	21.853	(3.291)	(1.275)	17.287	17.287
Terrenos y Construcciones en Torres Quevedo, 1 (Tres Cantos)	6.203	(72)	(104)	6.027	6.027
Terrenos y Construcciones en Avda. El Sol, 9 (Torrejón de Ardoz)	2.347	(258)	(13)	1.951	1.951
Total	42.732	(6.626)	(2.251)	33.855	41.865

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 2021 los ingresos derivados de rentas provenientes de las inversiones inmobiliarias propiedad del Grupo han ascendido a 4.203 miles de euros, 4.093 miles de euros en 2020, 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 2021 y 2020 son los siguientes:

	Terrenos	Construcciones	Instalaciones	Total Inversiones Inmobiliarias
Coste al 31/12/2019	32.409	38.241	95	70.745
Adiciones	-	-	62	62
Coste al 31/12/2020	32.409	38.241	157	70.807
Adiciones	-	155	132	287
Coste al 31/12/2021	32.409	38.396	289	71.094
Amortización acumulada al 31/12/2019	-	(3.984)	(91)	(4.075)
Adiciones	-	(765)	(19)	(784)
Amortización acumulada al 31/12/2020	-	(4.749)	(110)	(4.859)
Adiciones	-	(768)	(10)	(778)
Amortización acumulada al 31/12/2021	-	(5.517)	(120)	(5.637)
Valor contable al 31/12/2019	32.409	34.257	4	66.670
Valor contable al 31/12/2020	32.409	33.492	47	65.948
Valor contable al 31/12/2021	32.409	32.879	169	65.457

Al cierre del ejercicio 2021 y 2020 no existía ningún tipo de restricción para la realización de nuevas inversiones inmobiliarias ni para el cobro de los ingresos derivados de las mismas ni tampoco en relación con los recursos obtenidos de una posible enajenación. Asimismo, no existe ningún bien de las inversiones inmobiliarias afecto a garantías o a reversión.

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

Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se enajenaron ninguna inversión inmobiliaria.

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

Al cierre del ejercicio 2020, el Grupo realizó el correspondiente test de deterioro de las inversiones inmobiliarias teniendo en cuenta los cambios de supuestos debido a las incertidumbres motivadas por la evolución de la COVID-19 y su impacto en el valor recuperable de los activos. Asimismo, el Grupo consideró una normalización o cuasi-normalización del entorno, y por lo tanto de los indicadores del negocio, durante el ejercicio 2021. Al 31 de diciembre de 2020, esta evaluación no dio lugar a correcciones valorativas por deterioro.

Los inmuebles en los ejercicios 2021 y 2020 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 2021 y 2020 es la siguiente:

2021

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

2020

Descripción	Valor de Coste	Amortización Acumulada	Deterioro	Valor Neto Contable	Valor razonable
C/ José Echegaray, 9 (Madrid)	6.902	(733)	-	6.169	8.077
C/ Chamberí 8 (Madrid)	41.867	(2.260)	-	39.607	45.050
Avda. de Bruselas 22 (Madrid)	21.881	(1.756)	-	20.125	25.564
Total	70.650	(4.749)	-	65.901	78.691

Para obtener el valor razonable, se utiliza el método de actualización de rentas, el cual actualiza las utilidades futuras esperables (flujos de caja esperables por alquiler o por actividad económica asociada) y utiliza inputs no observables tales como la ocupación actual y la probabilidad de ocupación futura y/o morosidad actual o previsible de cobros (Nivel 3).

El estado de alarma declarado por el Gobierno español con motivo de la pandemia de la COVID-19, supuso el cierre de negocios no esenciales. Como consecuencia de esto, se hizo una renegociación de las cuotas a pagar por los arrendatarios de algunos de los inmuebles, suponiendo un descenso no significativo de ingresos para el Grupo en el ejercicio 2020.

Los cobros futuros derivados de los contratos de arrendamiento operativo no descontados por plazos para los ejercicios 2021 y 2020 son los siguientes:

	2021	2020
Menos de un año	3.225	4.093
Entre 1 y 5 años	2.851	9.323
Más de 5 años	-	-
Total cobros futuros	6.076	13.416

9. Activos por derecho de uso y pasivos por arrendamiento

a) Activos por derecho de uso

El detalle y los movimientos por clases de activos por derechos de uso durante los ejercicios 2021 y 2020 son los siguientes:

	Construcciones	Mobiliario y Otro inmovilizado material	Total Derechos de uso
Coste al 31/12/2019	3.081	4.312	7.393
Adiciones	466	-	466
Coste al 31/12/2020	3.547	4.312	7.859
Adiciones	49	3.454	3.503
Coste al 31/12/2021	3.596	7.766	11.362
Amortización acumulada al 31/12/2019	(1.052)	(2.547)	(3.599)
Adiciones	(462)	(1.085)	(1.547)
Amortización acumulada al 31/12/2020	(1.514)	(3.632)	(5.146)
Adiciones	(485)	(1.235)	(1.720)
Amortización acumulada al 31/12/2021	(1.999)	(4.867)	(6.866)
Valor contable al 31/12/2019	2.029	1.765	3.794
Valor contable al 31/12/2020	2.033	680	2.713
Valor contable al 31/12/2021	1.597	2.899	4.496

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 la cuenta de resultados consolidada 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 725 miles de euros en 2021, 97 miles de euros en 2020.

Durante el ejercicio 2021 y 2020 el Grupo no ha incurrido en gastos por pagos por arrendamiento variable.

b) Pasivo por arrendamiento

El detalle de los movimientos del pasivo por arrendamientos durante los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 son los siguientes:

	2021	2020
Saldo al inicio del ejercicio	2.766	3.881
Adiciones	3.770	466
Gastos financieros	(63)	35
Pagos	(1.939)	(1.616)
Saldo al cierre del ejercicio	4.534	2.766

Los vencimientos contractuales de los pasivos por arrendamiento sin descontar, es decir, incluyendo los intereses a pagar futuros, para los ejercicios 2021 y 2020 son los siguientes:

	2021	2020
Menos de un año	2.022	1.105
Entre 1 y 5 años	2.647	1.552
Más de 5 años	-	63
Total pagos futuros	4.669	2.720

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 1,37% y 0,94%, para los ejercicios 2021 y 2020 respectivamente.

10. Inmovilizado intangible

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 el saldo de este epígrafe se corresponde en su totalidad con aplicaciones informáticas. Su evolución durante los ejercicios 2021 y 2020 se presenta en el siguiente detalle:

	Aplicaciones informáticas	Inmovilizado en curso	Total Inmovilizado Intangible
Coste al 31/12/2019	96.540	102	96.642
Adiciones	5.621	4	5.625
Retiros	(5.824)	-	(5.824)
Coste al 31/12/2020	96.337	106	96.443
Adiciones	4.043	2.304	6.347
Retiros	(5.709)	-	(5.709)
Traslados	22	(22)	-
Coste al 31/12/2021	94.693	2.388	97.081
Amortización acumulada al 31/12/2019	(84.797)	-	(84.797)
Adiciones	(910)	-	(910)
Retiros	1.952	-	1.952
Amortización acumulada al 31/12/2020	(83.755)	-	(83.755)
Adiciones	5.566	-	5.566
Retiros	(4.771)	-	(4.771)
Amortización acumulada al 31/12/2021	(82.960)	-	(82.960)
Valor contable al 31/12/2019	11.743	102	11.845
Valor contable al 31/12/2020	12.582	106	12.688
Valor contable al 31/12/2021	11.733	2.388	14.121

Las altas registradas en el ejercicio 2021 y 2020 corresponden fundamentalmente a desarrollos tecnológicos y compra de licencias de software.

Los retiros de aplicaciones informáticas producidos en el ejercicio 2021 se deben, en su mayoría, a la baja de los equipos de procesamiento informático. Los retiros de aplicaciones informáticas producidos en el ejercicio 2020 se debían, en su mayoría, a la baja del total de inmovilizado intangible llevado a cabo por la filial Ambar Medline, S.L.U., como consecuencia del cese de la actividad de Nuez.

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 no existen elementos del inmovilizado intangible que se encuentren afectos a garantías o reversión.

11. Otros activos

A continuación, mostramos la composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2021 y 2020:

	2021	2020
Gastos de adquisición	87.219	83.055
Periodificaciones	1.528	180
Existencias	392	175
Total	89.139	83.410

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

Los gastos de adquisición diferidos se registran de acuerdo con los principios contables indicados en la nota 3 i). El movimiento para los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	2021	2020
Saldo al inicio del ejercicio	83.055	84.469
Adiciones	87.219	83.055
Retiros	(83.055)	(84.469)
Saldo al cierre del ejercicio	87.219	83.055

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

A 31 de diciembre de 2021, el subepígrafe de "Periodificaciones" incluye el coste de ciertos servicios pagados por anticipado por el Grupo y que devengarán durante el ejercicio 2022 por un importe de 1.528 miles de euros, 180 miles de euros en 2020.

12. Provisiones técnicas

El movimiento producido durante los ejercicios 2021 y 2020 de cada una de las provisiones técnicas que figuran en los estados de situación financiera consolidados adjuntos, es el siguiente:

Seguro directo

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

Miles de euros	Saldo a 1 de enero de 2020	Variación en cuenta de resultados	Variación Ajustes y liquidaciones en cuenta de resultados	Saldo a 31 de diciembre de 2020
Provisiones técnicas:				
Primas no consumidas	443.115	3.308	-	446.423
Provisión riesgo en curso	6.115	(1.493)	-	4.622
Provisión de prestaciones	276.630	(5.089)	(6.095)	265.446
Total	725.860	(3.274)	(6.095)	716.491

Reaseguro cedido y retrocedido

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

Miles de euros	Saldo a 1 de enero de 2020	Variación en cuenta de resultados	Saldo a 31 de diciembre de 2020
Provisiones técnicas:			
Primas no consumidas	2.676	1.029	3.705
Provisión riesgo en curso	-	-	-
Provisión de prestaciones	6.841	1.931	8.772
Total	9.517	2.960	12.477

La provisión para prestaciones se desglosa en las siguientes provisiones:

Miles de euros	2021	2020
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación y pago	270.997	253.018
Provisión de siniestros pendientes de declaración	1.630	1.294
Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros	12.511	11.134
Provisión de prestaciones	285.138	265.446

El movimiento producido durante los ejercicios 2021 y 2020 de la provisión de prestaciones pendientes de liquidación y pago se muestra a continuación:

Miles de euros	2021	2020
Saldo a 1 de enero	253.018	246.788
Coste incurrido		
Año corriente	518.437	437.044
Años anteriores	(21.651)	(25.202)
Total	496.786	411.842
Gastos pagados		
Año corriente	(341.822)	(271.357)
Años anteriores	(136.985)	(153.037)
Total	(478.807)	(424.394)

La provisión de riesgos en curso complementará a la provisión de primas no consumidas, en la medida en que su importe no sea suficiente para reflejar la valoración de todos los riesgos y gastos a cubrir por la entidad aseguradora que se correspondan con el periodo de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre del ejercicio. Durante el ejercicio 2021, el Grupo ha registrado por este concepto 3.280 miles de euros (4.622 miles de euros en 2020) correspondientes al ramo de Salud.

La evolución durante los ejercicios 2021 y 2020 de la provisión para prestaciones del Grupo sin las garantías reaseguradas y asistencia en viaje, correspondiente únicamente a los siniestros pendientes de pago a 31 de diciembre de 2021 y 2020 respectivamente, detallada por ramos, es la siguiente:

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

	Provisión a 31/12/2019	Pagos Netos	Provisión a 31/12/2020	Superávit (Déficit)
Automóvil, Responsabilidad Civil	174.763	119.730	80.138	(25.105)
Automóvil, Otras Garantías	67.236	35.409	21.818	10.009
Hogar	21.175	15.203	5.563	409
Total	263.174	170.342	107.519	(14.687)

En los cuadros anteriores hay que tener en cuenta:

- a) La columna "Provisión al cierre del ejercicio anterior" se corresponde con la provisión para siniestros pendientes de liquidación y pago de los estados de situación financiera consolidados esa fecha, indicando que:
 - i. No se incluyen las garantías de asistencia en viaje y otras garantías complementarias reaseguradas, como reclamación de multas, asistencia jurídica etc. El importe de la provisión para estas garantías a cada fecha es cierto y no existe incertidumbre sobre su evolución posterior.
 - ii. Los siniestros ocurridos pero no declarados (IBNR) que forman parte de la provisión para prestaciones del pasivo de los estados de situación financiera consolidados se incluyen en la provisión al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 en todos los ramos al calcularse la provisión para siniestros pendientes, declarados y no declarados de forma conjunta utilizando los métodos estadísticos indicados en el apartado 3 I).
 - iii. Las provisiones derivadas del segmento "otros negocios aseguradores" por tratarse de importes poco significativos.
 - iv. Las provisiones correspondientes a gastos de liquidación de siniestros que forman junto con la provisión de siniestros pendientes y la provisión para siniestros ocurridos y no declarados (IBNR) la provisión para prestaciones del pasivo de los estados de situación financiera consolidados no se incluyen en los cuadros anteriores, ya que se establecen para afrontar los gastos internos de liquidación de los siniestros pendientes a una fecha que el Grupo finalizara su actividad y por tanto no tiene un desarrollo posterior a la fecha de establecimiento de la provisión.
- b) La segunda columna de "pagos netos" se corresponde con el epígrafe de "prestaciones y gastos pagados del seguro directo" de la cuenta de resultados del negocio asegurador, pero teniendo en cuenta solo aquellos correspondientes a siniestros ocurridos anteriores a la fecha

de la provisión de la primera columna del cuadro. Por tanto, no se tienen en cuenta los pagos netos de prestaciones correspondientes siniestros ocurridos en el propio ejercicio de análisis.

- c) La tercera columna de provisión a fecha de cierre del ejercicio siguiente, incluye el importe de la provisión constituida correspondientes a siniestro ocurridos al ejercicio anterior y anteriores.
- d) Finalmente, la cuarta columna de "superávit o déficit" es el resultado de:
- i. (+) Primera columna de provisión a cierre del ejercicio anterior.
 - ii. (-) Segunda columna de Pagos netos.
 - iii. (-) Tercera columna de provisión a cierre del ejercicio siguiente.

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

Como se puede observar en los cuadros siguientes, el Grupo, por sus políticas de gestión de las reservas, los run-offs son históricamente positivos, con una gestión eficiente de sus siniestros, donde la evolución de la siniestralidad va ligada al crecimiento orgánico del Grupo, sin grandes desviaciones entre los diferentes ejercicios. Como se indica en el apartado 5 d), el Comité de Siniestralidad y Reservas es el órgano responsable de la gestión del riesgo de reserva del Grupo. Sus funciones son las de llevar a cabo el seguimiento de la reservas y provisiones del Grupo para la adecuada cobertura de los siniestros, y aprobar los cambios de las políticas de apertura y provisionamiento de los siniestros en las distintas coberturas y garantías, que garantizan la suficiencia de la reserva, de acuerdo con las directrices aprobadas por el Consejo del Grupo.

No obstante, dado el ejercicio atípico que representó el 2020 por la pandemia, en la evolución de la provisión a cierre de 2019 durante el ejercicio 2020, se produjo un déficit de 14.687 miles de euros. Este déficit fue motivado, fundamentalmente, por el incremento de provisión en el último trimestre del ejercicio debido a varios factores.

En primer lugar, la tramitación de los siniestros de responsabilidad civil corporal, especialmente en los siniestros graves, cuya gestión era más dilatada en el tiempo, dado que la evolución de esta tipología de víctimas podía tener cambios relevantes en su estado, que hacía que su provisión se fuese actualizando en función de la información médica que se iba recibiendo. Estas actualizaciones, hasta que la víctima estaba estabilizada, suponían incremento de provisión y cuando el siniestro se terminaba suponían liberación de la provisión. En una situación normal, los incrementos y liberaciones de provisión de todos los siniestros graves se tendían a compensar. El déficit que aparecía en 2020 se debía en gran parte, a que los incrementos de provisión realizados en ese ejercicio se correspondían a siniestros de ocurrencia más reciente, aún en fase de estabilización, con indemnización de nuevo baremo (más exigente que el antiguo), y sin embargo aún no se estaban terminando siniestros graves del baremo nuevo por la ralentización en la gestión de siniestros originada por la pandemia y que liberarían provisión. Los siniestros graves que se habían finalizado durante el ejercicio 2020 correspondían a siniestros indemnizados con el baremo antiguo que han liberado menos provisión.

En segundo lugar, dada la excepcionalidad y atipicidad del ejercicio 2020, se añadió cierta prudencia en la propia gestión de los siniestros pendientes más graves debido a la dificultad de una gestión normalizada con la situación de pandemia actual.

Los resultados del ejercicio de run-off realizado en 2021, se observa que volvemos a estar en niveles de superávit, como en los años anteriores a la pandemia, debido principalmente a la recuperación relativa a la normalidad. El Grupo ha evaluado el impacto del nuevo baremo y no se prevén cambios significativos en la evolución de las provisiones.

A continuación, se informa de la evolución de la siniestralidad del seguro directo No Vida, sin incluir las garantías reaseguradas y asistencia en viaje, desde el año de ocurrencia de los siniestros hasta el cierre del ejercicio 2021, así como el detalle por año de ocurrencia, de la provisión para prestaciones de dicho seguro al cierre del ejercicio:

Año de ocurrencia	Concepto	Año de ocurrencia	Evolución de los siniestros en los años siguientes al de ocurrencia									
			1 Año después	2 Años después	3 Años después	4 Años después	5 Años después	6 Años después	7 Años después	8 Años después	9 Años después	Mas de nueve años después
2011 y anteriores	Provisión pendiente	764.431	244.850	126.081	71.527	42.393	23.718	13.055	9.339	4.629	2.339	2.095
	Pagos acumulados	1.160.058	1.555.176	1.625.990	1.653.606	1.667.832	1.674.849	1.678.916	1.680.777	1.683.479	1.684.462	4.186.577
	Total coste	1.924.488	1.800.026	1.752.071	1.725.132	1.710.225	1.698.566	1.691.971	1.690.116	1.688.107	1.686.801	4.188.672
2012	Provisión pendiente	163.341	49.518	24.066	11.629	7.025	4.355	2.747	1.114	849	364	
	Pagos acumulados	264.553	343.579	356.867	362.567	365.276	367.496	367.847	368.559	368.708	369.121	
	Total coste	427.894	393.097	380.933	374.196	372.301	371.851	370.595	369.674	369.557	369.485	
2013	Provisión pendiente	166.114	45.343	19.188	10.857	5.977	2.942	1.296	887	459		
	Pagos acumulados	246.997	323.768	335.554	339.693	342.652	345.733	347.123	346.820	346.399		
	Total coste	413.111	369.110	354.742	350.551	348.629	348.675	348.419	347.707	346.768		
2014	Provisión pendiente	173.850	52.020	24.477	14.242	7.068	4.289	3.380	1.957			
	Pagos acumulados	226.371	301.964	316.187	322.192	326.451	329.024	329.771	330.757			
	Total coste	400.221	353.984	340.664	336.434	333.519	333.313	333.151	332.714			
2015	Provisión pendiente	182.020	55.643	25.735	13.535	6.999	3.369	2.151				
	Pagos acumulados	228.749	305.687	321.533	328.216	332.705	334.597	335.243				
	Total coste	410.775	361.330	347.288	341.752	339.705	337.967	337.393				
2016	Provisión pendiente	202.438	78.595	42.829	16.373	9.764	5.633					
	Pagos acumulados	235.655	311.395	332.794	346.605	353.124	356.323					
	Total coste	438.113	389.991	375.623	362.978	362.888	361.958					
2017	Provisión pendiente	208.990	72.671	31.904	16.434	7.861						
	Pagos acumulados	249.121	342.549	367.384	378.659	384.478						
	Total coste	458.111	415.220	399.288	395.093	392.339						
2018	Provisión pendiente	193.902	60.231	36.413	16.439							
	Pagos acumulados	273.301	372.321	398.886	410.657							
	Total coste	467.263	432.552	435.299	427.096							
2019	Provisión pendiente	207.311	85.088	38.961								
	Pagos acumulados	304.802	405.904	429.947								
	Total coste	512.114	490.992	468.908								
2020	Provisión pendiente	164.757	58.920									
	Pagos acumulados	226.617	301.818									
	Total coste	391.373	360.738									
2021	Provisión pendiente	214.752										
	Pagos acumulados	296.419										
	Total coste	511.171										

A continuación, se informa de la evolución de la siniestralidad del seguro directo No Vida, sin incluir las garantías de multas y asistencia en viaje, desde el año de ocurrencia de los siniestros hasta el cierre del ejercicio 2020, así como el detalle por año de ocurrencia, de la provisión para prestaciones de dicho seguro al cierre del ejercicio:

Año de ocurrencia	Concepto	Año de ocurrencia	Evolución de los siniestros en los años siguientes al de ocurrencia									
			1 Año después	2 Años después	3 Años después	4 Años después	5 Años después	6 Años después	7 Años después	8 Años después	9 Años después	Mas de nueve años después
2010 y anteriores	Provisión pendiente	579.604	184.851	95.073	54.727	32.908	18.907	10.585	8.107	4.313	1.976	1.415
	Pagos acumulados	870.173	1.173.781	1.230.271	1.251.488	1.262.267	1.266.952	1.270.524	1.271.623	1.273.596	1.274.466	2.500.705
	Total coste	1.449.777	1.358.633	1.325.344	1.306.215	1.295.175	1.285.859	1.281.109	1.279.730	1.277.909	1.276.442	2.502.120
2011	Provisión pendiente	184.826	39.999	31.006	16.799	9.485	4.810	2.470	1.233	316	363	
	Pagos acumulados	289.885	381.395	395.719	402.118	405.565	407.896	408.392	409.154	409.883	409.996	
	Total coste	474.711	441.394	426.727	418.917	415.050	412.707	410.862	410.386	410.199	410.359	
2012	Provisión pendiente	163.341	49.518	24.066	11.629	7.025	4.355	2.747	1.114	849		
	Pagos acumulados	264.553	343.579	356.867	362.567	365.276	367.496	367.847	368.559	368.708		
	Total coste	427.894	393.097	380.933	374.196	372.301	371.851	370.595	369.674	369.557		
2013	Provisión pendiente	166.114	45.343	19.188	10.857	5.977	2.942	1.296	887			
	Pagos acumulados	246.997	323.768	335.554	339.693	342.652	345.733	347.123	346.820			
	Total coste	413.111	369.110	354.742	350.551	348.629	348.675	348.419	347.707			
2014	Provisión pendiente	173.850	52.020	24.477	14.242	7.068	4.289	3.380				
	Pagos acumulados	226.371	301.964	316.187	322.192	326.451	329.024	329.771				
	Total coste	400.221	353.984	340.664	336.434	333.519	333.313	333.151				
2015	Provisión pendiente	182.026	55.643	25.755	13.535	6.999	3.369					
	Pagos acumulados	228.749	305.687	321.533	328.216	332.705	334.597					
	Total coste	410.775	361.330	347.288	341.752	339.705	337.967					
2016	Provisión pendiente	202.458	78.595	42.829	16.373	9.764						
	Pagos acumulados	235.655	311.395	332.794	346.605	353.124						
	Total coste	438.113	389.991	375.623	362.978	362.888						
2017	Provisión pendiente	208.990	72.671	31.904	16.434							
	Pagos acumulados	249.121	342.549	367.384	378.659							
	Total coste	458.111	415.220	399.288	395.093							
2018	Provisión pendiente	193.962	60.231	36.413								
	Pagos acumulados	273.301	372.321	398.886								
	Total coste	467.263	432.552	435.299								
2019	Provisión pendiente	207.311	85.088									
	Pagos acumulados	304.802	405.904									
	Total coste	512.114	490.992									
2020	Provisión pendiente	164.757										
	Pagos acumulados	226.617										
	Total coste	391.373										

13. Provisiones no técnicas

El movimiento de la provisión para impuestos y otras contingencias legales en los ejercicios 2021 y 2020 ha sido el siguiente:

	2021	2020
Saldos al inicio del ejercicio	492	492
Dotaciones	-	-
Aplicaciones	(492)	-
Saldo al final del ejercicio	-	492

El movimiento de la provisión por pagos por convenios de liquidación en los ejercicios 2021 y 2020 ha sido el siguiente:

	2021	2020
Saldos al inicio del ejercicio	16.174	21.968
Dotaciones	21.915	16.174
Aplicaciones	(16.174)	(21.968)
Saldo al final del ejercicio	21.915	16.174

El movimiento de otras provisiones no técnicas en los ejercicios 2021 y 2020 ha sido el siguiente:

	2021	2020
Saldos al inicio del ejercicio	183	356
Dotaciones	218	183
Aplicaciones	(183)	(356)
Saldo al final del ejercicio	218	183

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

14. Situación fiscal

Los Consejos de Administración de Línea Directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros y de su filial Línea Directa Asistencia S.L.U., acordaron acogerse, con fecha de efecto 1 de enero de 2010, al Régimen Especial del Capítulo IX del Título de la Ley 37/1992 del Impuesto sobre el Valor Añadido, integrándose en el Grupo de IVA 128/09 cuya Sociedad Dominante es Bankinter, S.A. En el ejercicio 2011, la filial Centro Avanzado de Reparaciones, CAR, S.L.U. se integró en dicho Grupo de IVA. Adicionalmente, se comunicó la integración de la filial, Ambar Medline, S.L.U. a dicho Grupo de IVA con fecha de efecto 1 de enero de 2012. Por último, LDA Reparaciones también se unió al grupo fiscal con fecha de efecto 1 de enero de 2018.

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 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
IDAActivos, 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 2021 y 2020 que es del 25%.

La conciliación entre el beneficio contable y la base imponible del impuesto sobre sociedades de los ejercicios 2021 y 2020, es la siguiente:

	2021		2020	
	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	110.137	-	134.846	-
Impuesto de sociedades	(35.043)	-	(44.778)	-
Ajustes de consolidación sin impacto fiscal	277	-	-	-
Diferencias permanentes:				
Aumentos	2.865	-	3.458	-
Disminuciones	(4.072)	-	-	-
Resultado fiscal	144.250	-	183.082	-
Diferencias temporarias:				
Con origen en el ejercicio				
Aumentos	2.095	1.375	2.963	-
Disminuciones	-	-	(6.964)	(9.624)
Con origen en ejercicios anteriores				
Aumentos	2	-	11	-
Disminuciones	(6.104)	-	(59.631)	-
Compensación de bases negativas anteriores	(10)	-	-	-
Base imponible	140.233	1.375	119.461	(9.624)

El desglose del gasto por impuesto sobre sociedades corriente y diferido reconocidos en la cuenta de resultados consolidada en los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	2021	2020
Gasto por impuesto corriente	34.049	29.012
Ajustes a los impuestos diferidos	995	15.767
Gasto por impuesto sobre sociedades	35.044	44.778

El gasto por impuesto sobre sociedades registrado en los ejercicios 2021 y 2020 se ha calculado a partir del resultado fiscal del cuadro anterior como sigue:

	2021	2020
Resultado contable antes de impuestos	145.180	179.624
Tipo impositivo	25%	25%
Cuota	36.295	44.906
Deducciones sobre cuota	(1.142)	(1.110)
Impacto ajustes de consolidación	73	-
Ajuste liquidación impuesto sobre sociedades ejercicio anterior	122	174
Gastos no deducibles	716	717
Ingresos no imputables	(1.017)	-
Deducciones y aplicaciones, neto	-	91
Bases Imponibles Negativas	(3)	-
Gasto por impuesto sobre sociedades	35.044	44.778

Estado de resultado consolidado

Los aumentos de las diferencias permanentes en el ejercicio 2021 y 2020 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 2021 tienen su origen en las ganancias derivadas de reembolsos de participaciones por inversiones en sociedades y fondos de capital riesgo de la Sociedad Dominante.

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

Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado

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

Activos y Pasivos Fiscales

El detalle de los saldos de activos y pasivos fiscales al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	2021	2020
Activos fiscales		
Por impuesto corriente		
Retenciones del ejercicio / Crédito por Impuesto de Sociedades	19.916	14.388
Por impuesto diferido		
Por diferencias temporarias	8.551	9.628
Otros créditos		
Créditos con las Administraciones Públicas	1.040	1.126
Pasivos fiscales		
Por impuesto corriente		
Deuda por Impuesto de sociedades		
Por impuesto diferido		
Por diferencias temporarias	44.456	45.066
Otras deudas		
Hacienda Pública, retenciones IRPF/IS/IRNR	5.030	2.109
Hacienda Pública, acreedor por IVA	608	619
Seguridad Social a ingresar	3.073	2.851
Consortio de Compensación de Seguros a ingresar	1.496	1.427
Impuesto sobre las primas de seguro a ingresar	5.938	4.360
Otros organismos	1.309	3.123

Los activos fiscales por impuesto corriente corresponden al importe del Impuesto sobre Sociedades a pagar (devolver) del ejercicio 2021 y 2020 neto de pagos a cuenta y a las retenciones del impuesto sobre Sociedades del ejercicio que se liquidarán en el ejercicio siguiente.

Los activos fiscales por diferencias temporarias corresponden a las diferencias temporales con origen en el ejercicio según indica en la conciliación del resultado contable y el efecto impositivo sobre las minusvalías de la cartera de inversiones "disponible para la venta".

Las diferencias temporarias existentes al 31 de diciembre de 2021 revertirán a partir del ejercicio 2022, por lo que el Impuesto sobre Sociedades diferido resulta de aplicar un tipo impositivo del 25% sobre las diferencias temporarias deducibles surgidas al cierre del ejercicio (aumentos) y la reversión de las diferencias temporarias deducibles del ejercicio anterior (disminuciones).

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

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 los pasivos fiscales por impuesto diferido corresponden al efecto impositivo sobre:

- 1 El Grupo, bajo PCEA reconoce una reserva de estabilización, la cual es reclasificada a efectos de presentación en conformidad a lo requerido por las NIIF. El Grupo basa su fiscalidad conforme a los PCEA, por ello del saldo derivado de la reserva de estabilización reconocido bajo PCEA, se ha generado un pasivo por impuesto fiscal diferido al cierre del ejercicio 2021 por 29.389 miles de euros, 29.389 miles de euros en 2020 que se

liquidará con la Hacienda Pública en el ejercicio en que se produzca dicha aplicación conforme a los PCEA.

- 2 El impacto fiscal de las plusvalías de la cartera de inversiones "disponible para la venta" al cierre del ejercicio 2021 por 15.066 miles de euros, 15.674 miles de euros en 2020.
- 3 El impacto fiscal del valor en libros de ciertos activos adquiridos durante los ejercicios 2012, 2011, 2010 y 2009 que se encuentran totalmente amortizados para propósitos tributarios, de acuerdo con la Disposición Adicional 11ª de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, por importe de 0,9 miles de euros en el ejercicio 2021, 3 miles de euros en 2020.

El movimiento de los activos y pasivos por impuesto diferido durante los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	Saldo al 31.12.2019	Con origen en Pérdidas y Ganancias		Con origen en Patrimonio		Saldo al 31.12.2020	Con origen en Pérdidas y Ganancias		Con origen en Patrimonio		Saldo al 31.12.2021
		Adiciones	Retiros	Adiciones	Retiros		Adiciones	Retiros	Adiciones	Retiros	
Activo Diferido											
Diferencias temporales positivas del activo	16.590	887	(14.904)	-	-	2.573	546	(1.544)	-	-	1.575
Minusvalías cartera activos disponibles para la venta	1.477	-	-	-	(677)	800	-	-	-	(188)	612
Diferidos HP	6.161	-	-	-	-	6.161	-	-	-	-	6.161
Derechos por deducciones y bonificaciones	125	-	-	30	(74)	81	-	-	85	(72)	94
Derechos por deducciones pendientes	-	-	-	-	-	-	-	-	100	-	100
Diferencias temporales por ajustes de conversión a NIIF	22	(9)	-	-	-	13	-	(4)	-	-	9
Total	24.375	878	(14.904)	30	(751)	9.628	546	(1.548)	185	(260)	8.551
Pasivo Diferido											
Efecto tributario de la Reserva estabilización	(27.648)	-	(1.741)	-	-	(29.389)	-	-	-	-	(29.389)
Plusvalías de la cartera de activos disponibles para la venta	(13.869)	-	-	(77)	(1.728)	(15.674)	-	-	531	77	(15.066)
Pasivos diferencia temporal deducción por mantenimiento empleo	(6)	-	3	-	-	(3)	-	2	-	-	(1)
Total	(41.523)	-	(1.738)	(77)	(1.728)	(45.066)	-	2	531	77	(44.456)

Inspecciones en curso

A 31 de diciembre de 2021 y 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 se encuentran actualmente recurridas ante el TEAC.

Adicionalmente a lo anterior, en la aplicación de la CINIIF 23, el Grupo ha analizado por separado cada tratamiento fiscal incierto. Del análisis realizado, se ha concluido que es probable que la Agencia Tributaria en España acepte los actuales tratamientos fiscales considerados inciertos, por lo que no se ha puesto de manifiesto contingencia adicional al 31 de diciembre de 2021 y 2020 referente al cálculo y presentación al gasto por impuesto sobre sociedades realizado por el Grupo.

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

15. Patrimonio Neto

La composición y el movimiento del patrimonio neto durante los ejercicios 2021 y 2020 se presenta en los estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidado adjuntos.

La Junta General Ordinaria de Bankinter S.A. acordó con fecha 19 de marzo de 2020 la distribución en especie de la totalidad de la prima de emisión, que ascendía a la cantidad de 1.184 millones de euros, mediante la entrega a sus accionistas del 82,6% del capital social de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, manteniendo el banco una participación financiera minoritaria del 17,4% en la Sociedad. La Transacción fue autorizada el 22 de marzo de 2021 por el Banco Central Europeo y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

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

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

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

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

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2021 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 2021, y considerados accionistas significativos de acuerdo a la normativa del Mercado de Valores son los siguientes:

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

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 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 podrá destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan reservas disponibles para este fin.

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 el saldo de esta reserva está constituido por encima del requerimiento mínimo.

b) Otras reservas

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

A 31 de diciembre de 2020 el saldo de estas reservas era de libre disposición e incluía reservas para acciones de Bankinter, S.A., antigua sociedad dominante matriz del Grupo.

La reserva de estabilización constituida por la Sociedad dominante por importe de 107.582 a cierre de 2021 y 2020 será de libre disposición 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, ha realizado 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 ha sido 795.643 acciones a un precio medio de 1,57 euros, que representan un 0,11 % del total de las acciones emitidas. No existían acciones propias en el ejercicio 2020.

El movimiento del saldo de las acciones propias en autocartera es el siguiente:

Miles de euros	Coste de adquisición	Valor Nominal	Número de Acciones
Saldo a 1 de enero de 2021	-	-	-
Adiciones	1.247	32	795.643
Saldo a 31 de diciembre de 2021	1.247	32	795.643

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

Fecha de adquisición	Tipo de adquisición	Títulos	Precio	Valor mercado (miles de euros)	Coste de adquisición (miles de euros)
29/04/2021	Canje	239.678	1,32	316	316
04/05/2021	Compra	186.570	1,61	300	300
06/05/2021	Compra	94.700	1,58	150	150
21/07/2021	Compra	64.332	1,77	114	114
22/07/2021	Compra	85.957	1,73	150	150
23/07/2021	Compra	59.702	1,74	104	104
26/07/2021	Compra	27.293	1,76	48	48
27/07/2021	Compra	23.183	1,75	41	41
28/07/2021	Compra	14.228	1,75	24	24
Total		795.643	1,57	1.247	1.247

d) Dividendo a cuenta

Ejercicio 2021

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

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

El estado contable provisional formulado por el Grupo y realizado sobre el último cierre contable disponible a la fecha de las propuestas de dividendo, de acuerdo con los requisitos legales, en las que se pone de manifiesto la existencia de liquidez suficiente para la distribución de dichos dividendos a cuenta, fue el siguiente:

Estado de liquidez ejercicio:

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

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

Ejercicio 2020

Al amparo de lo establecido en los artículos 40.6.bis y 41.3 del Real Decreto Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19, y en el marco de las recomendaciones de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en sus respectivas notas del 2 y 8 de abril de 2020, no se ha acordado por el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante la distribución de dividendos a cuenta del resultado del ejercicio.

e) Distribución del resultado de la Sociedad Dominante

La propuesta de distribución del resultado de la Sociedad Dominante correspondiente al ejercicio 2021, que el Consejo de Administración propuso para su aprobación a la Junta General de Accionistas, se presenta de forma comparativa junto con la distribución del resultado del ejercicio 2020:

	Miles de Euros	
	2021	2020
Base de reparto (Beneficio individual de Línea Directa Aseguradora, S.A. de seguros y reaseguros)	108.115	132.671
Distribución		
a Dividendos a cuenta	77.664	-
a Reserva Voluntaria	8.992	132.671
a Dividendo complementario	21.459	-

f) Ajustes por cambios de valor

La principal partida que se registra fuera del estado de resultado consolidado son los ajustes en la valoración por los activos que se mantienen clasificados en la cartera de activos disponibles para la venta, correspondientes al importe de las plusvalías netas del efecto impositivo. El importe de las plusvalías netas del efecto impositivo al 31 de diciembre de 2021 es de 43.366, 44.632 miles de euros a 31 de diciembre de 2020.

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 2021 fue aprobado por el Consejo de Administración en su reunión celebrada el 23 de marzo de 2022.

16. Ganancias por acción

Básicas:

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

	2021	2020 (**)
Beneficio del ejercicio atribuible a los propietarios de la Sociedad Dominante	110.137	134.846
Promedio ponderado de acciones emitidas (miles de acciones) (**)	1.088.417	1.088.417
Acciones propias ponderadas (miles de acciones) (*)	(536)	-
Promedio ponderado de acciones ordinarias en circulación (miles de acciones)	1.087.881	1.088.417
Ganancias básicas por acción (en euros)	0,10	0,12

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

(**) Presenta la situación retroactiva de la ampliación de capital y el Split a efectos comparativos. (Nota 15).

A 31 de diciembre de 2021, existen 796 miles de acciones propias que hacen que el promedio ponderado de las acciones ordinarias en circulación sea menor al promedio ponderado de las acciones emitidas a esa fecha. A 31 de diciembre de 2020 no existían acciones propias.

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 2021, el efecto dilutivo en las ganancias por acción no es significativo. Al 31 de diciembre de 2020, no existían efectos dilutivos.

17. Información financiera por segmentos

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

El desglose de los ingresos y gastos de la actividad aseguradora no vida por segmentos, así como el resultado del ejercicio por cada segmento, para los ejercicios acabados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 es como sigue:

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

2020					
	Automóviles	Hogar	Salud	Otros negocios aseguradores	Consolidado
Total primas imputadas netas de reaseguro	752.605	111.546	12.020	2.006	878.177
Total siniestralidad del periodo neta reaseguro	(465.382)	(63.678)	(10.712)	(292)	(540.064)
Participación en beneficios	-	-	-	(708)	(708)
Total gastos explotación netos	(159.468)	(40.873)	(8.920)	(342)	(209.603)
Otros ingresos y gastos del negocio asegurador no vida	18.726	(311)	(278)	-	18.137
Resultado técnico	146.481	6.684	(7.890)	664	145.939
Total ingresos de las inversiones	71.327	3.452	1.790	44	76.613
Total gastos de las inversiones	(47.244)	(103)	(11)	(2)	(47.360)
Resultado de la cuenta del negocio asegurador no vida	170.564	10.033	(6.111)	706	175.192

En el ejercicio 2020, con motivo de la crisis de la COVID-19 y el estado de alarma impuesto por el Gobierno español, que supuso un confinamiento domiciliario durante los meses de marzo a junio, la siniestralidad se redujo de forma importante en el ramo de Autos, al haberse producido una caída en la utilización del automóvil. En el lado opuesto, se produjo un aumento de la siniestralidad en el ramo de Hogar, debido a estas medidas, los asegurados pasaron más tiempo en sus hogares.

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

El importe de Otros ingresos y gastos de la cuenta de resultados de otras actividades, para los ejercicios acabados el 31 de diciembre de 2021 y 2020, es como sigue:

	2021	2020
Otros ingresos	10.345	10.750
Otros gastos	(3.461)	(6.318)
Resultado de otras actividades	6.884	4.432

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

El desglose de los ingresos y gastos de las inversiones de la actividad aseguradora no vida consolidada por segmentos, para los ejercicios acabados el 31 de diciembre de 2021 y 2020, es como sigue:

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

2020					
	Automóviles	Hogar	Salud	Otros negocios aseguradores	Consolidado
Ingresos procedentes de inversiones materiales	3.548	509	55	9	4.121
Ingresos procedentes de inversiones financieras	30.837	2.943	1.735	35	35.550
Aplicación de correcciones de valor inversiones	23	-	-	-	23
De inversiones materiales	23	-	-	-	23
Beneficios en realización de inversiones	36.919	-	-	-	36.919
De inversiones materiales	1	-	-	-	1
De inversiones financieras	36.918	-	-	-	36.918
Total ingresos de las inversiones	71.327	3.452	1.790	44	76.613
Gastos gestión inversiones	(7.537)	(99)	(11)	(2)	(7.649)
Gastos gestión inversiones materiales	(2.515)	(99)	(11)	(2)	(2.627)
Gastos gestión inversiones financieras	(5.022)	-	-	-	(5.022)
Corrección de valor inversiones	(878)	-	-	-	(878)
Amortización de inversiones materiales	(27)	-	-	-	(27)
De provisiones inversiones financieras	(851)	-	-	-	(851)
Pérdidas procedentes de inversiones	(38.829)	(4)	-	-	(38.833)
Pérdidas procedentes de inversiones materiales	(538)	(4)	-	-	(542)
Pérdidas procedentes de inversiones financieras	(38.291)	-	-	-	(38.291)
Total gastos de las inversiones	(47.244)	(103)	(11)	(2)	(47.360)

18. Operaciones de reaseguro

El resultado por las operaciones de reaseguro cedido y retrocedido de los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	2021	2020
Primas del reaseguro cedido	(23.392)	(20.675)
Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido	575	1.029
Prestaciones pagadas del reaseguro cedido	9.960	6.667
Variación de la provisión para prestaciones del reaseguro cedido	7.101	1.931
Participación del reaseguro en comisiones y gastos	5.024	3.832
Resultado del reaseguro cedido y retrocedido	(732)	(7.216)

19. Otros gastos de explotación

A continuación, se desglosan los gastos de explotación netos por destino y naturaleza para los ejercicios 2021 y 2020:

Gastos de explotación por destino:

	2021	2020
Gastos de explotación por destino		
Gastos imputables a prestaciones	(116.393)	(111.859)
Gastos de adquisición	(181.972)	(186.745)
Gastos de administración	(26.510)	(26.690)
Gastos de las inversiones	(7.791)	(7.649)
Otros gastos técnicos	(1.711)	(5.456)
Otros gastos no técnicos	(3.461)	(6.318)
Total Gastos de explotación por destino	(337.838)	(344.717)

Gastos de explotación por naturaleza:

	2021	2020
Gastos de explotación por naturaleza		
Comisiones y otros gastos de cartera	(40.328)	(42.128)
Gastos de personal (nota 23 b)	(117.147)	(117.314)
Servicios exteriores	(157.641)	(155.447)
Arrendamientos	(725)	(97)
Reparaciones y conservación (locales e inmuebles)	(2.546)	(2.349)
Otros servicios IT	(26.238)	(29.183)
Suministros	(4.088)	(3.638)
Publicidad y propaganda	(47.559)	(45.906)
Relaciones públicas	(492)	(394)
Servicios de profesionales independientes	(991)	(575)
Otros servicios	(75.002)	(73.305)
Tributos	(609)	(656)
Amortizaciones (nota 8, 9 a) y 10)	(10.785)	(7.073)
Gastos imputados directamente a destino	(11.328)	(22.099)
Total Gastos de explotación por naturaleza	(337.838)	(344.717)

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 gruyas, verificadores de vehículos, etc. que se asignan a destino dentro del epígrafe de "gastos imputables a prestaciones" en la cuenta de resultados del negocio asegurador no vida del Grupo.

La cuenta de resultados presenta los gastos por destino, es decir, en base a la función que los mismos cumplen en el ciclo de explotación de la actividad aseguradora (gastos imputables a las prestaciones, a la adquisición de contratos de seguro, a la administración, a las inversiones o a otros conceptos técnicos).

Los gastos se registran inicialmente por su naturaleza, y se reclasifican a destino en aquellos casos en que éste no es coincidente con la naturaleza. A continuación, se indica la reclasificación realizada en los siguientes epígrafes:

- 1) Gastos imputables a las prestaciones. Recogen los gastos del personal dedicado a la gestión de siniestros, la amortización del inmovilizado afecto a esta actividad, los honorarios pagados por razón de gestión de siniestros y los gastos incurridos por otros servicios necesarios para su tramitación.
- 2) Gastos de explotación netos. Se incluyen en este epígrafe:
 - Gastos de adquisición. Recogen comisiones, gastos del personal dedicado a la producción, amortizaciones del inmovilizado afecto a esta actividad, gastos de estudio y tramitación de solicitudes y de formalización de pólizas, así como gastos de

publicidad, propaganda y de la organización comercial directamente vinculados a la adquisición de los contratos de seguro.

- Gastos de administración. Recogen principalmente los gastos del personal dedicado a dichas funciones y las amortizaciones del inmovilizado afecto a esta actividad, así como los gastos derivados de asuntos contenciosos vinculados a las primas y los gastos de tramitación de extornos y del reaseguro cedido y aceptado.
- 3) Gastos de las inversiones. Recogen los gastos del personal dedicado a la gestión de las inversiones, las dotaciones a la amortización del inmovilizado afecto a esta actividad y otros gastos de gestión de las inversiones tanto internos como externos, comprendiendo en este último caso los honorarios, comisiones y corretajes devengados.
- 4) Los otros gastos técnicos, son aquellos que, formando parte de la cuenta de resultados del negocio asegurador no vida, no pueden ser imputados en aplicación del criterio establecido a uno de los destinos anteriormente relacionados, fundamentalmente los gastos de dirección general.

20. Otros ingresos

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

	2021	2020
Otros ingresos de otras actividades		
Ingresos intermediación tarjetas de crédito y pólizas de otros aseguradores	613	655
Comisión cobranza Consorcio de Compensación de Seguros	596	563
Ingresos por gestión de sucursal bancaria	868	858
Ingresos por gastos de gestión repercutidos	231	928
Ingresos por participación en beneficios de negocios aportados a Bankinter	957	1.291
Ingresos no técnicos reclasificados	7.080	6.455
Total Otros ingresos de otras actividades	10.345	10.750

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. Los "Gastos no técnicos reclasificados" registran los gastos vinculados a los ingresos anteriores.

21. Compromisos por pensiones

a) Aportación definida

Como consecuencia de las disposiciones contenidas en el Convenio Colectivo del sector, el Grupo tiene la obligación de contratar a favor de todos sus empleados un seguro de vida colectivo, que está externalizado en una póliza de vida riesgo renovable anualmente. Dicho seguro ha supuesto el gasto de personal por las primas aportadas por importe de 306 miles de euros durante 2021, 448 miles de euros durante el 2020.

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 2021 por importe de 708 miles de euros, 3.088 miles de euros en 2020 y una provisión matemática de 4.845 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 y 4.139 miles de euros a 31 de diciembre de 2020.

La movilización de los derechos de los empleados que han decidido acogerse al nuevo sistema se ha hecho efectiva durante el ejercicio 2020.

Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se han producido rescates. Las primas del ejercicio 2021 fueron aportadas en su totalidad, en diciembre de 2021. Las primas del ejercicio 2020 fueron aportadas en su totalidad, en diciembre de 2020.

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 2021, esta póliza ha devengado primas por 1.118 miles de euros y su provisión matemática, a cierre, ha ascendido a 11.677 miles de euros. En el ejercicio 2020 esta póliza devengó primas por 1.420 miles de euros y su provisión matemática, a cierre, ascendió a 10.299 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 2021 primas por 107 miles de euros y su provisión matemática al cierre de dicho ejercicio ascendió a 630 miles de euros. En el ejercicio 2020 esta póliza devengó primas por 111 miles de euros y su provisión matemática al cierre de dicho ejercicio ascendió a 489 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 2021 y 2020, 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 42 y 35 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 2021 asciende a 214 miles de euros, 180 miles de euros a 31 de diciembre de 2020. 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 2021 y 2020 no se han producido rescates.

Durante el ejercicio 2020, la Sociedad procedió a movilizar los derechos de los empleados que decidieron acogerse al nuevo plan desde el 1 de enero de 2018, que ascendieron a 3.684 miles de euros.

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	2021	2020
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	GR95 para el colectivo inicial. Para las altas nuevas desde el 2005, PERMF 2000
Tasa anual de crecimiento de los salarios	Línea Directa Aseguradora: 1,5% Línea Directa Asistencia: 1,9%	1,50%

A 31 de diciembre de 2021 y 2020, no existían aportaciones devengadas pendientes de realizar.

22. Operaciones con partes vinculadas

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

Tras la admisión a cotización de Línea Directa Aseguradora el 29 de abril de 2021, el Grupo Bankinter y todas las sociedades que lo integran, se consideran Accionista significativo. Con anterioridad a esa fecha, el Grupo Línea Directa formaba parte del Grupo Bankinter, cuya participación ascendía al 99,99%. Desde el día de admisión a cotización hasta el 31 de diciembre de 2021, y como se indica en la nota 15, el porcentaje de participación de Bankinter se ha reducido al 17,40%, no contando con ningún representante en el Consejo de Administración del Grupo desde la fecha de salida a bolsa.

A efectos de una mejor comparación de la información con partes vinculadas, se ha considerado a las sociedades del Grupo Bankinter como accionistas significativos tanto en el ejercicio 2021 como en el ejercicio 2020.

En el ejercicio 2021 y 2020, 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 2021 y 2020 se devengaron comisiones de intermediación de seguros según el siguiente detalle:

	2021	2020
Accionistas significativos	6.039	5.355
Total	6.039	5.355

Emisión de primas de seguros

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

	2021	2020
Accionistas significativos	1.332	1.289
Total	1.332	1.289

b) Operaciones por servicios prestados y recibidos

En este apartado se incluye el importe agregado de los gastos e ingresos reconocidos en el estado de resultados consolidados u otro resultado global consolidado que correspondan a operaciones con partes vinculadas.

	Accionistas Significativos	
	2021	2020
Servicios recibidos	1.478	1.537
Gastos financieros	391	285
Total gastos	1.869	1.822
Prestación de servicios	1.573	2.826
Ingresos financieros	677	408
Total ingresos	2.250	3.234

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.

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

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

Los epígrafes de los estados de situación financiera consolidados a 31 de diciembre de 2021 y 2020 se detallan en el siguiente cuadro:

	Nota	Accionistas Significativos	
		2021	2020
Activo			
Activos financieros disponibles para la venta			
I. Instrumentos de patrimonio	7 a)	9.950	11.059
II. Valores de renta fija	7 a)	4.181	3.316
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes			
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	6	70.373	68.946
Otros créditos			
Resto de créditos	7 a)	(419)	754
Otros activos			
Periodificaciones		34	34
Total saldos del activo		84.119	84.109
Pasivo			
Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	7 b)	56	839
Total saldos del pasivo		56	839

Durante el ejercicio 2020, el Grupo adquirió 239.678 acciones de Bankinter S.A., a un precio medio de 3,12 euros, con un valor nominal de 747 miles de euros. Estas acciones fueron reconocidas como instrumentos de patrimonio a valor razonable por 1.059 miles de euros dentro del epígrafe de instrumentos financieros disponibles para la venta (nota 7 a)i). Durante el ejercicio 2021 se han dado de baja las acciones mencionadas como consecuencia de la operación de canje descrita en la nota 15 c).

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 2021 ascienden a 1.133 miles de euros y 3.029 miles de euros, respectivamente, 836 miles de euros y 3.680 miles de euros, respectivamente en 2020 según el siguiente detalle:

Ejercicio 2021:

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

Ejercicio 2020:

	Salario Fijo	Salario Variable	Retribución Especie	Dietas	Previsión Social consolidada	Total
Alta Dirección	2.474	924	195	-	87	3.680
Administradores	594	124	26	82	10	836
Total	3.068	1.048	221	82	97	4.516

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

En el apartado de Administradores se incluye la retribución de los miembros del Consejo de Administración en su condición de tales, así como por sus funciones ejecutivas. Respecto de dichas funciones, en particular, se incluye la retribución por funciones ejecutivas del Consejero Delegado, así como la retribución del actual Presidente del Consejo por sus funciones ejecutivas desde 1 de enero de 2021 hasta el 14 de abril de 2021. A partir del 15 de abril, fecha del registro en la CNMV del folleto de la salida a bolsa de la Sociedad Dominante, el Presidente del Consejo no tiene funciones ejecutivas.

En el concepto "Salario Variable" del ejercicio 2021 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". El salario variable no incluido en el cuadro anterior que se difiere en los siguientes tres ejercicios, supone 293 miles de euros para la Alta Dirección y 39 miles de euros para los Administradores. Ambos importes han sido provisionados como gasto en el ejercicio 2021. En el ejercicio 2020 no hubo ningún concepto de retribución diferido.

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

El concepto de "Previsión Social Consolidada" recoge por un lado, un seguro de ahorro y jubilación de aportación definida, instrumentado en una póliza de ahorro a favor de la Alta Dirección del Grupo y por otro, la aportación dineraria recibida por el CEO para su asignación obligatoria a un plan de pensiones, por importe de 8 miles de euros en 2021 (10 miles de euros en el ejercicio 2020).

La póliza ahorro a favor de la Alta Dirección del Grupo ha devengado durante el ejercicio 2021 primas por 67 miles de euros y su provisión matemática al cierre de dicho ejercicio ha ascendido a 631 miles de euros. En el ejercicio 2020 esta póliza devengó primas por 87 miles y su provisión matemática al cierre de dicho ejercicio ascendió a 517 miles de euros.

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 2021 esta póliza ha supuesto el pago de primas por un importe de 1.118 miles de euros y no se

han producido rescates, primas por 1.420 miles de euros y no se produjeron rescates en el ejercicio 2020. El importe de la provisión matemática para pensiones correspondiente a los miembros de la Alta Dirección asciende a 11.677 miles de euros al 31 de diciembre de 2021 y 10.299 miles de euros al 31 de diciembre de 2020. 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 2021 y 2020, el Grupo ha satisfecho un importe de 13 miles de euros en concepto de primas de seguros de responsabilidad civil, 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 2021 y 2020 no existen anticipos ni se han concedido créditos por la Sociedad Dominante a los miembros de su Consejo de Administración ni a la Alta Dirección, ni se han asumido obligaciones por cuenta de éstos a título de garantía.

23. Otra información

a) Garantías con terceros

El importe de las garantías comprometidas con terceros a 31 de diciembre de 2021 asciende a 1.874 miles de euros correspondiente principalmente a una línea de avales por inversión en publicidad, 2.204 miles de euros a 31 de diciembre de 2020. Asimismo, se han comprometido 362 miles de euros correspondiente con una línea de avales por garantías ante juzgados por siniestros a 31 de diciembre de 2021 y 494 miles de euros a 31 de diciembre de 2020. El Grupo tiene presentados avales por alquiler de oficinas por importe de 25 miles de euros al 31 de diciembre de 2021 y 97 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 y su vencimiento es anual.

b) Cargas sociales y número medio de empleados

El desglose de los gastos de personal en los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	2021	2020
Sueldos y salarios	86.064	87.952
Indemnizaciones	1.926	872
Cargas sociales y otros	29.157	28.490
Total Gastos de personal	117.147	117.314

El número medio de empleados en plantilla del Grupo durante los ejercicios 2021 y 2020, desglosado por categorías profesionales, es el siguiente:

	2021			2020		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Directores	70	35	35	71	36	35
Comerciales / Técnicos Senior	360	176	184	388	194	195
Comerciales / Técnicos	698	419	279	678	338	340
Staff	1.452	851	601	1.371	855	515
Total	2.580	1.481	1.099	2.508	1.423	1.085

Asimismo, al término de los ejercicios 2021 y 2020, la distribución por sexos del personal y de los Consejeros del Grupo, desglosada por categorías y género es la siguiente:

	2021			2020		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Consejeros	6	3	3	9	1	8
Directores	70	35	35	72	36	36
Profesionales Expertos	365	176	189	348	167	181
Profesionales	705	422	283	766	407	359
Staff	1.436	847	589	1.375	856	519
Total	2.582	1.483	1.099	2.570	1.467	1.103

El número medio de empleados en plantilla con un grado de discapacidad mayor o igual a 33% en los ejercicios 2021 y 2020 es de 40.

c) Plan de remuneración basado en acciones

El Consejero Delegado así como el Comité de Dirección del Grupo participan en un plan de remuneración basado en acciones, como consecuencia de la admisión a cotización de la Entidad. El propósito de este Plan aprobado por la Junta General de Accionistas el 18 de marzo de 2021 que se establece como la fecha de concesión del Plan, es servir de herramienta de motivación y fidelización de los integrantes del citado plan, ofreciendo la posibilidad de recibir un determinado número de acciones en los próximos tres años de la fecha de salida a bolsa de la Entidad. Las principales características del Plan son las siguientes:

- El número de acciones que se entregarán por cada participante es el resultado de dividir 100 miles de euros por el precio medio de los treinta días cotizados siguientes a la fecha de la salida a bolsa. Como el precio medio ha sido de 1,6339 el número de acciones a entregar sería 61.203 acciones por participante. Siendo 13 los participantes el programa consistiría en la entrega total de 795.639 acciones con un valor de 1.300 miles de euros.
- El plazo y la condición de servicio: El plan garantiza la posibilidad de recibir el 33% de las acciones en la fecha del primer aniversario desde la salida a bolsa (29 de abril de 2022), el segundo lote del 33% en el segundo aniversario (29 de abril de 2023), y el 34% restante el tercer aniversario (29 de abril de 2024). La condición

para la entrega de cada lote de acciones es que el participante permanezca en la Entidad a la fecha de cada uno de los tres aniversarios.

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

A 31 de diciembre de 2021, el gasto de personal devengado y registrado como gasto asciende a 1.056 miles de euros contra patrimonio.

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. Se contempla el escenario de que todos los integrantes del Plan cumplirán la condición de permanencia en cada aniversario. Cada año, hasta la fecha de irrevocabilidad de la concesión, se ajusta el número de instrumentos de patrimonio incluidos en la determinación del importe de la transacción.

La Sociedad Dominante dispone de 795.463 acciones propias para hacer frente al plan de retribución, con lo cual no será necesario realizar nuevas adquisiciones de acciones para cumplir con el total de entregas del Plan. 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. Estas acciones propias figuran en el patrimonio neto por un importe de 1.247 miles de euros con signo deudor (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) Servicios prestados a la Sociedad

A continuación, se muestran los honorarios devengados por el auditor, PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., y las demás entidades de su red por servicios prestados a la sociedad (honorarios sin gastos ni IVA):

	2021	2020
Servicios de auditoría	250	549
Otros servicios relacionados con la auditoría	143	147
Total servicios de auditoría y relacionados	393	696
Total servicios profesionales	393	696

Los honorarios devengados en el ejercicio 2021 por otros servicios relacionados con la auditoría se corresponden con la revisión del Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia correspondiente al ejercicio 2021, la revisión limitada sobre los estados financieros intermedios consolidados a 30 de junio de 2021, el informe sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIF) relativo al ejercicio 2021 y la verificación independiente del Estado de información no financiera consolidado del ejercicio 2021.

Los honorarios devengados durante el año 2020 por servicios de auditoría incluyen 428 miles de euros se corresponden con la auditoría de los estados financieros consolidados de propósito especial de los ejercicios 2018, 2019 y 2020 a los efectos de su inclusión en el Folleto de admisión a cotización de las acciones de Línea Directa S.A. de Seguros y Reaseguros, bajo las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea.

Los otros servicios relacionados con la auditoría del ejercicio 2020 se corresponden con la revisión del Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia individual requerido por el órgano regulador, correspondiente al ejercicio 2020.

e) 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 2021 y 2020.

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 2021 y 2020.

No se ha asignado cantidad alguna a estos conceptos, ni se ha efectuado movimientos de gastos o provisiones durante los ejercicios 2021 y 2020. Tampoco se han firmado contratos de futuro ni recibido subvenciones por los derechos de emisión de gases de efecto invernadero.

f) Detalle de situaciones de conflicto de interés por parte de los Administradores y sus personas vinculadas

Al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 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.

g) Servicio de Atención al Cliente

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

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

Durante el ejercicio 2021 se han gestionado 6.207 expedientes, siendo el 6.03% quejas (374 expedientes) y el 93.97 % reclamaciones (5.833 expedientes). Del total señalado, 23.23% corresponden a Cotizaciones y Gestión de Póliza, el 68.52% a Gestión de Accidentes y el 2.66% restante al servicio de Asistencia en Viaje y la cotización principalmente.

Durante el ejercicio 2020 se gestionaron 7.717 expedientes, siendo el 8.62% quejas (665 expedientes) y el 91,38% reclamaciones (7.052 expedientes). Del total señalado, 28,75% corresponden a Cotizaciones y Gestión de Póliza, el 61,32% a Gestión de Accidentes y el 9,93% restante al servicio de Asistencia en Viaje y la cotización principalmente.

El detalle por tipología de los expedientes gestionados por el grupo durante los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	2021		2020	
	Número	% del total	Número	% del total
Quejas	374	6%	665	9%
Reclamaciones	5.833	94%	7.052	91%
Total expedientes gestionados	6.207	100%	7.717	100%

El detalle por departamento de los expedientes generados por el grupo durante los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	2021		2020	
	Número	% del total	Número	% del total
Cotizaciones y Gestión de Póliza	1.442	23%	2.219	29%
Gestión de accidentes	4.253	68%	4.732	61%
Servicio de asistencia en viaje	165	3%	766	10%
Otros	347	6%	-	0%
Total expedientes gestionados	6.207	100%	7.717	100%

Las principales cuestiones planteadas por los clientes son las siguientes:

1. Cancelación de la póliza, en relación a su proceso y a la devolución de prima no consumida.
2. Rehúse de daños por valoración pericial.
3. Las demoras en la tramitación, tanto en la valoración, como en la reparación de los daños.

4. Las solicitudes de revisión de la prima.

Del total de las quejas y reclamaciones recibidas en el ejercicio 2021, se han considerado estimadas el 73% (69% en 2020) y procedentes el 35,28% (30,92% en 2020).

Por otra parte, durante el ejercicio 2021 ante el Defensor del Cliente se han finalizado 801 expedientes, 1.045 expedientes en el ejercicio 2020, de los cuales en un 58,18% son desfavorables para los asegurados reclamantes y están referidas a las cuestiones habituales, principalmente de:

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

El porcentaje de resoluciones favorables para los asegurados ha sido mayor que el año precedente, pues en 2021 han sido favorables al asegurado el 41,82%, mientras que en 2020 lo fueron el 24,30%, respectivamente.

El Defensor del Cliente sugiere en su memoria la pronta atención a los expedientes de reclamación para que, entre LINEA DIRECTA y la Defensora del Cliente se puedan resolver incluso por debajo de los plazos señalados por las disposiciones en materia de consumo conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Asimismo, se sugiere el seguimiento y control del cumplimiento de las resoluciones favorables o resoluciones a favor del asegurado adoptadas por la propia LINEA DIRECTA.

h) 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:

	2021	2020
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores*	17,29	24,27
Ratio de operaciones pagadas*	17,26	22,86
Ratio de operaciones pendientes de pago*	17,89	61,56
	Importe (miles de euros)	Importe (miles de euros)
Total pagos realizados	313.571	304.372
Total pagos pendientes	14.623	11.489

(*) 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.

Los datos expuestos en el cuadro anterior 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 2021 y 2020, 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.

24. Acontecimientos posteriores al cierre

No se han producido acontecimientos significativos con posterioridad al cierre del ejercicio 2021 y hasta la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas.





1. SITUACIÓN DE LA ENTIDAD

1.1 Modelo de negocio

Línea Directa Aseguradora nació como una compañía especializada en pólizas de automóvil y, a lo largo de sus 26 años de actividad comercial, se ha ido convirtiendo en una compañía multiramo y multimarca con una oferta diferencial y altamente competitiva de seguros de Motor, Hogar y Salud. A cierre de 2021, el Grupo ocupa el puesto número 13 del ramo de No Vida con una facturación de 907,1 millones de euros y 3,34 millones de asegurados en cartera, según el servicio de estadísticas y estudios del sector seguros en España, ICEA.

El seguro de Autos

El Área de Motor engloba la principal línea de negocio de Línea Directa Aseguradora, que incluye los seguros de coches y motos para distintos clientes: particulares, empresas, autónomos y expatriates o internacional, y es el core de la compañía. A cierre de 2021, este segmento suponía el 82% de la facturación por primas de la compañía, con unos ingresos de 748,1 millones de euros, y el 76% de la cartera de asegurados, con más de 2,5 millones de pólizas suscritas. Estas cifras consolidan a Línea Directa como la quinta aseguradora de España en Autos.

Bajo la marca Línea Directa, el Grupo cuenta con una oferta completamente personalizada tanto para automóviles particulares como para vehículos de empresas, grandes empresas, pymes y autónomos, sea cual sea su sector de actividad, y con coberturas y servicios diseñados específicamente para estos clientes. Estos asegurados tienen a su disposición un gestor de flotas, un profesional cuya labor principal es adaptar la póliza a las características de cada empresa.

Dentro del negocio de Autos se encuentra también la marca Penélope Seguros, creada en 2012 y que ofrece coberturas especialmente pensadas para mujeres con servicios únicos en el mercado. La otra marca del segmento es Aprecio, para usuarios de motocicletas.

En un escenario de continua presión competitiva, Línea Directa Aseguradora ha logrado mantener un comportamiento diferencial respecto a la media del mercado gracias a un modelo de negocio totalmente desintermediado, una rigurosa política de suscripción de los riesgos y una eficiente gestión de la siniestralidad. Todo ello permite a la Compañía generar unas eficiencias que traslada a los clientes en forma de pólizas a precios altamente competitivos.

A ello, la Compañía suma una oferta comercial en continua adaptación a las necesidades de los asegurados, fundamental en un escenario como el actual en el que se está produciendo una revolución en el paradigma de la movilidad basada en una mayor concienciación medioambiental y nuevos hábitos de propiedad y uso de los vehículos.

El seguro de Hogar

Línea Directa Aseguradora inició la diversificación de su negocio en 2008 con la entrada en el ramo de seguros de Hogar, comercializando, por primera vez en el mercado asegurador español, una póliza multirriesgo a través del canal directo, flexible y que permite al cliente pagar solo por aquello que realmente necesita.

La línea de negocio de Hogar, con una facturación superior a los 131 millones de euros y 712.000 pólizas suscritas, lo que representa el 15% de las primas emitidas de la Compañía y el 21% de la cartera de asegurados, se ha consolidado como una de las principales palancas de crecimiento del Grupo.



En un mercado de elevada competencia por parte de las entidades bancarias, debido a la tradicional vinculación entre el crédito hipotecario y el seguro de Hogar, Línea Directa Aseguradora viene creciendo en ingresos por primas por encima del mercado y se sitúa, según datos de ICEA a cierre del tercer trimestre, en el puesto número 12¹ del ránking de Hogar por volumen de facturación.

La comercialización de seguros de Hogar por parte de Línea Directa se basa, como en el caso de las pólizas de automóviles, en un modelo 100% desintermediado, de venta por teléfono e internet. De forma paralela, y siempre con esa estrategia de crecimiento orgánico, la Compañía explora y ha cerrado a lo largo de 2021 diversas alianzas de distribución con otras entidades financieras y compañías de otros sectores.

Línea Directa Aseguradora usa las últimas tecnologías para agilizar y facilitar la valoración de los daños y así ofrecer una solución más rápida a los asegurados y el mejor servicio en el momento de la verdad, que es cuando los clientes verdaderamente necesitan a sus compañías de seguros. En este sentido, y ante el incremento de la frecuencia de los daños provocados por fenómenos meteorológicos adversos, como la borrasca Filomena, en 2021 la línea de Hogar de la Compañía ha comenzado a usar drones para la valoración de los daños en las viviendas. Esto, además de agilizar su tramitación, permite a la Compañía acceder a lugares más difíciles sin poner en riesgo a los profesionales.

¹ El ránking de Hogar no considera las entidades pertenecientes al Grupo Caser (ICEA)

El seguro de Salud

Línea Directa Aseguradora continuó en 2017 con su estrategia de diversificación del negocio al iniciar su actividad en el ramo de seguros de salud bajo la marca Vivaz. En poco más de cuatro años, Vivaz se ha consolidado como uno de los principales motores de crecimiento del Grupo.

Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, superó en 2021 los 100.000 clientes y los 26 millones de euros en primas, situándose así entre las 25 mayores aseguradoras de salud por volumen de facturación, según datos a cierre del tercer trimestre. Este crecimiento es especialmente destacable teniendo en cuenta que el sector de los seguros de salud está altamente concentrado en cuatro grandes compañías. En ese escenario, Vivaz viene creciendo año a año, de forma completamente orgánica, a tasas de doble dígito en ingresos y asegurados, muy por encima de la media del mercado.

La propuesta comercial de seguros de salud de Vivaz es completamente diferencial respecto a su competencia al ser un producto 100% digital, ya que se gestiona completamente a través de la aplicación móvil y la página web, sin necesidad de una tarjeta sanitaria, y con una oferta sencilla y flexible que permite elegir al asegurado las coberturas que realmente necesita. Esto está permitiendo a Vivaz crear nuevo mercado y atraer a clientes que nunca habían contratado una póliza privada de salud.

Vivaz cuenta con un cuadro médico, en alianza con DKV, formado por 30.000 profesionales y 1.000 centros sanitarios con el que presta un servicio sanitario de alta calidad y da respuesta a todas las demandas de los asegurados. A través de la app Vivaz Médico Online, la Compañía presta atención sanitaria a través del móvil mediante un servicio de chat y videoconsulta médica con un completo equipo de especialistas en medicina



general, pediatría, psicología, ginecología, dermatología, alergología, sexología, nutrición y dietética y entrenamiento personal.

Además de la prestación de un servicio médico excelente, uno de los focos estratégicos de Vivaz es la promoción de hábitos de vida saludables entre los asegurados y el conjunto de la sociedad, bajo el convencimiento de que la prevención es la mejor medida para garantizar la salud. Así, por un lado, Vivaz es la primera marca de seguros de Salud que permite a sus clientes contar con pruebas diagnósticas preventivas, aunque no estén asociadas a ninguna sintomatología. Por otro lado, la Compañía anima a sus asegurados a seguir hábitos saludables, como caminar al menos 10.000 pasos al día y dormir al menos 7 horas diarias, que se monitorizan mediante una fitband o el smartphone, y les recompensa por seguirlos con descuentos de hasta 200 euros en la renovación de la póliza.

Línea Directa Asistencia

Línea Directa Asistencia es la filial del Grupo especializada en servicios de verificación, peritación y asistencia en viaje. Cuenta con una red de miles de colaboradores en toda España que le permite ofrecer asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año, y se apoya en la tecnología, los soportes digitales y la innovación para ser un referente en movilidad y en los servicios que presta, como el servicio digital de grúa, la ayuda mecánica al conductor o los vehículos de sustitución in situ, entre otros muchos.

Línea Directa Asistencia atiende más de 700.000 servicios anuales de asistencia en carretera. Gracias a los acuerdos con partners europeos de Astrum Alliance, líder mundial de las asociaciones de compañías de asistencia en viaje, puede prestar este servicio tanto a clientes españoles como a extranjeros dentro y fuera de España, 24x7 todos los días del año,

en español, inglés, alemán y portugués, tanto al vehículo como a los ocupantes en caso de avería, accidente o robo.

Gracias a la amplitud y la excelencia de la red de colaboradores de la compañía, el tiempo medio de llegada de la grúa es de 30 minutos y el índice de reparaciones en el lugar del percance asciende al 45% de los casos, unos datos que avalan la satisfacción de los clientes, ya que ocho de cada 10 encuestados califican al servicio de Línea Directa Asistencia de "excelente". A estos resultados también contribuye el servicio de comprobación y sustitución de baterías in situ, gracias al cual el cliente puede continuar circulando con su vehículo en apenas unos minutos.

Desde 2014, además, Línea Directa Asistencia actúa 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 Compañía se ponen en contacto con el cliente para gestionar la emergencia. En caso de que no se lograra la comunicación, Línea Directa Asistencia se pone en contacto con los servicios de emergencia, trasladándoles la información del percance y su localización, acortando así los tiempos de atención médica.



Centro Avanzado de Reparaciones (CAR)

El esfuerzo innovador es igualmente importante en la gestión de los siniestros y las reparaciones, uno de los aspectos fundamentales del negocio asegurador, de la relación de las compañías con sus asegurados y, por tanto, de la calidad del servicio prestado. Línea Directa Aseguradora cuenta con una red de más de 500 talleres colaboradores de chapa, pintura y lunas y con dos Centros Avanzados de Reparación (CAR), uno en Madrid y otro en Barcelona, talleres propios de última generación que ofrecen un servicio integral al cliente, desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo.

Además, la Compañía cuenta con una flota de vehículos de sustitución de casi 1.200 unidades para dar servicio a aquellos clientes que lo necesitan cuando dejan su vehículo en reparación como consecuencia de un siniestro en un taller colaborador. Esta flota se ha renovado en su totalidad en este ejercicio sin que la calidad del servicio se haya visto resentida. La prueba de ello es que la Compañía ha batido récord en direccionamiento, es decir, en porcentaje de clientes que eligen reparar en los talleres de Línea Directa, así como el NSS (Net Satisfaction Score o índice de satisfacción de compra de un producto o servicio) de estos talleres. En este sentido, en el ejercicio 2021, el 71% de los clientes han elegido los talleres colaboradores y el NSS de estos se ha situado en un 54%.

El primer centro nació en Madrid en 2008 y 10 años después se inauguró el centro CAR Barcelona, que también ha aportado a la Compañía una información muy valiosa en materia de reparaciones y que, junto al centro de Madrid, ha servido de banco de pruebas en la implementación y mejora de aplicativos y procesos de carácter tecnológico en los procesos de reparación. En este sentido, en los últimos ejercicios, se ha potenciado el uso de WhatsApp como canal de comunicación con el cliente, abarcando

procesos tan diversos como la gestión de la cita, la solicitud de coche de sustitución, la petición de servicios de recogida y entrega o incluso la consulta del estado de la reparación.

El volumen de reparación de CAR Madrid ha sido, en este ejercicio, de más de 8.000 vehículos, siendo el récord en cifras absolutas, con un incremento respecto a 2020 de un 26% mientras que en CAR Barcelona han pasado por cerca de 7.000 vehículos, un 31% más que en el pasado ejercicio. En total términos de siniestros reparados en estos Centros Avanzados de Reparaciones, se han dado solución a más de 18.000 en este ejercicio 2021.

LDA Reparaciones

Desde 2017, LDAReparaciones es la red propia de reparadores del Grupo Línea Directa en el ámbito del seguro de Hogar. Concebida con las características y atribuciones de un servicio oficial, la Compañía nació con el objetivo de trasladar los altos estándares de calidad de Línea Directa Aseguradora al Ramo de Multirriesgo, incrementar el conocimiento sobre el proceso de reparación en las viviendas, acortar los tiempos medios de vida de los expedientes y aumentar los índices de recomendación de los asegurados.

La Compañía realizó en 2021 casi 13.000 reparaciones, lo que supone un 18,8% más que durante el ejercicio anterior y un 56% más que en 2019; un volumen que sitúa el promedio por profesional en el entorno de las 7 reparaciones diarias.



El proceso de reparación en LDAReparaciones es diferencial y se basa en la excelencia, la flexibilidad y la tecnología. Para ello, los profesionales gestionan sus servicios a través de una App específica que les aporta una visión integral del procedimiento y que les permite aportar fotografías de la reparación en cada fase del proceso, notificar la existencia o no de terceros afectados, cuantificar y valorar los daños y abrir el parte de actuación para el siguiente gremio.



1.2 Estructura organizativa y Gobierno Corporativo

El Grupo Línea Directa Aseguradora está formado por:

- La sociedad dominante, LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, con NIF A-80871031 y domicilio social en Tres Cantos (Madrid), Calle Isaac Newton, 7 (en adelante, la “Sociedad” o “Línea Directa Aseguradora”); y
- Las sociedades dependientes, controladas al 100% por la sociedad dominante, conforme al siguiente organigrama:



La Política de Gobierno Corporativo aprobada en el ejercicio 2021, que se encuentra disponible en la página web corporativa, define la estructura societaria y de gobierno del Grupo Línea Directa, los principios que la informan, los órganos sociales que la componen y las reglas esenciales de su funcionamiento interno.

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

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



El órgano soberano de la Compañía es su Junta General de Accionistas, en la que se reúnen los accionistas debidamente convocados para deliberar y decidir, por las mayorías exigidas en cada caso, sobre los asuntos de su competencia. La Junta General Ordinaria convocada en el año 2022 será la primera Junta General de Línea Directa como Compañía cotizada.

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

El compromiso de Línea Directa con el buen gobierno se ha puesto de manifiesto a lo largo del ejercicio cerrado 2021 con la adopción de una serie de medidas, entre las que cabe destacar:

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

En cuanto a la composición del Consejo de Administración, el 57% de sus miembros son independientes y el 43% son mujeres, superando los umbrales mínimos recomendados en esta materia. Asimismo, solo uno de los consejeros es ejecutivo.

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

Existen dos Comisiones consultivas (la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo)

que están compuestas en su totalidad por consejeros externos (no ejecutivos) y por mayoría de consejeros independientes, entre ellos sus presidentes.

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

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

A nivel ejecutivo, la Compañía cuenta con un Comité de Dirección, compuesto por el Consejero Delegado y los Directores responsables de las principales áreas funcionales de la Compañía: Motor, Hogar, Salud, Servicios y Prestaciones, Área Técnica, Finanzas, Transformación Digital, Tecnología, Marketing, Secretaría General, y Personas, Comunicación y Sostenibilidad. Asimismo, existen Comités específicos de análisis y deliberación respecto de cuestiones muy relevantes como las inversiones o la sostenibilidad, entre otras, así como equipos concretos que gestionan las funciones fundamentales de Línea Directa como compañía aseguradora: la gestión del riesgo operacional, el cumplimiento normativo, la función actuarial y la función de auditoría interna.



Sin perjuicio del contacto habitual de la Compañía con los accionistas y el resto de los grupos de interés a lo largo del ejercicio, y la información disponible de forma permanente en la página web corporativa (<https://www.lineadirectaaseguradora.com/gobierno-corporativo>) se ofrece un detalle especialmente pormenorizado del sistema y prácticas de gobierno de Línea Directa en su Informe Anual de Gobierno Corporativo, que se encuentra publicado en la CNMV y en la página web corporativa junto con el resto de documentos relacionados con la convocatoria de la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas.



2. EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO

2.1 Contexto económico

La pandemia de COVID-19 ha provocado una crisis sanitaria, social y económica a escala global sin precedentes en tiempos modernos. Así como el año 2020 estuvo dominado por la pandemia, también lo ha estado el 2021 pero a menor escala. No obstante, el COVID-19 mutó a variantes más transmisibles, generó 3 nuevas oleadas a nivel mundial y vio más casos y muertes que en 2020.

La inflación en los EE.UU. y algunos otros países subió a niveles no vistos en décadas (+7,0% en EE.UU. y +6,6% en España, respectivamente), ya que la pandemia provocó un aumento en la demanda de bienes, pero por otro lado afectó a la oferta. Relacionado con esto, los precios de la energía, en particular el gas en Europa y el carbón en China, aumentaron como resultado de la escasez de energía. España se ha visto particularmente afectada por el aumento del precio de la electricidad, que ha marcado números históricos en 2021.

Sin embargo, a pesar del dominio del COVID-19 y otras fuentes de preocupación y ruido, se ha producido avances positivos significativos.

La ciencia y la medicina comenzaron a tomar la delantera contra la pandemia: se implementaron vacunas y el 55% de la población (el 75% en países desarrollados y el 84% en España) recibió una primera dosis que redujo sustancialmente la enfermedad grave. Asimismo, se desarrollaron varios tratamientos nuevos que mantienen aún más la promesa de reducir las enfermedades graves de covid.

El estímulo fiscal y la política monetaria ultraflexible ayudaron a respaldar el gasto de los hogares y las empresas.

Como resultado, se espera que el PIB mundial crezca casi un 6% en 2021. En España, el crecimiento del PIB se situó en el 3,4% y la tasa de desempleo se contrajo en 1,56 puntos. Estas cifras, aun siendo positivas, distan mucho de poder contrarrestar el gran desplome económico vivido a causa de la pandemia de la COVID-19, ya que el PIB español de 2020 cayó un 11% respecto a 2019 y la tasa de desempleo se incrementó en 2,35 puntos, un dato sin precedentes en la historia reciente de nuestro país. No obstante, abandonar la recesión en el terreno económico permite trasladar a la sociedad cierto optimismo, aunque es necesario implementar las reformas necesarias para que esta tendencia positiva se afiance y se haga sostenible en el tiempo.

España	2021	2020	2019
IPC % var.	+6,55%	(0,53%)	+0,79%
PIB % var.	+3,39%*	(10,84%)	+1,95%
Tasa de desempleo	13,33%	16,13%	13,78%
Deuda / PIB	122,10%*	120,00%	95,50%

Fuente: INE, EPA, Banco de España
*Datos a septiembre 2021



En relación con los mercados financieros, el rendimiento de la renta fija se incrementó y muchos bancos centrales frenaron la compra de bonos para reducir el estímulo monetario, algunos incluso aumentaron las tasas de interés.

La renta variable tuvo algunos retrocesos como resultado del COVID-19 y los temores de inflación, pero fueron relativamente leves. Las acciones se vieron impulsadas por el crecimiento de las ganancias, las tasas bajas de interés y el optimismo de que las vacunas permitirían una reapertura más sostenida.

La renta variable estadounidense mantuvo un rendimiento sorprendentemente superior mientras que las acciones de los mercados emergentes cayeron, vista la desaceleración del crecimiento de China.

La renta variable española cierra el año con buenas ganancias, con una subida del selectivo Ibex35 del 7,9% en 2021, frente a la caída del 15,5% del 2020.

A continuación se resumen las principales magnitudes de renta fija, renta variable, materias primas y divisas.

Renta fija

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

Fuente: Refinitiv. Cierre 2021

Renta variable

	2021	% var.
Ibex35	8.713,8	+7,9%
Eurostoxx Insurance	305,9	+17,1%
Eurostoxx50	4.293,9	+20,8%
Dow Jones Industrial Average	36.338,3	+18,7%
S&P 500	4.766,2	+26,9%

Fuente: Refinitiv. Cierre 2021

Materias primas y divisas

	2021	% var.
Petróleo (\$/barril)	77,9	+50,7%
Oro (\$/oz)	1.829,2	-3,6%
€/ \$	1,14	-6,8%
€/ £	0,84	-6,0%

Fuente: Refinitiv. Cierre 2021

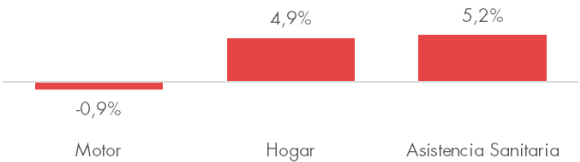
2.2 Evolución del mercado asegurador español

En la vertiente aseguradora, el sector ha vuelto a mostrar un buen comportamiento, consolidándose como una de las industrias más estables, reputadas y rentables de toda la economía española. De hecho, el Ramo de No Vida ha logrado crecer un 3,3% durante el pasado año pese al retroceso experimentado por el Ramo de Autos (-0,87%), cuya facturación descendió a niveles de hace una década. El desplome de las ventas de vehículos nuevos, un indicador fundamental en el ramo, ha sufrido un modesto incremento del 0,9% respecto a 2020 y decremento del -31,7% respecto a 2019. Una situación compleja que ha agravado aún más la grave crisis de



suministros que vive la industria del automóvil y que ha afectado indirectamente a la facturación del negocio asegurador, ya que el mercado del vehículo usado cuenta, por lo general, con primas medias más básicas y reducidas.

Por su parte, el Ramo de Hogar ha tenido una evolución muy sólida, alcanzando un incremento del volumen de primas del 4,86%. Asimismo, el Ramo de Asistencia Sanitaria registra un repunte de su facturación superior al 5,23%, lo que le consolida como uno de los motores del Ramo de No Vida.



Fuente: ICEA. Cierre 2021

En cuanto al margen de resultado de la cuenta técnica de No Vida, este disminuye en 1,25 puntos como resultado del Ramo de Motor, debido a la mayor frecuencia siniestral. Los Ramos de Motor, Hogar y Salud muestran los siguientes ratios combinados.

	Motor		Hogar		Salud	
	9M '21	9M '20	9M '21	9M '20	9M '21	9M '20
Ratio Siniestralidad	70,5%	65,0%	63,8%	61,5%	78,2%	75,5%
Ratio Gastos	21,6%	22,6%	33,4%	32,1%	13,1%	13,1%
Ratio Combinado	92,1%	87,6%	97,2%	93,6%	91,3%	88,5%

Fuente: ICEA, últimos datos disponibles a septiembre 2021

2.3 Evolución del negocio

Hechos corporativos relevantes

Con fecha 19 de marzo de 2020, la Junta General de Accionistas de Bankinter, S.A., aprobó la distribución en especie de la totalidad de su reserva por prima de emisión, que ascendía a la cantidad de 1.184 millones de euros, mediante la entrega a sus accionistas de los valores consistentes en acciones representativas de, aproximadamente, el 82,6% del capital social de su filial Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros (Línea Directa Aseguradora). Esta operación se formalizó el pasado 15 de abril de 2021 con el registro por la Comisión Nacional del Mercado de Valores del Folleto relativo a las acciones de Línea Directa Aseguradora S.A y con su posterior admisión a cotización el 29 de abril de 2021, con un precio de referencia de 1,3175 euros por acción.

Previamente se habían obtenido por Bankinter S.A. las autorizaciones regulatorias pertinentes, el 22 de marzo de 2021 por parte del Banco Central Europeo, y el 26 de marzo la confirmación de la no oposición por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a la



adquisición por parte de ciertos accionistas de Bankinter de una participación directa significativa en Línea Directa Aseguradora.

Desempeño del negocio

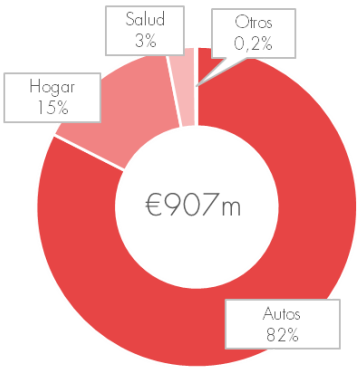
Principales magnitudes

En el cuadro adjunto se presenta un resumen de la cuenta de resultados consolidada a diciembre de 2021, mostrando los distintos componentes del beneficio y su comparativa con el mismo periodo del año anterior.

Miles de euros	2021	2020	% var.
Primas emitidas	907.189	898.614	1,0%
Primas imputadas, netas de reaseguro	882.728	878.177	0,5%
Resultado técnico	103.635	145.939	-29,0%
Resultado financiero	34.661	29.253	18,5%
Resultado antes de impuestos	145.180	179.624	-19,2%
Resultado neto de impuestos	110.137	134.846	-18,3%
BPA (euro)	0,101	0,124	-18,3%
Ratio de siniestralidad	67,7%	61,5%	6,2 p.p
Ratio de gastos	20,5%	21,9%	-1,4 p.p
Ratio Combinado	88,3%	83,4%	4,9 p.p
Clientes (miles)	3.345	3.215	4,0%

Las primas emitidas han tenido un ritmo de crecimiento del 1,0%, alcanzando los 907,2 millones de euros. Por su parte, las primas imputadas, netas del reaseguro cedido, crecieron un 0,5% durante el año.

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



En cuanto al resultado técnico, que mide la diferencia entre los ingresos por primas y los pagos por siniestros y gastos, alcanzó los 103,6 millones de euros, un 29% inferior a consecuencia de una mayor movilidad y por ende siniestralidad frente al ejercicio pasado.

El resultado financiero, marcado por un entorno de tipos en mínimos históricos, asciende a 34,7 millones de euros, con incremento del 18,5% frente al ejercicio anterior. El resultado financiero incluye plusvalías netas realizadas por importe de 6,7 millones de euros (frente a minusvalías de 1,4 millones de euros a diciembre de 2020). Ajustando por dicho efecto el resultado financiero disminuiría en un 8,8%.



El resultado después de impuestos asciende a 110,1 millones de euros, lo que supone un importe inferior en un 18,3% al del mismo periodo del ejercicio anterior, a consecuencia del incremento en la siniestralidad ya mencionado.

Ratios de gestión

El ratio combinado se sitúa en 88,3% al cierre del ejercicio 2021 (+ 4,9 puntos porcentuales superior al ejercicio pasado). El ratio de siniestralidad, al alza +6,2 puntos, refleja el incremento de frecuencia siniestral en el ramo de Motor. El ratio de gastos consolidado, con una disminución muy notable de 1,4 puntos porcentuales, sigue mostrando la contención continua del gasto en todas las líneas de negocio.

	Ratio de Siniestralidad		Ratio de Gastos		Ratio Combinado	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Autos	69,4%	61,8%	17,6%	18,7%	87,0%	80,5%
Hogar	55,4%	57,1%	33,5%	36,9%	88,9%	94,0%
Salud	86,4%	89,1%	61,7%	76,5%	148,1%	165,6%
Otros	0,0%	14,6%	50,9%	52,3%	50,9%	66,9%
Total	67,7%	61,5%	20,5%	21,9%	88,3%	83,4%

Cuenta de resultados por segmento

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

Autos

El segmento de Autos experimentó una leve contracción en primas del 0,9% en línea con el mercado, que disminuyó en el mismo porcentaje (fuente: ICEA). La lenta recuperación en la venta de vehículos, un indicador clave en el mercado se está traduciendo en un envejecimiento del parque asegurado, que ya alcanza los 13,5 años de antigüedad.

En este contexto, la nueva producción se vio mermada mientras la cartera tuvo un sólido crecimiento, en un entorno competitivo de precios.

Por su parte, la cifra de asegurados se incrementó en 2,6%, alcanzando los 2,5 millones de asegurados al 31 de diciembre de 2021.

Miles de euros	2021	2020	% var.
Primas emitidas	748.100	754.656	-0,9%
Primas imputadas, netas de reaseguro	747.292	752.605	-0,7%
Siniestralidad, neta de reaseguro	(518.866)	(465.382)	11,5%
Gastos de explotación netos	(154.310)	(159.468)	-3,2%
Otros gastos e ingresos técnicos	22.877	18.726	22,2%
Resultado técnico	96.993	146.481	-33,8%

	2021	2020	p.p. var.
Ratio de siniestralidad	69,4%	61,8%	7,6 p.p
Ratio de gastos	17,6%	18,7%	-1,1 p.p
Ratio Combinado	87,0%	80,5%	6,5 p.p

Clientes (miles)	2.528	2.463	65
------------------	-------	-------	----



La evolución en el resultado técnico refleja:

- El incremento en la siniestralidad, con la vuelta a la movilidad, frecuencias al alza y un mayor número de accidentes graves;
- La contención del gasto, reflejado en un ratio de gastos que disminuye 1,1 puntos porcentuales hasta un excelente 17,6%.

Hogar

En el Ramo de Hogar la Compañía ha tenido un excelente desempeño, facturando un 8,8% más comparado con el mismo periodo del año anterior. Un incremento superior al del mercado en su conjunto, que creció un 4,86% (Fuente; ICEA).

La cifra de asegurados del ramo se ha incrementado en 7,5%, alcanzando los 712 miles de asegurados al 31 de diciembre de 2021.

Miles de euros	2021	2020	% var.
Primas emitidas	131.243	120.654	8,8%
Primas imputadas, netas de reaseguro	119.067	111.546	6,7%
Siniestralidad, neta de reaseguro	(66.003)	(63.678)	3,7%
Gastos de explotación netos	(39.888)	(40.873)	-2,4%
Otros gastos e ingresos técnicos	(5)	(311)	-98,4%
Resultado técnico	13.171	6.684	97,1%

	2021	2020	p.p. var.
Ratio de siniestralidad	55,4%	57,1%	-1,7 p.p
Ratio de gastos	33,5%	36,9%	-3,4 p.p
Ratio Combinado	88,9%	94,0%	-5,1 p.p

Cientes (miles)	712	662	50
-----------------	-----	-----	----



La evolución en el resultado técnico refleja:

- Una mejora notable en el ratio de siniestralidad de 1,7 puntos porcentuales;
- siniestros atmosféricos por importe de 4,4 millones de euros neto de reaseguro (6,6 millones de euros bruto de reaseguro); y
- una disminución destacada en el ratio de gastos de 3,4 puntos porcentuales.

Salud

Por su parte, Vivaz, la marca de seguros de Salud de la Compañía que recompensa a sus clientes por llevar hábitos de vida saludables, también está experimentando un comportamiento excelente gracias a su carácter flexible y netamente digital. Salud registra un crecimiento en primas del 21,2% frente al 5,23% registrado por el sector (*Fuente: ICEA, Asistencia Sanitaria*).

Miles de euros	2021	2020	% var.
Primas emitidas	26.449	21.826	21,2%
Primas imputadas, netas de reaseguro	14.981	12.020	24,6%
Siniestralidad, neta de reaseguro	(12.951)	(10.712)	20,9%
Gastos de explotación netos	(9.147)	(8.920)	2,5%
Otros gastos e ingresos técnicos	(93)	(278)	-66,5%
Resultado técnico	(7.210)	(7.890)	-8,6%

	2021	2020	p.p. var.
Ratio de siniestralidad	86,4%	89,1%	-2,7 p.p
Ratio de gastos	61,7%	76,5%	-14,8 p.p
Ratio Combinado	148,1%	165,6%	-17,5 p.p

Clientes (miles)	105	89	16
------------------	-----	----	----

La cifra de asegurados alcanzó los casi 105 miles de clientes, registrando un incremento de 16 mil asegurados.

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

La evolución en el resultado técnico refleja una mejora continua:

- El ratio de siniestralidad disminuye en 2,7 puntos porcentuales, situándose en el 86,4%, mostrando una selección cuidada de riesgos;



- La evolución positiva del ratio de gastos que se reduce en 14,8 puntos porcentuales, situándose en el 61,7%,

Otros Negocios Aseguradores

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

Al 31 de diciembre de 2021, las primas emitidas en esta actividad ascendían a 1,4 millones de euros, con decremento del 5,5%, y un ratio combinado sobresaliente que se situó en el 50,9%.

Miles de euros	2021	2020	% var.
Primas emitidas	1.397	1.478	-5,5%
Primas imputadas, netas de reaseguro	1.388	2.006	-30,8%
Siniestralidad, neta de reaseguro	0	(292)	-100,0%
Participación en beneficios	(594)	(708)	-16,1%
Gastos de explotación netos	(113)	(342)	-67,0%
Otros gastos e ingresos técnicos	-	-	-
Resultado técnico	681	664	2,6%

	2021	2020	p.p. var.
Ratio de siniestralidad	0,0%	14,6%	-14,6 p.p
Ratio de gastos	50,9%	52,3%	-1,4 p.p
Ratio Combinado	50,9%	66,9%	-16,0 p.p

Cientes (miles)	5	9	(5)
-----------------	---	---	-----

La evolución en el resultado técnico refleja:

- La completa terminación de un producto deficitario y liberación de su correspondiente provisión;
- La reducción en el ratio de gastos a consecuencia de unos menores gastos de explotación.

Estados de situación financiera resumidos consolidados

El estado de situación de la Compañía al 31 de diciembre de 2021 es el siguiente:



Activo	2021	2020	% var.
Efectivo y equivalentes	115.788	162.500	-28,7%
Activos financieros disponibles para la venta	864.978	917.074	-5,7%
Instrumentos de patrimonio	153.963	125.855	22,3%
Valores representativos de deuda	711.015	791.219	-10,1%
Préstamos y partidas a cobrar	120.615	110.373	9,3%
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	20.153	12.477	61,5%
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	110.721	111.282	-0,5%
Inversiones inmobiliarias	65.457	65.948	-0,7%
Inmovilizado material	45.264	45.334	-0,2%
Inmovilizado intangible	14.121	12.688	11,3%
Otros activos	122.102	110.139	10,9%
Total activo	1.368.478	1.436.533	-4,7%

Miles de euros

Pasivo y Patrimonio	2021	2020	% var.
Débitos y partidas a pagar	175.406	174.445	0,6%
Derivados de cobertura	9.447	15.167	-37,7%
Provisiones técnicas	738.158	716.491	3,0%
Provisión para primas no consumidas	449.740	446.423	0,7%
Provisión para riesgos en curso	3.280	4.622	-29,0%
Provisión para prestaciones	285.138	265.446	7,4%
Provisiones no técnicas	22.133	16.849	31,4%
Otros pasivos	45.059	46.222	-2,5%
Total pasivo	990.203	969.174	2,2%
Fondos propios	334.909	422.727	-20,8%
Ajustes por cambios de valor	43.366	44.632	-2,8%
Total patrimonio neto	378.275	467.359	-19,1%

Miles de euros

Las fluctuaciones más relevantes se describen a continuación:

- La disminución a diciembre de 2021 de los epígrafes de Caja y Equivalentes y Valores Representativos de Deuda refleja el pago de dividendos llevados a cabo en el ejercicio.
- El incremento en el epígrafe Instrumentos de Patrimonio recoge una mayor exposición a la renta variable.
- Las Provisiones Técnicas recogen la evolución del negocio y la progresiva liberación de la provisión de riesgos en curso en el Ramo de Salud, que a cierre de 2021 se redujo en 1,3 millones hasta los 3,3 millones de euros.



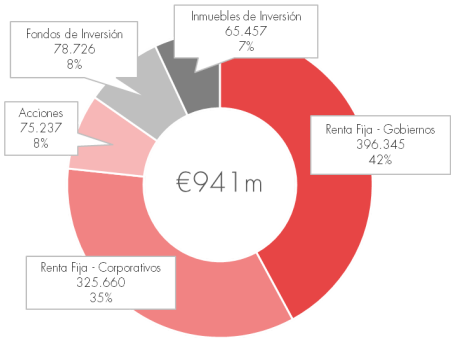
Las variaciones en los epígrafes de Otros Activos y Pasivos son producidas por el propio proceso de gestión del negocio.

La Sociedad no tiene pasivos subordinados ni deuda financiera.

Cartera de inversión

La Compañía dispone de una cartera de inversión de bajo riesgo, basada en una estrategia de inversión prudente.

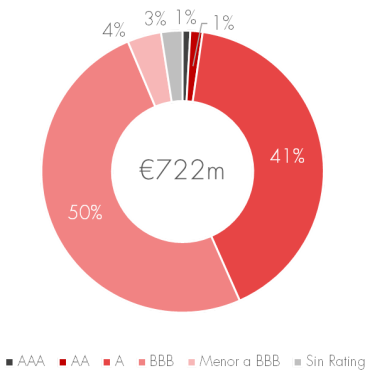
A cierre del ejercicio 2021, la cartera de inversión asciende a 941,4 millones de euros y presenta la siguiente distribución:



- Renta fija por importe de 722,0 millones de euros, desglosada entre 396,3 en Gobiernos y 325,7 de deuda corporativa.

- Acciones y fondos de inversión en renta variable por un importe de 75,2 y 78,7 millones de euros, respectivamente;
- Inmuebles de inversión por importe de 65,5 millones de euros.

Con relación a la renta fija, se presenta a continuación la calificación crediticia de estas inversiones. El 94% tiene un rating BBB o superior.



La duración media de la cartera de renta fija es de 4,14 años.

Por su parte, los inmuebles de inversión están compuestos por tres inmuebles con una tasa de ocupación del 100%. La Compañía cuenta además con cuatro edificios de uso propio. Las plusvalías en inmuebles, tanto de uso propio como de inversión, no recogidas en balance ascienden a 21,5 millones de euros antes de impuestos.



Evolución del patrimonio

El patrimonio neto consolidado ha alcanzado la cifra de 378,3 millones de euros. El valor contable por acción asciende a 0,35 euros al 31 de diciembre de 2021 (0,43 euros al 31 de diciembre de 2020).

El siguiente cuadro muestra la evolución del patrimonio neto de la Compañía durante el periodo:

	Capital Escriturado	Reserva Legal	Otras Reservas	Acciones propias	Resultado del ejercicio consolidado	(Dividendo a cuenta)	Ajustes por cambios de valor	Total
Saldo ajustado al inicio del ejercicio 2020	37.512	9.046	227.076	-	107.295	(93.048)	37.179	325.060
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	134.846	-	7.453	142.299
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	14.247	-	(107.295)	93.048	-	-
Trasposos entre partidas de patrimonio neto	-	-	14.247	-	(107.295)	93.048	-	-
Saldo al final del ejercicio 2020	37.512	9.046	241.323	-	134.846	-	44.632	467.359
Saldo ajustado al inicio del ejercicio 2021	37.512	9.046	241.323	-	134.846	-	44.632	467.359
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	110.137	-	(1.266)	108.871
Operaciones con socios o mutualistas	6.025	-	(126.025)	(1.247)	-	(77.664)	-	(198.911)
Aumentos de capital o fondo mutual	6.025	-	(6.025)	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos o derramas activas	-	-	(120.000)	-	-	(77.664)	-	(197.664)
Operaciones con acciones o participaciones propias (netas)	-	-	-	(1.247)	-	-	-	(1.247)
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	135.802	-	(134.846)	-	-	956
Pagos basados en instrumentos de patrimonio	-	-	956	-	-	-	-	956
Trasposos entre partidas de patrimonio neto	-	-	134.846	-	(134.846)	-	-	-
Saldo al final del ejercicio 2021	43.537	9.046	251.100	(1.247)	110.137	(77.664)	43.366	378.275



La evolución del patrimonio neto recoge:

- La disminución de las plusvalías latentes de la cartera disponible para la venta en el ejercicio por importe de 1,3 millones de euros;
- El beneficio a diciembre de 2021;
- El dividendo extraordinario pagado a Bankinter previo al listing de la Compañía por importe de 120 millones de euros; y
- Los dividendos pagados a cuenta del ejercicio 2021 por importe agregado de 77,7 millones de euros.

Rentabilidad sobre patrimonio neto

El índice de rentabilidad sobre patrimonio neto (ROE), representado por la proporción entre el beneficio después de impuestos y su patrimonio neto promedio se ha situado en el 30,4% a cierre de 2021 (34,0% a diciembre de 2020).

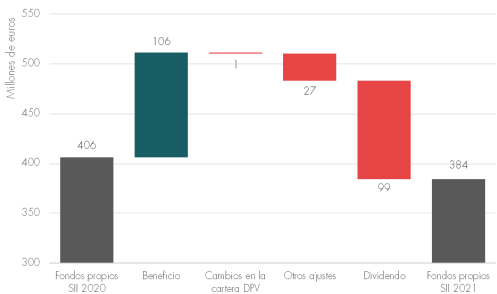
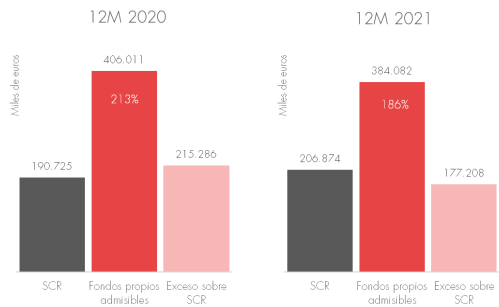
Solvencia II

El ratio de Solvencia II de Línea Directa Aseguradora se situó en el 196% en el ejercicio 2021, frente al 213% a diciembre de 2020. Asimismo, el Consejo de Administración de la Sociedad en su reunión de 17 de febrero de 2022, ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas un dividendo complementario por importe aproximado de 21,5 millones de euros con fecha de pago en marzo 2022. Teniendo en consideración esta propuesta de dividendo el ratio de solvencia se sitúa en el 186%.

En la tabla siguiente se muestra el cálculo del SCR desglosado en sus diferentes módulos y su comparativa con el ejercicio anterior.

Miles de euros	2021	2020
SCR Mercado	132.271	113.510
SCR Contraparte	13.086	15.291
SCR Salud	3.134	2.778
SCR No Vida	171.657	161.004
BSCR	248.666	227.365
SCR Operacional	27.166	26.935
Ajuste por impuesto diferido	(68.958)	(63.575)
SCR	206.874	190.725
Fondos Propios Solvencia II	384.082	406.011
Ratio Solvencia II	185,66%	212,88%

Los fondos propios admisibles alcanzaron los 384,1 millones de euros, de los cuales el 100% corresponde a Capital Tier 1 no restringidos de máxima calidad.



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.

La variación de los fondos propios admisibles a efectos de solvencia desde diciembre de 2020 hasta el cierre de 2021 recoge principalmente:

- el beneficio de la matriz Línea Directa Aseguradora individual
- la variación en las plusvalías tácitas de la cartera disponible para la venta
- la variación en la provisión para prestaciones del balance de solvencia
- los dividendos pagados en el ejercicio; y
- el dividendo complementario propuesto a la Junta General.

Este 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.).



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	179,1%	(6,6)
Tipos de interés -100 pb	194,1%	+8,5
Spread de crédito +100 pb	181,0%	(4,7)
Spread de crédito -100 pb	190,7%	+5,0
Renta variable +10%	188,1%	+2,4
Renta variable -10%	183,0%	(2,6)
Renta variable +30%	192,5%	+6,8
Renta variable -30%	177,2%	(8,5)
Inmuebles +10%	188,8%	+3,1
Inmuebles -10%	182,5%	(3,2)
Ajuste simétrico +10	183,5%	(2,2)
Ajuste simétrico -10	197,6%	+12,0
ACTUAL	185,7%	-



3. PRINCIPALES RIESGOS E INCERTIDUMBRES

Las perspectivas macroeconómicas siguen estando sometidas a un grado elevado de incertidumbre. El peso de los aspectos puramente epidemiológicos se ha reducido, si bien la expansión de las nuevas variantes del virus a nivel global está desembocando en nuevas restricciones que podrían cuestionar así un nuevo techo al crecimiento económico. La evolución pandémica continuará condicionando la actividad en los próximos trimestres. Además, incluso una vez resuelta la crisis sanitaria, continuarán estando presentes sus consecuencias.

Éstas pueden adoptar formas muy diversas, que en el sector asegurador pueden tomar la forma de una menor venta de vehículos y del parque asegurado, y una menor contratación de coberturas en el seguro de Autos.

Es de esperar que la frecuencia siniestral aumente una vez relajadas totalmente las medidas restrictivas de movilidad. Será necesario analizar si este repunte de la frecuencia vuelve a niveles de 2019, ya que las medidas implantadas como el teletrabajo parcial ha provocado un menor uso de los vehículos por parte de los asegurados.

Por su parte, los fenómenos atmosféricos continuarán siendo un factor determinante en la siniestralidad del ramo de Hogar.

En el ramo de Salud no se esperan grandes cambios con respecto al primer semestre del ejercicio 2021, donde se ha experimentado un crecimiento continuado.

Finalmente, los gastos generales de la Compañía continuarán con la tendencia actual de contención.

3.1 Riesgos de seguridad

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

En la Norma de uso de los Sistemas de Información se definen las pautas generales para garantizar el adecuado uso de estos sistemas de cara a preservar la seguridad y confidencialidad de la información en ellos tratada, así como el cumplimiento legal y preservar la imagen de Línea Directa.

Línea Directa 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 el caso que se produzcan eventos que afecten a la operación normal de los procesos del Grupo, así como para dar cumplimiento al Art 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.

Se ha desarrollado un Plan de Continuidad del Negocio (PCN) para dar respuesta ante un evento que interrumpa de manera importante la actividad normal de la misma o de algunas de sus partes.

Para la parte de Tecnología hay que destacar el plan de Recuperación ante Desastres para todos los sistemas de la compañía. La principal medida del plan de continuidad tecnológica se basa en la disponibilidad de centros de



procesamiento de datos en situaciones geográficas alejadas donde los datos están replicados.

Esto permite, en caso de contingencia, poder recuperar los datos y los sistemas informáticos sin pérdida apreciable de información. Al menos una vez al año se realizan pruebas del plan de recuperación para verificar su correcto funcionamiento.

Para los cambios en aplicaciones existentes o implantación de nuevas aplicaciones, tanto los desarrollos como las pruebas técnicas y funcionales de los usuarios, se realizan en entornos diferentes a los de producción (entornos de desarrollo o de pruebas) de manera que no afecten a la operativa real del Grupo. Al entorno real (producción) se trasladan los cambios o nuevas aplicaciones una vez testeados por todas las partes implicadas.

En cuanto a la protección de datos y el respeto al derecho de privacidad de sus clientes, accionistas, colaboradores y empleados, la compañía informa adecuadamente y con transparencia del tratamiento que hace de esos datos, además de garantizar que su transmisión se hace por canales adecuados, fiables y seguros, preservando su integridad y confidencialidad.

Estas garantías de seguridad son igualmente exigidas a todos los proveedores del Grupo durante el proceso de adjudicación y contratación, mientras que los empleados de Línea Directa Aseguradora deben realizar un curso de obligado cumplimiento en materia de Privacidad y Protección de Datos. La Oficina de Protección del Dato de la compañía es el equipo especializado de velar por el cumplimiento de esta política de privacidad del Grupo.

Por otro lado, y en un entorno digital con un riesgo creciente de sufrir ciberataques, Línea Directa Aseguradora dispone de una potente estrategia

de ciberseguridad destinada a proteger los procesos y operaciones de la compañía 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, acciones 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 de Línea Directa Aseguradora, 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)

El Grupo analizó el entorno económico en respuesta a la pandemia causada por el COVID-19 y está adoptando las siguientes medidas para limitar su exposición al riesgo de crédito.



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

Para el caso de las inversiones en activos financieros mantenidos por el Grupo durante el 2021 y 2020 no se ha producido impago alguno de los cupones y adicionalmente el Grupo monitoriza de forma regular su exposición a las inversiones mantenidas. El 94% de la cartera de inversiones en renta fija (676,3 millones de euros) tiene un rating BBB o superior. El 3,9% tiene una calificación inferior a BBB y el 2,5% (17,7 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 provisiones 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.

Riesgo de seguro

El riesgo de la actividad aseguradora se centra en el riesgo de suscripción de no-vida y el de enfermedad, y que comprenden fundamentalmente a su vez el sub-riesgo de prima (riesgo de suficiencia de la prima) y el sub-riesgo de reserva (riesgo de suficiencia de las provisiones técnicas) para los ramos



de Motor, Hogar, Salud y Otros negocios aseguradores. Dichos riesgos se gestionan de forma distinta según la línea de negocio. Dentro del riesgo de suscripción y de enfermedad, también se incluyen el riesgo catastrófico y el riesgo de caída, con un impacto menor que los riesgos de prima y reserva.

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

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

El ramo de Motor tiene una mayor duración entre la apertura y el cierre de los siniestros que hogar debido, principalmente, a la garantía de responsabilidad civil con una duración superior al resto de garantías. En ambos ramos la evolución del run-offs de la provisión de prestaciones a lo largo de la vida del siniestro es positiva como se puede ver en la nota 12, debido a una gestión eficiente de sus siniestros. El ramo de salud tiene una fuerte estacionalidad, con mayores renovaciones al inicio del ejercicio.

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

Riesgo de divisa

Al 31 de diciembre de 2021 la Sociedad mantiene una posición en divisa por importe de 47.890 miles de euros (28.091 miles de euros a 31 de diciembre de 2020). Se trata de inversiones directas en instrumentos financieros que cotizan en esas divisas, en ningún caso existe 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.

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.



3.4 Riesgo legal/regulatorio

La Sociedad 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 cambios o novedades en la normativa específica aplicable.
- Riesgo Cumplimiento Normativo: representa la posibilidad de que las modificaciones de procesos y operativas del Grupo resulten en un incumplimiento de la normativa vigente.

3.5 Riesgos ambientales, sociales y de gobierno

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

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

La Entidad ha definido el modelo de gestión, los procesos y la metodología de la valoración de riesgos ASG. El modelo de gestión de riesgos ASG es una evaluación cualitativa que dispone de KPIs que ayudan a detectar riesgos que podrían considerarse como una amenaza más inminente, y

cuenta con un seguimiento periódico que favorece la transmisión de información entre las áreas responsables de los riesgos y la Dirección de Riesgos de la compañía.

El mapa de riesgos ASG de la Entidad contiene los riesgos a los que la compañía está expuesta, 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).

El Grupo Línea Directa mantiene un firme compromiso con el medioambiente, abordando una gestión medioambiental responsable, operando de la manera más respetuosa con el entorno y tomando las medidas necesarias para mitigar su impacto medioambiental directo e indirecto.

Línea Directa 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 medio ambiente.

Por último, la Entidad 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.

3.6 Riesgo operacional

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

La Sociedad considera como pérdidas originadas por Riesgos Operacionales todas las formas en que estas pueden afectar a la Sociedad dominante y sus dependientes como las pérdidas de tipo económico, daños



reputacionales, incumplimientos legales, fallos tecnológicos o de seguridad o degradación de los procesos de negocio o incidencia sobre clientes o empleados.

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

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

3.7 Información adicional

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



4. PERSPECTIVAS 2022

Las perspectivas para el 2022 apuntan a unas circunstancias más favorables que en el ejercicio precedente. La extensión de las vacunas, junto con el apoyo extraordinario de las economías, ha permitido una mejora significativa de la situación y de las perspectivas económicas a escala global. No obstante, como nos recuerdan la aparición y la rápida extensión de los contagios que ha causado la variante ómicron, la normalidad dista de ser plena y la incertidumbre sigue siendo elevada.

La mejora de la situación económica se puede ilustrar haciendo uso de las proyecciones más recientes. Tras la significativa caída del PIB mundial en 2020 (-3,1%), el Fondo Monetario Internacional prevé una recuperación de la economía mundial en un 5,9% para 2021 y 4,9% para 2022. En el área Euro, las últimas previsiones de Eurosistema apuntan también a crecimientos robustos en 2022 en torno al 4,2%.

La economía española ha seguido un patrón temporal similar, pero con un impacto inicial de la crisis sanitaria sobre el PIB más intenso y una recuperación más lenta. Esto se ha debido, en gran medida, a nuestra mayor dependencia del sector turístico, pero también a una mayor debilidad del consumo de los hogares y de la inversión, muy afectada esta última por la crisis de suministros globales, en particular en el sector del automóvil, que cuenta con un elevado peso en la economía española.

En el corto plazo, sin embargo, el dinamismo de la economía seguirá estando lastrado por la extensión de la variante ómicron. Pero, con posterioridad, se espera que la actividad retome un mayor crecimiento, a medida que disminuyan las distorsiones en las cadenas de abastecimiento (los llamados cuellos de botella, que están mostrando una persistencia mayor de lo esperado), la evolución del consumo privado, las presiones inflacionistas y se normalicen paulatinamente los flujos turísticos. Se espera que estos problemas se moderarán a partir del segundo semestre de 2022,

pero de nuevo, este supuesto está sujeto a una elevada incertidumbre. Otro elemento de incertidumbre está relacionado con la magnitud de los daños persistentes que la crisis pueda haber generado sobre el tejido productivo o el empleo.

Con todo ello, el 2022 será un año donde el Covid-19 seguirá teniendo impacto en la evolución del negocio de la Compañía, sobre todo en la primera parte del ejercicio.

Con respecto a la evolución de las primas, se espera que en el 2022 todas las líneas de negocio superen las ventas del 2021. En el Ramo de Motor, se proyecta un crecimiento moderado, con cierta presión sobre las primas medias y volúmenes de ventas debido a la situación anteriormente descrita y un entorno de precios competitivo. Por su parte, la actividad inmobiliaria ha mejorado más rápido de lo previsto. En 2021 se alcanzaron niveles previos a la pandemia y en 2022 la proyección es asimismo favorable con un parque de viviendas creciente. Con ello, en el Ramo de Hogar se esperan crecimientos más significativos en cuanto a volúmenes con primas medias al alza. Finalmente, el ramo de salud continuará consolidándose y esperamos mantener los mismos niveles de crecimiento que en años anteriores.

En cuanto a la siniestralidad, en el Ramo de Motor se espera un incremento de la frecuencia de accidentes a niveles similares al ejercicio 2019. El coste siniestral se verá asimismo afectado por el incremento en los precios de las piezas de repuesto y la pintura. En cuanto al coste de indemnización a las víctimas, el Baremo incluye para el ejercicio 2022 una subida ligada al índice de revalorización de las pensiones, además de una revisión de las tablas indemnizatorias. La frecuencia e intensidad de los eventos atmosféricos seguirán siendo el factor que determine la evolución de la siniestralidad en el Ramo de Hogar. En el Ramo de Salud, el coste siniestral tendrá presión con el alza de las tarifas hospitalarias.



Con respecto a costes medios, el año 2022 seguirá siendo un ejercicio donde se pondrá el acento en la eficiencia. Los gastos generales de la Entidad tenderán a ser muy contenidos comparativamente con el ejercicio 2021, y no esperamos grandes crecimientos.



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. CUESTIONES RELATIVAS AL MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y PERSONAL

Medioambiente

El Grupo Línea Directa mantiene un **firme compromiso con el medioambiente**, abordando una gestión medioambiental responsable, operando de la manera más respetuosa con el entorno y tomando las medidas necesarias para **mitigar su impacto** medioambiental directo e indirecto.

La Compañía cuenta con una **política de Medioambiente y eficiencia energética** basada en su compromiso con el medioambiente y la correcta gestión energética, y se centra en el estricto cumplimiento de la legislación y en la mejora continua de su desempeño ambiental. El objetivo de esta política es promover un mayor control de los recursos naturales que se utilizan para construir un **entorno más sostenible y conseguir una mayor eficiencia** de las fuentes de energía utilizadas.

Línea Directa dispone de un **sistema de gestión ambiental para monitorizar y gestionar** adecuadamente sus principales consumos y sus residuos. Este sistema le permite elaborar e implementar operativas y estrategias para su control y gestión más efectivas, orientadas a minimizar los impactos medioambientales derivados de su actividad. Esta gestión no solo se traduce en un menor impacto medioambiental, sino que supone un **ahorro real y cuantificable** en el coste de sus operaciones.

Como medidas destacables de 2021 se encuentra la instalación de **placas fotovoltaicas en los edificios** de Línea Directa, la implementación de un sistema de monitorización de la energía renovable instalada y la incorporación y puesta en marcha de dos enfriadoras eficientes para la

climatización, una ya operativa y otra en previsión de funcionamiento en el primer trimestre de 2022.

Seguridad

En 2021 la Compañía ha seguido trabajando para lograr un entorno seguro en el que desarrollar su actividad.

La **ciberseguridad es un pilar fundamental** en su estrategia y en su actividad. El Grupo cuenta con un **Sistema de Gestión de la Información** que se asienta sobre **tres pilares fundamentales**: disponibilidad, integridad y confidencialidad.

Línea Directa Aseguradora articula su estrategia sobre ciberseguridad en torno a **cuatro líneas estratégicas** destinadas a garantizar la resiliencia de todos los procesos y operaciones de la Compañía:

- **Protección frente a los ciberriesgos**, con evaluación, evolución y mejora de los mecanismos de prevención, detección y respuesta frente a ciberataques.
- **Cultura de ciberseguridad y privacidad**, con acciones de concienciación, formación y sensibilización.
- **Ciberseguridad desde el principio**, integrando la ciberseguridad en el ciclo de vida de las nuevas iniciativas, garantizando su protección desde el inicio, y la implantación de controles y medidas y evaluando la ciberseguridad en los procesos de compra de soluciones tecnológicas y en la contratación de servicios tecnológicos.
- **Evaluación y auditoría de la ciberseguridad** y adaptación a la situación cambiante, con un equipo especializado en la revisión permanente de las ciberamenazas, integración de los ciberriesgos en



el mapa de riesgos de la Compañía, realización de controles y autopruebas y reporte periódico.

El Grupo cuenta con una **certificación UNE-ENISO 22301 en Continuidad de Negocio** en dos de sus procesos más críticos: la Asistencia en carretera y la tramitación de siniestros en los hogares. Esta certificación obliga a realizar esfuerzos, adaptaciones y evoluciones de forma continua que dotan a la organización de una gran capacidad de resiliencia ante cualquier adversidad.

El 90% de los ciberataques tiene su origen en un fallo humano, por lo que una de las herramientas más efectivas para luchar contra este fenómeno son la formación de los empleados en ciberseguridad, incidiendo en la concienciación sobre el uso correcto de la tecnología. **En 2021, toda la plantilla de la Compañía ha realizado un curso sobre concienciación en ciberseguridad.**

El Grupo Línea Directa, como parte de su compromiso en materia de protección de datos y respeto al derecho de privacidad de los clientes, accionistas, colaboradores y empleados, cumple con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (GDPR) y en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales. Asimismo, cuenta con un marco de gobierno en privacidad y protección de datos que garantiza este derecho de privacidad con la ayuda de un equipo especializado y con un delegado de protección de datos.

En marzo de 2021, Línea Directa Aseguradora se adhirió al **Pacto Digital para la protección de las personas de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**, impulsando de esta forma la transparencia y buenas prácticas en el tratamiento de datos personales.

A lo largo del año 2021, desde la oficina de protección del dato se han impartido sesiones de concienciación en materia de privacidad y protección de datos, dirigidas a los principales mandos intermedios de todas las áreas de negocio de la entidad y sus filiales.

Por otro lado, en 2021 el Grupo Línea Directa ha continuado con gran parte de las medidas que venía aplicando en 2020, no solo cumpliendo escrupulosamente con lo estipulado por las Autoridades Sanitarias, sino velando por la salud y seguridad de los empleados, que han podido **trabajar en un entorno seguro**. Gracias a un extraordinario trabajo de coordinación entre áreas y departamentos, teniendo como centro el Área de Personas de Línea Directa Aseguradora, la Compañía ha informado y asesorado a los empleados en todo momento. Cualquier empleado, fuera el día que fuera, podía contactar con un equipo especializado para resolver sus dudas relativas a la gestión de la pandemia o sobre cualquier problema relativo a la Covid-19, tanto de ellos como de sus familiares. Asimismo, la Compañía ha mantenido un contacto directo, cercano y periódico con todos los empleados que durante el año se han visto afectados, ellos mismos o algún familiar, por la enfermedad.

Además, durante este año también se ha mantenido un grupo especial denominado "grupo protegido", compuesto por empleados con patologías previas que suponen un especial riesgo ante el contagio del virus y que han permanecido trabajando a distancia de manera permanente. Las personas que, temporalmente, por circunstancias de enfermedad, conciliación o cuestiones personales han precisado estar en este grupo también han podido sumarse, convirtiéndose no solo en una medida de prudencia, sino también de flexibilidad ante situaciones especiales.

Desde el inicio de la pandemia, la Compañía ha optado por un criterio de **máxima prudencia en todas las decisiones** y medidas que adopta para velar por la salud y la seguridad de las personas. En este sentido, se han seguido



utilizando las herramientas digitales de recursos humanos para determinadas medidas, como el control de aforos.

Personal

Para el Grupo las personas son una prioridad a la hora de tomar cualquier decisión. Los **valores corporativos** definen la manera en la que se relaciona con sus empleados y toma sus decisiones. En este sentido, Línea Directa es una entidad que promueve el **Respeto a las Personas, el Espíritu de Superación, el Entusiasmo, la Orientación a resultados y la Claridad**.

Las **personas** son el principal activo de la Compañía, y su compromiso e implicación son decisivos para alcanzar los retos propuestos. Las personas son las que consiguen, con su esfuerzo y talento, que Línea Directa siga diferenciándose por su capacidad de innovación y de conseguir, año tras año, unos resultados muy superiores a la media del mercado.

La relación con los empleados es, ante todo, humana y cercana. Esta proximidad y la transparencia en la relación profesional genera un ambiente de confianza que es el componente esencial para que todos los empleados se sientan atendidos y escuchados.

La plantilla del Grupo Línea Directa Aseguradora a 31 de diciembre de 2021 era de 2.576 empleados.

El área de Personas está alineada con los objetivos estratégicos de la Compañía y contribuye a su consecución. En 2021, su estrategia ha estado vinculada a la **transformación cultural del Grupo**, buscando nuevas formas de aprender, de comunicarse y de trabajar. Por ello, se ha hecho hincapié en el fomento de la **cultura digital, la agilidad, la flexibilidad, la eficiencia, el talento, la marca y la experiencia** del empleado.

La Compañía cuenta con una estructura organizativa plana y flexible, con unos espacios de trabajo en los que se facilita el uso de las últimas tecnologías y metodologías ágiles, con un estilo de liderazgo basado en valores, en el que la transparencia, el reconocimiento de los logros, el esfuerzo y la evolución del talento son fundamentales.

Como seña de identidad en lo referente a la atracción de talento, la Compañía resume su esencia en su **#ADNLíneaDirecta: "Somos ágiles, diferentes y nos importan las personas"**.

La misión del Área de Personas es, en definitiva, desarrollar los planes necesarios para contar con el mejor equipo de personas, preparadas y comprometidas para alcanzar los objetivos estratégicos, actuando con los más altos niveles de integridad, compromiso y responsabilidad. En este sentido, cabe señalar que Línea Directa está formada por más de 2.500 profesionales de 28 nacionalidades diferentes y que, de ellos, el 85% se siente comprometido con la empresa para afrontar los retos venideros según "Implicate", la encuesta de satisfacción, motivación y compromiso a empleados para conocer su percepción sobre la Compañía.

Atraer y contar con el mejor talento ha sido y es uno de los principales objetivos de Línea Directa en materia de personas, que ha seguido apostando por la selección externa y el desarrollo interno de grandes profesionales, altamente preparados y comprometidos, para abordar los retos de la Compañía. La Compañía cuenta con un modelo propio de atracción de talento apoyado en una propuesta de valor muy definida.

En este sentido es importante destacar igualmente la implantación de un nuevo modelo de roles profesionales, según metodologías internacionales para el que se ha contado con un asesoramiento externo especializado. Un modelo actual y flexible que alinea a los profesionales de la Compañía según la estrategia corporativa y contribuye sin duda a alcanzar los



ambiciosos objetivos actuales y los nuevos retos futuros. Este nuevo modelo, identifica las diferentes funciones profesionales existentes o que pueden ser necesarias en un futuro para la Organización. Proporciona flexibilidad en la estructura organizativa, ya que una de sus ventajas de gestión es ser independiente de la estructura jerárquica. Permite además establecer planes de carreras profesionales y la posibilidad de comparar las diferentes funciones profesionales en otras empresas.

Debido al Covid-19, 2021 ha sido un año de transición en lo que a modelos de relación con los empleados se refiere: las primeras restricciones y una primera vuelta a la normalidad dieron paso a la consolidación de los modelos híbridos de trabajo.

Así, el Grupo ha establecido un modelo de rotación que combina la presencia y el teletrabajo en dos grupos estancos junto con otro en el que están empleados con circunstancias especiales. Este sistema preserva la salud y seguridad de los empleados, pero también genera falta de encuentro entre prácticamente una mitad de la Compañía con la otra. Así, el trabajo del área de Personas de Línea Directa ha consistido también en generar puntos de cohesión, aprovechando las nuevas tecnologías para combinar la unión de personas en presencial y en remoto.

La estrategia de talento del Grupo persigue atraer, retener y desarrollar el talento de las personas para contribuir al éxito de la Compañía, que apuesta por su talento interno con un procedimiento de vacantes internas transparente y sencillo para todos los candidatos.

Con la finalidad de garantizar la continuidad de la Compañía, durante el 2021 se ha diseñado un **Plan de Sucesión** que ha permitido valorar la adecuación de los participantes al perfil de éxito definido e identificar nuevas vías de crecimiento profesional. Además, los responsables han identificado

a aquellas personas de sus equipos preparadas para asumir nuevas responsabilidades, permitiendo impulsar el movimiento del talento interno.

El Grupo Línea Directa es consciente de la importancia de la formación y del aprendizaje para ayudar a los empleados a mejorar y para acelerar el proceso de transformación que vive la Compañía. Por ello, trabaja para dotarlos de los conocimientos, las habilidades, las herramientas y las tecnologías necesarias para conseguirlo.

Esta nueva forma de aprender pone a las personas en el centro, haciéndoles partícipes de su propio desarrollo. Para ello, el Grupo cuenta con plataformas digitales en las que el empleado tiene la opción de elegir, según sus capacidades y necesidades, la formación que requiere en cada momento y los medios para alcanzarla. El programa de autoaprendizaje, la concienciación sobre ciberseguridad, los itinerarios formativos 100% online o las comunidades de talento son algunos ejemplos de su ecosistema de aprendizaje.

Durante 2021, los empleados han recibido más de 58.000 horas de formación en conjunto.

Línea Directa es hoy un gran ejemplo de diversidad, inclusión e igualdad de género. De hecho, a cierre de 2021, el Grupo cuenta con **2.576 empleados de 28 nacionalidades distintas**, de los que **el 57% son mujeres** que, además, **ocupan el 50% de los puestos de responsabilidad**. Especial mención merece la inexistencia de brecha salarial en la organización, ya que, en el Grupo Línea Directa, la brecha salarial entre hombres y mujeres es del 2,6% a favor de los hombres, un porcentaje que mejora notablemente la media del mercado laboral español.



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

- Asegurar entre los empleados o cualquier persona que preste servicios para la Compañía 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. En definitiva, que se atienda exclusivamente a criterios de méritos, capacidades, desempeño o experiencia profesional, dejando de lado cualquier tipo de discriminación.
- 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, haciendo hincapié en la inclusión de personas con capacidades distintas o víctimas de violencia de género.

Paralelamente, la Política de Diversidad también establece los principales compromisos de la Compañía relativos a la diversidad generacional, la diversidad funcional, diversidad cultural y diversidad de género y orientación sexual.

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

Con este objetivo, en 2009 nació el **programa Sin Límites** en Línea Directa Aseguradora, abordando la inclusión laboral de la diversidad desde cuatro ámbitos: atracción de talento con capacidades diferentes a través de procesos de selección, afloramiento de la diversidad internamente, desarrollo y/o participando en proyectos sociales de inclusión y contribución con la empleabilidad a través de Centros Especiales de Empleo (CEE). A cierre del ejercicio, el Grupo Línea Directa contaba con 40 empleados con algún tipo de discapacidad, lo que supone el 1,5% de la plantilla.

El Grupo cuenta con un gran reconocimiento por parte de los trabajadores propios, como refleja el resultado de la **encuesta de satisfacción, motivación y compromiso** de los empleados, "Implicate", que arrojaba en el mes de junio datos muy significativos, como que el 93% de la plantilla confía en el futuro y el éxito de la Compañía, que el 82% está orgullosa de trabajar en ella y que un 85% de los empleados manifiesta sentirse comprometido con ella.

El canal más directo y personal de relación con los empleados con el que cuenta la Compañía es el equipo de Atención a las personas. Línea Directa dispone además de un canal digital donde cada empleado puede enviar sus dudas o consultas relativas a cualquier cuestión. Todas las peticiones son resueltas por personas especializadas del Área de Personas de manera casi inmediata. Este equipo gestiona de primera mano las necesidades de los empleados en Línea Directa y proporciona información de gran utilidad y atención cercana con una sensibilidad especial. Los especialistas que forman este equipo, además, han sido decisivos en la gestión de la pandemia, ya que de ellos han partido todos los contactos directos con empleados



afectados, así como la atención de cualquier duda o incidencia relativa al Covid-19. En 2021, se han atendido más de 1.150 consultas.

La **Política de Derechos Humanos del Grupo Línea Directa**, aprobada en 2020 y de aplicación a todas las filiales, tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto de los derechos humanos, previniendo su violación, y refleja el compromiso del Grupo con las normas internacionales generales y específicas del sector, así como con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible.

Esta política describe los compromisos de Línea Directa en sus propias operaciones como empleador y socio comercial responsable, pero también como asegurador y en cómo se implementa la protección de los derechos humanos en el núcleo de sus actividades.

Más allá de las medidas que cuidan de la seguridad y salud, la Compañía quiere ofrecer a sus empleados un Programa más amplio, con acciones enfocadas a distintos aspectos de su bienestar (físico, emocional, financiero, etc). Gracias a la solidez del programa de empresa saludable de la Compañía, en 2021 se dio un salto hacia un programa de bienestar más holístico, que contempla todos aquellos aspectos sobre los que los empleados pueden necesitar información, medidas o formación, para comenzar posteriormente con sus propias buenas prácticas de manera individual. Por esta razón, el Grupo Línea Directa puso en marcha su Programa **"Bienestar para estar Bien"** dentro de su eje de Bienestar y Salud para empleados. Los medios tecnológicos de los que dispone Línea Directa, además de contar con su línea propia de seguros de salud (Vivaz), han permitido diseñar una estrategia diferente y personalizada del Programa, con un alto impacto en la participación de los empleados en cada una de las acciones propuestas.

El programa contempla acciones relativas a los ámbitos del bienestar físico, emocional y financiero, entre otros, e incluye acciones de sensibilización y grupos dinamizadores integrados por empleados elegidos como referentes en cada uno de los ámbitos que contribuyen a difundir de una forma muy dinámica las distintas acciones.

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, entre otros:

- Seguro de vida y accidentes.
- Condiciones favorables en la contratación del seguro en todos los ramos de negocio de la Compañía.
- Programa de retribución flexible a través del cual pueden contratar distintos servicios y productos de utilidad personal y familiar como el seguro de salud, el pago de la guardería, el transporte público o la comida diaria sin ningún coste para el empleado. Un 32% de los empleados del Grupo utiliza esta herramienta de flexibilidad.
- Anticipos y préstamos.
- Ventajas y descuentos en productos financieros.
- Ayuda a la formación de idiomas y formación especializada.
- Portal de ventajas al que cualquier empleado puede acceder desde su dispositivo personal y en el que obtienen importantes descuentos y beneficios en ocio, cultura, gastronomía, moda, viajes..., etc.
- **Renting Línea Directa**, por el que 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.

- 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.



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 materia de mecenazgo tecnológico, innovación en productos y servicios, digitalización y calidad. Esta estrategia coloca al cliente en el centro de todos los procesos y decisiones, siempre con el objetivo de aportarle soluciones versátiles, disruptivas y alineadas con las políticas de sostenibilidad de la compañía.

Gracias a su modelo de negocio, directo, sin intermediarios y con un gran componente tecnológico, presta servicio a todo el país desde una única localización en Tres Cantos, Madrid. En este sentido, la Compañía constituye, desde su propio origen, un claro ejemplo del valor de una estrategia potente en I+D+i, un ámbito en el que cuenta con potentes iniciativas en materia de mecenazgo tecnológico, innovación en productos y servicios, digitalización y calidad, siempre bajo el prisma de la sostenibilidad, la eficiencia y la disrupción.

Innovación, el ADN de Línea Directa

Desde su irrupción en España, en 1995, Línea Directa Aseguradora supuso un antes y un después en el sector asegurador de nuestro país. Al prescindir de mediadores y de las redes de oficinas, la compañía fue la primera aseguradora que vendió pólizas a través del teléfono; un modelo de negocio que otorga grandes ventajas competitivas frente a los sistemas intermediados: **precios más asequibles**, mayor capacidad de alineamiento y mucha más **versatilidad y agilidad** a la hora de responder a las exigencias del mercado.

Cuatro años después de su creación y coincidiendo con el break even del proyecto, la compañía también se convirtió en la **primera aseguradora en vender pólizas a través de Internet**, un canal de un gran peso estratégico en

el modelo directo que le permitió avanzar en ubicuidad, inmediatez y flexibilidad horaria, tres pilares fundamentales que han conformado un **customer journey** diferencial y que, a lo largo de los años, han inspirado la arquitectura de procesos de Línea Directa.

Este modelo de negocio se ha consolidado como una plataforma excepcional a la hora de desarrollar productos y servicios innovadores, que han permitido a Línea Directa Aseguradora contar con un extenso abanico de soluciones que han logrado marcar la tendencia general del mercado.

En 2021, la mayor apuesta de la compañía en materia de innovación comercial ha sido **Safe&Go**, el primer seguro que cubre a **los usuarios de Vehículos de Movilidad Personal (VMP)** sin necesidad de un registro del vehículo ni matrículas de ningún tipo. El nuevo producto, que gracias a su carácter 100% digital, puede contratarse por segundos, minutos o durante todo un año, es el **primer "seguro On/Off" o de pago por uso que permite activarlo y desactivarlo a través del smartphone** y realizar las gestiones sin llamadas, sin horarios y sin intermediarios a un precio realmente imbatible: apenas **2 céntimos el minuto**. Al estar centrado en la persona y no en el vehículo, "Safe&Go" se comercializa a través de Vivaz, la **marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora**. El nuevo producto, además de cubrir los daños causados a terceros, se hace cargo de los daños físicos sufridos por el propio usuario e incluso de la defensa jurídica en caso de reclamación.

Precisamente, Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, es también una de las principales apuestas del Grupo en materia de innovación. Lanzado en 2017, Vivaz se convirtió en el **primer seguro que premia a sus clientes por llevar hábitos de vida saludable**, ofreciendo **descuentos de hasta 200€** en la renovación del seguro si duerme 7 horas y se caminan 10.000 pasos diarios, que es la actividad mínima recomendada por la Organización Mundial de la Salud.



La monitorización de ambos requisitos se realiza a través de la App “Vivaz Actividad”, disponible tanto en Android como en iOS. El seguro, que ha encontrado una gran acogida en el mercado, con **una cartera de más de 100.000 clientes lograda en poco más de cuatro ejercicios** sin recurrir a compras ni fusiones, tiene un componente netamente on line, ya que el cliente puede hacer una gran variedad de gestiones a través de soportes digitales como la App Vivaz Seguros, que permite disponer de la tarjeta sanitaria digital, consultar los datos de la póliza, buscar profesionales y centros médicos, acceder a todos los teléfonos del seguro o gestionar los recibos.

En el ámbito del seguro de Autos, la compañía cuenta con una extensa tradición innovadora que le ha permitido consolidarse como la **5ª compañía del Ramo** por volumen de facturación, con un volumen de primas devengadas de más de 748 millones de euros. En este sentido, además del modelo directo, la compañía fue la primera aseguradora en prestar **Tratamiento Médico Integral (TMI)** en caso de lesiones en accidente de tráfico. Este tratamiento consiste una completa red privada de asistencia que garantiza a los lesionados en accidentes de tráfico un tratamiento sanitario completo prestado de forma inmediata. El servicio es totalmente gratuito y está a disposición de las personas que viajan en un coche asegurado en Línea Directa, sea o no culpable del accidente, así como de terceros lesionados. Gracias a la agilidad en todos los procesos y trámites, este servicio permite reducir los tiempos de espera y obtener una mejor y más rápida recuperación.

Una de las últimas grandes innovaciones comerciales de la compañía relativa al Área de Motor es “**Llámallo X**”, el **primer seguro a Todo Riesgo con coche incluido**. El producto comercializa pólizas a Todo Riesgo acompañados, en un único pack, de vehículos de última generación que van desde los SUV más demandados hasta compactos de marca premium. El producto ha encontrado una gran acogida entre los conductores, agotando cada lanzamiento en pocos días y distribuyendo **más de 800**

coches en poco más de un año, una cifra considerable teniendo en cuenta el entorno económico y la crisis de oferta que vive la industria automovilística.

Dentro de su apuesta por los servicios de calidad y la disrupción comercial, la compañía también dispone de un **servicio de vehículos de sustitución** único en el mercado, con marcas premium, completamente gratuito, sin esperas para peritar y hasta el final de reparación, con el único requisito de que el cliente elija un taller colaborador de la compañía para reparar su coche. Para ello, la compañía dispone de **más de 1.000 vehículos de primeras marcas en régimen de renting**, que distribuye a través de su red de talleres colaboradores, compuesta por más de 500 centros de reparación de chapa y pintura de todo el país a los que se añadirían los talleres de lunas. El servicio, vigente desde 2018, supuso un verdadero cambio de paradigma en el concepto de servicio en el sector, con el que la compañía buscaba no solo responder a la demanda de sus clientes, sino también fortalecer la oferta y el atractivo de su extensa red de talleres colaboradores.

Línea Directa Aseguradora también fue la primera compañía en lanzar el **primer seguro específico para coches eléctricos**. Este seguro, comercializado bajo el nombre de “**Póliza Respira**”, trata de responder a la creciente demanda de modelos de movilidad más sostenibles y respetuosos con el medioambiente. Consciente de esta realidad, Línea Directa lanzó en 2016 este producto con el propósito de dar respuesta a la nueva sensibilidad medioambiental de la sociedad. El producto, único en su género, ofrece a los conductores de vehículos particulares con motorización eléctrica un Todo Riesgo con Franquicia por 199€ la primera anualidad. El seguro incluye coberturas especialmente pensadas para este tipo de coches, tales como la Asistencia en Carretera sin limitación de kilometraje o el robo de cable de recarga integrado, entre otras.

Dentro del negocio de Autos se encuentra también la marca **Penélope Seguros**, creada en 2012 y que ofrece coberturas especialmente pensadas



para mujeres con servicios únicos en el mercado. La otra marca del segmento es **Aprecio**, para usuarios de motocicletas.

Línea Directa Aseguradora también contribuyó a transformar el **Ramo de Hogar** con el primer seguro configurable; un producto único en el mercado que permitía al cliente elegir, en el momento de su lanzamiento en 2008, entre 23 coberturas diferentes pagando solo por aquello que necesitaba. El seguro, distribuido únicamente a través del teléfono e Internet, cuenta con un gran resultado comercial, ya que, a cierre del ejercicio, cuenta con una **facturación de 131,2 millones de euros** y una **cartera de 712.000 clientes**, aportando el 21,3% de su cartera de clientes.

Transformación Digital

Al prescindir de redes de oficinas y de agentes, el modelo directo exige una fuerte inversión en tecnología para poder operar, lo que, sin duda, constituye una gran ventaja competitiva a la hora de desarrollar soluciones digitales en todos los procesos de negocio; una circunstancia que permite dedicar el conocimiento y la especialización del equipo humano a los procedimientos que realmente aportan valor final al asegurado. Por eso, bajo el lema **"Más digitales, más útiles"**, Línea Directa cuenta con una potente estrategia en materia de digitalización centrada en el cliente y en dotar a todos sus procesos de una mayor inmediatez, flexibilidad y omnicanalidad.

En este sentido, la compañía aprobó y presentó en 2019 un **Plan Estratégico de Digitalización** que tenía por objetivo **ahorrar a los asegurados un 50% de tiempo** en las gestiones de su póliza frente a los canales analógicos y lograr que al menos **la mitad de la cartera** se relacionara con Línea Directa a través de soportes digitales. Dos objetivos que se han cumplido ampliamente en poco más de dos ejercicios, ya que, a cierre de 2021, **el 85% de los asegurados** se ha comunicado con la Compañía a través de canales *on line*.

Sin embargo, la apuesta de la compañía por la tecnología y los servicios digitales no implica prescindir completamente de los canales analógicos, ya que el objetivo es potenciar la **omnicanalidad**, lo que permite **atender a cada tipo de cliente a través del canal que desee**, ya sea tradicional, como el telefónico, idóneo para aportar valor al cliente en casos como los siniestros más graves, o de última generación, como los *bots*, los Asistentes Virtuales, las Apps o los dispositivos *mobile* en general.

El Plan de Digitalización de la compañía se ha construido teniendo en cuenta los diferentes momentos de contacto del cliente con la compañía desde la contratación hasta la renovación, pasando por las gestiones de la póliza o por el alta de los partes de accidente en los diferentes ramos. En todos estos hitos se ha analizado los principales problemas y las diferentes áreas de mejora de los canales analógicos, con el propósito de crear una experiencia de cliente diferencial con tiempos de espera más cortos, mayor agilidad y sin límites de horarios o desplazamientos.

Además, como parte de su vocación por la responsabilidad también en el ámbito *on line*, Línea Directa Aseguradora se sumó en 2021 al **Pacto Digital para la Protección de las Personas de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**, que trata de difundir conductas responsables en el ámbito digital y en la protección de datos. El Pacto quiere apostar por la transparencia y las buenas prácticas, así como dar a conocer las consecuencias de las infracciones y promover la protección de los colectivos más vulnerables.

Servicios digitales: el valor de lo diferencial

Línea Directa Aseguradora dispone de amplio abanico de procedimientos de última generación como la **firma digital**, que permite que el cliente preste su consentimiento en la contratación sin desplazamientos ni envíos postales, o la **apertura de partes a través de la web o la App**, que ya alcanzan el 50% de los partes de Motor y el 33% de los de Hogar. Además, a través



de la **App Vivaz**, los clientes del seguro de Salud pueden realizar un amplio abanico de gestiones de su póliza, mientras que la **App Actividad** permite que los asegurados obtengan **descuentos de hasta 200€** en la renovación del seguro de salud llevando hábitos de vida saludable.

Los clientes de Línea Directa Aseguradora también pueden solicitar el **servicio de asistencia en carretera de forma completamente automatizada**, sin intervención humana, recibiendo información en tiempo real y teniendo la posibilidad de mandar mensajes al conductor y de valorar el servicio. Durante 2021, alrededor del 60% de los servicios de grúa se solicitaron a través de la web y de la App de la compañía, sin llamadas de ninguna clase.

Otro elemento importante en la estrategia digital de la compañía son los **bots** y las aplicaciones de mensajería instantánea como **WhatsApp**, un canal idóneo para la tramitación de los siniestros más sencillos. En el pasado ejercicio, más de **75.000 siniestros de motor** se gestionaron a través de este canal, un aplicativo que también permite el envío de fotografías para la valoración de daños de una forma sencilla e inmediata. De hecho, durante 2021, la compañía recibió a través de este canal más de **300.000 fotografías de daños a vehículos**, lo que supone una gran ventaja para el asegurado, ya que no tiene que prescindir de su coche ni desplazarse a un taller para que un perito determine el importe de la reparación. En el seguro de Hogar, la Compañía utiliza la tecnología de las videoperitaciones como proceso de valoración novedoso y ágil. Un ejemplo de ello es la videoperitación de daños en vitrocerámicas donde, gracias a esta tecnología y de manera instantánea, se traslada la propuesta de indemnización económica que, en caso de ser aceptada por el cliente, se ingresa automáticamente en su cuenta bancaria.

El año 2021 ha supuesto un paso más en la estrategia de crear y desarrollar servicios digitales que ayuden a que el cliente disfrute de una interacción

más ágil y eficiente con la compañía. Uno de estos servicios es la **indemnización de siniestros de Autos en tiempo real y sin intervención humana** a través de la Inteligencia Artificial (IA). Mediante el uso de esta, Línea Directa Aseguradora ha puesto en marcha en 2021 un piloto de **valoración e indemnización para los daños producidos en siniestros leves, en tiempo real y sin intervención humana**. Estos percances sencillos, como arañazos en la carrocería del coche y que no afectan a la seguridad del vehículo, suponen un 70% del total de los siniestros.

Dentro del ámbito de los **seguros UBI** (Usage Based Insurance), Línea Directa Aseguradora lanzó **ConducTOP**, una novedosa App para clientes que **analiza automáticamente la conducción de cada automovilista** en función de los giros, la frenada, la aceleración, la velocidad y su grado de concentración. La App, disponible para iOS y Android, otorga una puntuación en función de la cual pueden acumularse recompensas como lavados de vehículos o cheques gasolina en gasolineras Cepsa.

En 2021, la compañía también se convirtió en la primera aseguradora en utilizar **drones para la valoración de daños materiales en los hogares**, un proceso especialmente diseñado para agilizar la valoración en situaciones extraordinarias y de gran impacto. Este novedoso sistema de peritación se empleará para analizar los desperfectos del exterior de las viviendas, especialmente en los lugares de más difícil acceso, lo que redundará en la seguridad laboral de los profesionales y colaboradores de la compañía. Según las estimaciones de Línea Directa Aseguradora, este sistema se empleará aproximadamente en el **20% de los siniestros de Hogar** ocasionados por temporales o fenómenos atmosféricos.

Mención especial merece "Autonomous Ready", un proyecto pionero de la Dirección General de Tráfico, el Ayuntamiento de Barcelona y Línea Directa Aseguradora. "Autonomous Ready" constituye la **apuesta de España por el coche conectado y el futuro coche autónomo** que cuenta con los Sistemas



de Ayuda a la Conducción (ADAS) como base de desarrollo e implementación. La acción se fundamenta en la **incorporación de un dispositivo a casi 800 vehículos** que servirá para recabar toda la información sobre la conducción, el entorno y las características de la vía, identificando así los principales puntos de riesgo en la ciudad, especialmente para los usuarios más vulnerables.

Línea Directa, como **aseguradora oficial** de "Autonomous Ready", analizará digitalmente toda la información recogida por los dispositivos de los vehículos, lo que le permitirá valorar el impacto que estos sistemas tendrán en la seguridad vial y en la movilidad.

Para Línea Directa Aseguradora la digitalización es un proceso irreversible y en constante cambio. Por ello, cuenta un **Think Tank Digital** formado por directivos de la compañía, profesores de escuelas de negocio y líderes de negocios disruptivos de otros sectores. Su propósito es analizar y debatir sobre las últimas tendencias en digitalización, con la finalidad de identificar y reflexionar sobre soluciones útiles e inspiradoras que hayan logrado mejorar el servicio y la experiencia de cliente.

A cierre del ejercicio 2021, este grupo de trabajo está formado por **Patricia Ayuela**, Directora del Área de Motor y Transformación Digital, **Ana Sánchez Galán**, Directora de Tecnología; **David Pérez-Renovales**, Director de Salud, y **Mar Garre**, Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora. Junto a ellos, conforman el Think Tank reconocidos expertos en innovación y digitalización, como **Javier Rodríguez Zapatero**, presidente de ISDI y ex Director General de Google España; **Pablo Foncillas**, profesor del Instituto de Empresa; **Pablo Fernández**, cofundador de Clicars, el primer e-commerce de venta de coches de segunda mano en España, y **Fernando Encinar**, cofundador y CMO en Idealista.com.

Mecenazgo tecnológico

Línea Directa Aseguradora **apoya y financia diversos proyectos empresariales que, por su viabilidad, importancia, trascendencia científica, carácter innovador** y alineamiento con los intereses reputacionales de la Compañía, pueden aportar un gran valor a la sociedad. En este sentido, las inversiones responsables suponen un elemento de gran importancia dentro de las políticas de sostenibilidad del Grupo y cuentan con una temática amplia, variada, diversa y de gran interés, tanto en el plano científico como en el económico.

Línea Directa Aseguradora mantiene una constante voluntad en el apoyo de iniciativas sociales, económicas y empresariales y a tal efecto ha aprobado el IV Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022 de Línea Directa Aseguradora que bajo el lema "Cuidamos de lo que importa" establece dentro de sus ejes de actuación el cuidado de la sociedad, promoviendo o participando en iniciativas que permitan, faciliten e influyan en una mejora sustancial del bienestar social de los ciudadanos. Asimismo, en dicho Plan se recoge el ámbito del cuidado en la Salud, que se impulsa a través de la marca Vivaz, y que tiene por fin mejorar y promover hábitos de vida saludable.

En 2021, Línea Directa Aseguradora apoyó económicamente *proyectos relacionados con la Salud, el vehículo autónomo y la ingeniería*. Dentro de los primeros, destacan las inversiones en un kit de diagnóstico dual para el Sars-Cov-2 e Influenza con tecnología LAMP; en nuevas alternativas terapéuticas para el tratamiento de la Covid-19; en el desarrollo de un soporte activo para la inmovilización de ADN/ARN, en el tratamiento del dolor neuropático y trastornos degenerativos y, finalmente, en la investigación de nuevos compuestos que permitan reducir los tiempos de regeneración celular. En el ámbito del automóvil, destaca el apoyo al estudio de la arquitectura y de los sistemas del vehículo autónomo en materia



de seguridad lateral, mientras que en el campo de la ingeniería se financiaron proyectos sobre ingeniería fotónica en comunicaciones inalámbricas en la automoción, en sensores ópticos para la monitorización de gases respiratorios en máscaras de oxígeno y en mezclas asfálticas sostenibles.

Todos estos proyectos esponsorizados por Línea Directa Aseguradora han contribuido al desarrollo de la I+D en todo el territorio nacional, dado que las empresas colaboradoras se encuentran establecidas tanto en Madrid, como en Aragón, País Vasco o Galicia.

Calidad en el servicio

Para Línea Directa, la calidad de los productos y el servicio que ofrece a los clientes es un objetivo prioritario y estratégico.

A lo largo de los últimos ejercicios, la Compañía ha extendido, mejorado y hecho más exhaustivos los procesos y las herramientas con que monitoriza el grado de satisfacción de su cartera, como nuevos desarrollos para encuestar y la medición de la experiencia del cliente en tiempo real, siempre con el objetivo de identificar sus demandas y posibles oportunidades de mejora.

El Grupo Línea Directa cambió el **Plan Estratégico de calidad en 2020**, conocido como *Plan Forte*, introduciendo un sistema de medición por procesos clave y con el **indicador NPS** (Net Promoter Score, índice neto agregado de recomendación). **En 2021 el NPS global de compañía se ha situado en 37,94%.**

Además del NPS y la satisfacción de los clientes con los diferentes procesos, el Grupo se ha marcado otros indicadores de calidad como fundamentales en su día a día. El primero de ellos es la **Satisfacción con la atención de sus agentes telefónicos (porcentaje de atención)**: los clientes evalúan la

satisfacción con la atención de los agentes y con el servicio recibido en muchas de las llamadas recibidas en la Compañía diariamente. Mes a mes, la profesionalidad y la atención y trato de los agentes es el aspecto mejor valorado por estos.

Por otro lado, dada la relevancia que ha adquirido el servicio por medios digitales en los últimos años, la Compañía también se ha marcado objetivos en la **satisfacción de los clientes con la experiencia digital** en los diferentes servicios que se ofrecen por la web y en las aplicaciones móviles (26,34% en experiencia digital).

Por otro lado, en cada encuesta, sea de un proceso, de una llamada o de una gestión digital, se evalúa la Satisfacción con el servicio recibido (**el NSS en 2021 se ha situado en el 42,87%**).

La estrategia de canales para encuestar se basa en la elección del cliente para hacer la gestión, de manera que, si el cliente llama, las encuestas son telefónicas, y si realiza sus gestiones en digital, la encuesta se gestiona por el canal digital.

Durante el 2021 se ha podido medir la satisfacción de los clientes con los indicadores mencionados anteriormente en cada uno de los momentos de la verdad identificados: desde la venta hasta la renovación o cancelación hasta los servicios ofrecidos en la tramitación de siniestros de vehículos y de hogar o en la prestación del servicio de asistencia en carretera.

En el caso de Vivaz, al ser una marca principalmente digital, se han comenzado a medir todos los procesos digitales, la satisfacción con el servicio y también el NPS.

Estas mediciones se completan con la tecnología Text Analytics, que permite categorizar los comentarios de los clientes por motivos y tener el pulso de sus preocupaciones de forma inmediata.



Sin embargo, en cuestiones de calidad, medir es importante pero no suficiente, por eso la Compañía tiene implantados procedimientos para la gestión de la calidad.

Dentro de su apuesta por la calidad, Línea Directa Aseguradora cuenta con un procedimiento para la gestión de la calidad llamado "Close the loop", que incluye toda la información sobre el grado de satisfacción de cada cliente. Este sistema genera diferentes alertas sobre las expectativas de los asegurados a partir de sus evaluaciones y comentarios, lo que permite a las áreas ganar en agilidad y acortar los tiempos de respuesta. Además, todos los agentes de la Compañía tienen disponible la información sobre las encuestas de calidad, su evaluación y sus comentarios en los aplicativos de negocio, lo que constituye una herramienta de gran utilidad a la hora de mejorar la experiencia de cliente.



8. OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

8.1 La acción Línea Directa Aseguradora

A cierre del ejercicio 2021, 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

Desde el comienzo de cotización el 29 de abril 2021, el precio medio de la acción se ha situado en 1,71 euros, cerrando el ejercicio en 1,609 euros.

Teniendo en cuenta el precio de referencia en el momento de la salida a bolsa (1,3175 euros), la acción ha tenido una revalorización del 22,1% al cierre del periodo.



A finales de 2021, un total de 9 casas de análisis seguían la acción, de las cuales el 56% recomendaban “comprar”, un 22% “mantener” y un 22% “vender” con un precio objetivo promedio de 1,851 euros.



La acción Línea Directa Aseguradora	
	12M 2021
Datos de la acción	
Mínimo (€)	1,514
Máximo (€)	1,934
Cierre del periodo (€)	1,609
Número de acciones	1.088.416.840
Autocartera	795.643
Número de acciones en circulación	1.087.621.197
Valor nominal (€)	0,04
Contratación media diaria (acciones)	1.573.406
Contratación media diaria (millones €)	2,7
Capitalización bursátil (millones €)	1.751
Ratios	
Beneficio por acción (€)	0,101
Valor teórico contable (€)	0,348
Precio / Valor teórico contable (veces)	4,6 x
PER (veces)	15,9 x
ROE (%)	30,4%
Rentabilidad por dividendo (%)	5,7%

Dividendos

La Compañía ha realizado el pago de tres dividendos en efectivo por un importe total de 0,071 euros brutos por acción, equivalente a un importe acumulado aproximado de 77,7 millones de euros. Estos pagos se hicieron efectivos el 7 de julio de 2021, el 7 de octubre de 2021 y el 23 de diciembre de 2021.

Además, el Consejo de Administración de la Sociedad en su reunión de 17 de febrero de 2022, ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas un dividendo complementario por importe de 0,020 euros brutos por acción por un importe total aproximado de 21,5 millones de euros, pagadero en marzo de 2022. Por tanto, la totalidad de los dividendos con cargo al ejercicio 2021 ascendería a 0,091 euros brutos por acción equivalente a un importe total aproximado de 99,1 millones de euros. Los dividendos representan un payout del 90% sobre el resultado después de impuestos de la Sociedad y una rentabilidad por dividendo del 5,7% tomando en consideración el precio de cierre del ejercicio.

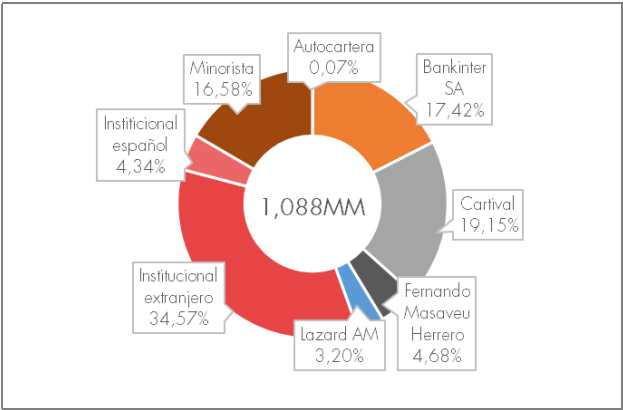
Acciones propias - adquisición y enajenación

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.

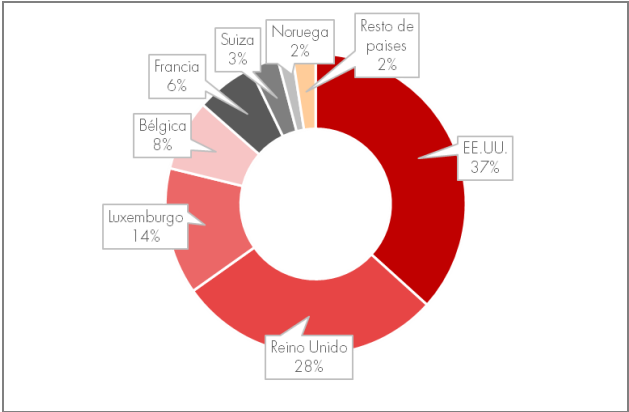
A 30 de diciembre de 2021 Línea Directa Aseguradora posee 795.643 acciones propias representativas del 0,073% del capital, por importe de 1.279.792 euros.

8.2 Composición del accionariado

A cierre del ejercicio 2021 Cartival era titular del 19,15% de las acciones, Bankinter del 17,416%, Corporación Masaveu del 4,677% y Lazard Asset Management del 3,195%. Línea Directa posee el 0,073% de autocartera. El 55,5% es por tanto *free float* y está mayoritariamente en manos de inversores institucionales.



En relación al tramo institucional extranjero, éste tiene la siguiente composición:





8.3 Relación con el mercado financiero

Tras la reciente admisión a cotización de Línea Directa Aseguradora, S.A, es voluntad de la Sociedad seguir las mejores prácticas de buen gobierno y las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV, que permitan reforzar su compromiso con la transparencia, con la implicación de los accionistas e inversores y con la creación de valor a largo plazo. Para ello, la Sociedad considera necesario implantar los procedimientos necesarios para mantener una comunicación adecuada con todos sus grupos de interés.

En este sentido, la Sociedad cuenta con una Política de Comunicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto de Línea Directa, disponible en la web, que incluye igualmente la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de medios de comunicación, redes sociales u otros canales de la Sociedad.

En concreto, la página web de accionistas e inversores se actualiza puntualmente con la información relativa a Comunicaciones a la CNMV, información financiera, resultados, presentaciones, así como la evolución de la acción.

Asimismo, se ha puesto a disposición el Estado de Información no financiera del ejercicio 2021 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.

Desde el comienzo de cotización, en el ejercicio 2021 la Sociedad ha retransmitido trimestralmente por webcast los resultados publicados (en español e inglés). Asimismo, se ha participado en 12 conferencias y foros nacionales e internacionales en formato virtual y se han mantenido adicionalmente más de 84 reuniones (dos de ellas presenciales) acercando de esta forma la realidad del negocio al accionista e inversor.

8.4 Periodo medio de pago a proveedores

De conformidad con lo previsto en la Ley 31/2014, se detallan a continuación los pagos realizados a los proveedores en los ejercicios 2021 y 2020. El periodo medio de pago a proveedores a cierre del ejercicio 2021 de Línea Directa Aseguradora fue de 17,29 días.

	2021	2020
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	17,29	24,27
	(miles de euros)	(miles de euros)
Total pagos realizados	313.571	304.372
Total pagos pendientes	14.623	11.489



9. RECLAMACIONES, DEFENSOR DEL CLIENTE Y OTRA INFORMACIÓN NO FINANCIERA

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

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

Durante el ejercicio 2021 se han gestionado 6.207 expedientes, siendo el 6,03% quejas (374 expedientes) y el 93,97 % reclamaciones (5.833 expedientes). Del total señalado, 23,23% corresponden a Cotizaciones y Gestión de Póliza, el 68,52% a Gestión de Accidentes y el 2,66% restante al servicio de Asistencia en Viaje y la cotización principalmente.

Durante el ejercicio 2020 se gestionaron 7.717 expedientes, siendo el 8,62% quejas (665 expedientes) y el 91,38% reclamaciones (7.052 expedientes). Del total señalado, 28,75% corresponden a Cotizaciones y Gestión de Póliza, el 61,32% a Gestión de Accidentes y el 9,93% restante al servicio de Asistencia en Viaje y la cotización principalmente.

El detalle por tipología de los expedientes gestionados por el grupo durante los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	2021		2020	
	Número	% del total	Número	% del total
Quejas	374	6%	665	9%
Reclamaciones	5.833	94%	7.052	91%
Total expedientes gestionados	6.207	100%	7.717	100%

El detalle por departamento de los expedientes generados por el grupo durante los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	2021		2020	
	Número	% del total	Número	% del total
Cotizaciones y Gestión de Póliza	1.442	23%	2.219	29%
Gestión de accidentes	4.253	68%	4.732	61%
Servicio de asistencia en viaje	165	3%	766	10%
Otros	347	6%	-	0%
Total expedientes gestionados	6.207	100%	7.717	100%



Las principales cuestiones planteadas por los clientes son las siguientes:

5. Cancelación de la póliza, en relación a su proceso y a la devolución de prima no consumida.
6. Rehúse de daños por valoración pericial.
7. Las demoras en la tramitación, tanto en la valoración, como en la reparación de los daños.
8. Las solicitudes de revisión de la prima.

Del total de las quejas y reclamaciones recibidas en el ejercicio 2021, se han considerado estimadas el 73% (69% en 2020) y procedentes el 35,28% (30,92% en 2020).

Por otra parte, durante el ejercicio 2021 ante el Defensor del Cliente se han finalizado 801 expedientes, 1.045 expedientes en el ejercicio 2020, de los cuales en un 58,18% son desfavorables para los asegurados reclamantes y están referidas a las cuestiones habituales, principalmente de:

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

El porcentaje de resoluciones favorables para los asegurados ha sido mayor que el año precedente, pues en 2021 han sido favorables al asegurado el 41,82%, mientras que en 2020 lo fueron el 24,30%, respectivamente.

El Defensor del Cliente sugiere en su memoria la pronta atención a los expedientes de reclamación para que, entre Línea 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 el seguimiento y control del cumplimiento de las resoluciones favorables o resoluciones a favor del asegurado adoptadas por la propia Línea Directa.



10. INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO, SCIF 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 (SCIF) 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 2021, 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.

11. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA





Índice

CARTA DEL PRESIDENTE	181	CUESTIONES AMBIENTALES	249
ENTREVISTA AL CONSEJERO DELEGADO	184	CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	262
ACERCA DE ESTE INFORME	188	RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	301
EL GRUPO LÍNEA DIRECTA	190	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	304
GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD	243	SOCIEDAD	306



CARTA DEL PRESIDENTE

Para Línea Directa, operar como una sociedad cotizada aporta la posibilidad de diseñar una estructura de capital adecuada y disponer de una política de dividendos acorde a sus necesidades. Dos ventajas que, a buen seguro, reportarán grandes beneficios en el futuro tanto a la Compañía como a sus accionistas.

El año 2021 ha puesto las bases para el inicio de la recuperación económica. A pesar de sufrir graves problemas estructurales, como el encarecimiento de la energía o los combustibles, en 2021 España ha registrado una variación anual de su Producto Interior Bruto del +5%, según el dato avanzado del INE, y la creación de 840.700 puestos de trabajo. Sin embargo, estas cifras, aun siendo positivas, distan de poder contrarrestar el gran desplome económico vivido a causa de la **pandemia de la Covid-19**, ya que el PIB español de 2020 cayó un 10,8% respecto a 2019, un dato sin precedentes en la historia reciente de nuestro país. No obstante, abandonar la recesión en el terreno económico permite trasladar a la sociedad cierto optimismo, aunque es necesario implementar las reformas necesarias para que esta tendencia positiva se afiance y se haga sostenible en el tiempo.

En este entorno de moderada recuperación económica, el **sector asegurador** ha vuelto a mostrar un buen comportamiento, consolidándose como una de las industrias más estables, reputadas y rentables de toda la economía española. De hecho, el **Ramo de No Vida** ha logrado crecer un 3,3% pese al retroceso experimentado por el Ramo de Autos (-0,9%), que en 2021 registró un incremento en las matriculaciones de turismos de apenas el 0,9%, una cifra claramente insuficiente teniendo en cuenta el gran desplome de las ventas vivido durante 2020 (-32,3%). Una situación compleja que ha agravado aún más la grave crisis de suministros que vive la industria del automóvil y que ha afectado indirectamente a la facturación del negocio

asegurador, ya que el mercado del vehículo usado cuenta, por lo general, con primas más básicas y reducidas.

El **Ramo de Hogar**, por su parte, ha impulsado su crecimiento en 2021 con unas cifras muy sólidas, alcanzando un incremento del volumen de primas del 4,9%. Asimismo, el **seguro de Salud** afianza su fuerte ritmo de desarrollo de los últimos ejercicios, registrando un repunte en su facturación del 4,9%, lo que lo consolida como uno de los motores del Ramo de No Vida y como un activo que aporta una gran rentabilidad al sector.

Línea Directa, un valor seguro

En este contexto, **Línea Directa Aseguradora** ha culminado con gran éxito el camino que le ha llevado a convertirse en una **compañía cotizada**, una operación que había quedado en suspenso debido a las medidas adoptadas por el Banco Central Europeo a raíz de la crisis sanitaria.

Para Línea Directa, operar como una sociedad cotizada aporta la posibilidad de diseñar una estructura de capital adecuada y disponer de una política de dividendos acorde a sus necesidades, dos ventajas que, a buen seguro, reportarán grandes beneficios en el futuro tanto a la Compañía como a sus accionistas.

En el ámbito de los resultados financieros, **Línea Directa Aseguradora** ha cerrado 2021 con unos datos positivos. El **volumen de primas emitidas** ha superado los **907 millones de euros** (+1%), con un ritmo de crecimiento sensiblemente más elevado que el del sector, salvo en el caso del **Autos** (-0,9%), cuya caída, propiciada por un conjunto de factores exógenos, es equiparable a la de la industria. En el negocio de **Hogar**, Línea Directa Aseguradora experimentó un incremento en el volumen de primas devengadas del +8,8%, frente al 4,9% del sector, consolidando a esta línea de negocio como un verdadero motor de crecimiento. Mención especial



merece **Vivaz**, la marca de seguros de Salud del Grupo, que sigue teniendo un comportamiento excelente gracias a su carácter flexible, innovador y netamente digital. A cierre de 2021, esta línea de negocio ha superado ampliamente los **100.000 clientes** en poco más de cuatro ejercicios, lo que ha permitido elevar el **volumen de cartera** hasta los **3,34 millones de asegurados**, un 4% más que el año anterior.

En el ámbito de la rentabilidad, Línea Directa Aseguradora ha alcanzado en 2021 un **Beneficio antes de Impuestos (BAI)** de **145,2 millones de euros**, lo que supone un aumento del 1,6% respecto a 2019 y un decrecimiento del -19,2% respecto a 2020, un resultado previsible debido al desplome de la siniestralidad vivido en ese ejercicio por el confinamiento y las restricciones de movilidad. Tras la vuelta a la normalidad, la **Siniestralidad Neta** del Grupo aumentó 6,2 puntos porcentuales respecto a 2020 hasta situarse en **67,7%**, un dato positivo si se compara con 2019 (-0,3 puntos). Por su parte, el **Ratio Combinado** experimentó un incremento de +4,9 puntos frente a 2020 (88,3%) y un ligero empeoramiento frente a 2019 (-0,38 p.p.), un indicador que, en el caso del Ramo de Autos, es sensiblemente menor que nuestros competidores. Unos resultados que consolidan a Línea Directa como una de las aseguradoras españolas más rentables, con un **ROE** que en 2021 se situó en el **30,4%**, uno de los más altos del sector.

Para Línea Directa Aseguradora es una prioridad estratégica compartir los buenos resultados y la rentabilidad con el conjunto de su accionariado. De hecho, desde su conversión en una sociedad cotizada, la Compañía ha distribuido entre sus accionistas **un dividendo de 77,66 millones de euros con cargo a los tres primeros trimestres del ejercicio de 2021, lo que implica un pay out del 90%** y una rentabilidad anualizada del 5,45% en el mes de junio y del 5,53% en el mes de septiembre; unos datos que, sin duda, convierten a Línea Directa en uno de los valores más atractivos e interesantes de la Bolsa española.

Gobierno Corporativo, diversidad y transparencia

Durante el pasado año, Línea Directa Aseguradora afrontó la renovación de su Consejo de Administración con el objetivo de cumplir con **las recomendaciones de buen gobierno corporativo** de las sociedades cotizadas publicado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

El nuevo Consejo, compuesto por siete miembros frente a los 10 de la época anterior, se postula como uno de los más eficientes, inclusivos, independientes y diversos de todas las sociedades cotizadas, ya que cuenta con un **43% de mujeres consejeras** y con un **57% de consejeros independientes**, que, además, presiden las comisiones consultivas del Consejo. La renovación del máximo órgano de gobierno de la organización constituye, además de una apuesta por la igualdad, la transparencia y la inclusión, una herramienta fundamental a la hora de hacer frente a los nuevos desafíos que plantea el futuro más inmediato de Línea Directa, que está llamada a seguir transformando y dinamizando el seguro en España.

El valor de la Sostenibilidad

El **IV Plan de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa**, en vigor hasta 2022, está orientado con criterios ESG y trata de dar respuesta a los tres grandes retos que hoy día tiene la Compañía en dichos ejes de actuación: el ambiental, incorporando en su gestión empresarial objetivos orientados a fomentar el cuidado del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático; el social, apostando por la atención a colectivos en riesgo de exclusión y la promoción de la igualdad y la diversidad, pero también promoviendo la salud, la seguridad vial y la seguridad en el hogar; y el de buen gobierno, que incide en la gestión ética y el correcto desempeño de la Compañía en un mundo cada vez más digital y con nuevos riesgos emergentes.



En este sentido, el IV Plan de Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora, cuyo grado de consecución sigue el rumbo marcado, formaliza el compromiso de la organización con la estrategia de desarrollo mundial de las Naciones Unidas materializado en torno a los ODS y la Agenda 2030, en los que el Grupo Línea Directa se ha vinculado con 8 objetivos concretos. Para ello, se han identificado hasta 15 áreas de acción y se han previsto más de 70 acciones pertenecientes a los ejes Ambiental (18%), Social (41%) y de Buen Gobierno (41%), manteniendo un buen equilibrio entre las tres dimensiones ESG.

Línea Directa es hoy un **gran ejemplo de diversidad, inclusión e igualdad de género**. De hecho, a cierre de 2021, el Grupo cuenta con 2.576 empleados de 28 nacionalidades distintas, de los que el 57,4% son mujeres que, además, ocupan el 50% de los puestos de responsabilidad. Especial mención merece la inexistencia de brecha salarial en la organización, ya que, en el Grupo Línea Directa, la brecha salarial entre hombres y mujeres es del 2,6%, un porcentaje que mejora sensiblemente la media del mercado laboral español.

La Compañía cuenta con políticas propias en materias de **Gobierno Corporativo** (Selección y Remuneración de consejeros, Dividendos, Riesgos Corporativos, Fiscalidad y Operaciones vinculadas) y de **Sostenibilidad** (Derechos Humanos, Diversidad e inclusión, Igualdad de género y Contribución social). Estas políticas se articulan a través del **Comité de Sostenibilidad y Reputación** de la organización y se aprueban por el Consejo de Administración, a través de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, siguiendo así las recomendaciones del **Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores** (CNMV). El objetivo fundamental es generar valor a la propia organización, a sus accionistas, clientes, empleados, proveedores y a la sociedad en su conjunto.

El **Plan de Sostenibilidad** permitirá al Grupo seguir afianzándose como un verdadero referente en un ámbito en el que cuenta con un amplio recorrido y en el que, año tras año, figura en los principales monitores reputacionales del país, como **MERCO Empresas, MERCO RSC y Gobierno Corporativo, MERCO Talento o Top Employer**, entre otros. Un logro en el que la **Fundación Línea Directa**, una de las organizaciones más prestigiosas de nuestro país en el ámbito de la Seguridad Vial, también ha desempeñado un papel fundamental, gracias a la gran labor de investigación, concienciación y formación que viene desarrollando desde hace años y que, durante el pasado ejercicio, le ha hecho merecedora de la **Cruz de Plata del Orden del Mérito de la Guardia Civil**, una distinción que, sin duda, nos llena de satisfacción.

Línea Directa Aseguradora afronta el futuro con optimismo y con el firme convencimiento de que los próximos ejercicios asistirán a la consolidación de la Compañía como **uno de los valores bursátiles más rentables** y reputados del mercado, gracias a su gran capacidad comercial, a su potencial y a su gran solidez financiera, lo que, unido a su firme apuesta por la sostenibilidad, la han convertido en una de las grandes empresas de nuestro país.

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola

Presidente de Línea Directa Aseguradora



ENTREVISTA AL CONSEJERO DELEGADO

Miguel Ángel Merino, Consejero Delegado de Línea Directa Aseguradora, repasa los principales hitos logrados por la Compañía durante 2021, un año marcado por la salida a Bolsa de la organización. Además, aborda temas tan relevantes como los objetivos de negocio de 2022, la sostenibilidad, la transparencia y el Gobierno Corporativo.

En el año 2021 se ha producido uno de los grandes hitos en la historia de Línea Directa Aseguradora, que ha pasado a ser una sociedad cotizada. ¿Cómo valoras la salida a Bolsa de la sociedad y qué perspectivas aporta al futuro del Grupo?

La salida a Bolsa de Línea Directa constituye, sin duda, uno de los mayores hitos en su historia desde que fuera fundada en 1995. Desde nuestra irrupción en el mercado español, hemos venido ofreciendo una propuesta diferente, tecnológica, flexible y de calidad que ha transformado decisivamente al sector asegurador. Fuimos los primeros en operar sin redes de oficinas ni agentes; los primeros en democratizar el seguro de coche y de hogar al ofrecer precios muy competitivos y los primeros en recompensar a los clientes del seguro de salud por llevar hábitos de vida saludable. Todo ello ha convertido a Línea Directa en una compañía diferente e innovadora, que ha marcado un antes y un después en el mercado y que ha logrado transformar servicios y productos muy aquilatados en el mercado, el papel de la tecnología en el seguro o la experiencia de cliente, entre otros aspectos.

Nuestra salida a Bolsa supone un paso más en la evolución y el crecimiento del Grupo, ya que lo dota de una mayor autonomía y de una mayor flexibilidad, y pone en valor nuestro verdadero potencial en el mercado. En este sentido, la conversión de Línea Directa en una sociedad cotizada ha sido un auténtico éxito, sobre todo en los primeros meses de andadura, ya

que hemos encontrado una gran acogida entre los inversores que nos ha permitido incrementar notablemente nuestra capitalización y el valor de nuestra acción. No obstante, aún nos queda un largo camino que recorrer. No nos conformamos con ser un valor atractivo, sino que aspiramos a convertirnos en un gran referente de rentabilidad y versatilidad dentro de la economía española; algo que nos obliga a no ponernos límites.

RESULTADOS Y PERSPECTIVAS

En el ámbito del negocio, Línea Directa ha obtenido unos resultados muy positivos en 2021. ¿Cómo los valoras?

En líneas generales, han sido unos resultados excelentes: los mejores de la historia en términos de ingresos y cartera y los segundos mejores en el ámbito de la rentabilidad. Algo muy meritorio teniendo en cuenta el entorno tan complejo que estamos viviendo. Qué duda cabe de que la economía española está viviendo aún las consecuencias de la pandemia, que además de haber supuesto un gran drama para muchas familias españolas, ha paralizado casi por completo una economía como la nuestra, basada fundamentalmente en los servicios.

La caída del consumo ha afectado especialmente a la industria automovilística, que sigue arrojando unas cifras de ventas muy negativas. De hecho, los datos de ventas de vehículos nuevos solo se incrementaron un 0,9% frente a 2020, una cifra claramente insuficiente teniendo en cuenta el gran desplome vivido durante el año anterior que alcanzó un -32,2%. Esta circunstancia ha lastrado notablemente al Ramo de Autos, ya que los vehículos nuevos son los que impulsan de forma más significativa la facturación de la industria aseguradora al contar generalmente con los productos más completos.

Pese a ello, Línea Directa ha logrado facturar más de 907 millones de euros en 2021, con un ritmo de crecimiento del 1%, un Beneficio antes de



Impuestos (BAI) de 145,2 millones de euros y un ROE que, a cierre del pasado ejercicio, ascendió hasta el 30,4%, uno de los más altos del mercado. Asimismo, la Compañía ha mantenido un alto grado de robustez, ya que el **margen de solvencia registrado a cierre del ejercicio alcanzó el 196%** y contamos con un exceso de provisión contable sobre el *Best Estimate* del 18%, lo que, sin duda, supone una **garantía de solidez**. Esta prudencia se hace extensiva a la política de ingresos financieros, un ámbito en el que Línea Directa cuenta con una cartera de más de 875 millones de euros y que se asienta sobre valores muy estables, principalmente renta fija.

¿Cuáles dirías que son las claves del éxito de Línea Directa?

Históricamente, la alta rentabilidad de Línea Directa se ha basado en tres pilares fundamentales: dinamismo y audacia comercial, una gran capacidad para adaptarse al entorno gracias a su modelo de negocio, mucho más eficiente que el intermediado, y, por último, una extraordinaria prudencia en la suscripción del riesgo.

En este sentido, nuestro modelo de suscripción es capaz de analizar un amplio abanico de circunstancias y comportamientos de cada conductor, permitiendo no solo controlar el coste siniestral y el Ratio Combinado, sino también actuar como un auténtico generador de demanda, ya que es capaz de ofrecer a cada cliente el mejor precio posible.

La compañía ha cerrado 2021 con unos sólidos márgenes técnicos, registrando una Siniestralidad del 67,7% pese al incremento de la movilidad y a la mayor frecuencia de los daños atmosféricos en Hogar, que han impactado en 0,5 puntos porcentuales el indicador general. El Ratio de Gastos, por su parte, ha experimentado una mejora de 1,4 puntos porcentuales respecto a 2020 y se ha situado en 20,5% pese a los gastos extraordinarios que ha supuesto la Salida a Bolsa.

El Ratio Combinado sigue consolidándose como uno de los más bajos y estables del sector, alcanzando un 88,3%, 4,9 puntos porcentuales más que en 2020. Este incremento tiene un carácter marcadamente coyuntural, ya que se debe al fin del confinamiento y las restricciones; algo que demuestra la comparativa con 2019, donde mejora 0,4 puntos.

Por último, también hay que destacar el importante incremento de cartera vivido en 2021, que permitió superar los 3,34 millones de clientes durante el pasado año; una cifra muy positiva que se ha logrado de forma completamente orgánica y operando únicamente en tres ramos.

¿Cómo se han comportado cada una de las líneas de negocio durante 2021?

El comportamiento de las Líneas de Negocio de Línea Directa ha sido **positivo y satisfactorio**. Es cierto que, debido al entorno, la facturación del Ramo de Autos ha descendido un -0,9%, una caída idéntica a la experimentada por el sector (-0,9%). Un resultado que, dentro del actual contexto, puede considerarse aceptable, ya que la crisis de oferta de vehículos nuevos está afectando notablemente a la facturación del Ramo.

El Ramo de Hogar sigue con un desarrollo imparable, ya que el crecimiento de Línea Directa supera ampliamente al del conjunto de sus competidores, un 8,8% frente al 4,9% del sector. Este resultado permite a esta línea de negocio aportar ya el 13% del Beneficio total del Grupo, pese a los fenómenos naturales como las DANAS o Filomena, que han incrementado sustancialmente el coste siniestral.

En cuanto al Ramo de Salud, un negocio en el que Línea Directa Aseguradora opera desde 2017 a través de la marca Vivaz, la Compañía ha vivido un notable despegue durante 2021, superando los 100.000 clientes en tan solo 4 ejercicios, un resultado realmente meritorio. Su crecimiento en primas fue del 21,2% y la siniestralidad bajó por primera



vez del 100%, situándose en el 86,4%, lo que augura unos grandes resultados a medio plazo.

Además, gracias a su carácter digital, a su flexibilidad y a la innovadora forma de entender el *customer journey*, Vivaz está llamado, no solo a convertirse en un gran motor de crecimiento del Grupo, sino también en un excelente banco de pruebas para el lanzamiento de nuevos productos centrados en el cliente. De hecho, 2021 ha asistido al lanzamiento de Vivaz Safe&Go, el primer seguro que cubre la movilidad y a la persona, y que es la respuesta de Línea Directa a las nuevas demandas y desafíos de la nueva movilidad de patinetes eléctricos, segways y bicicletas eléctricas; más flexible, más sostenible y más dinámica.

¿Cuáles son los principales retos de la Compañía en el futuro?

Desde nuestros inicios, siempre hemos sido ambiciosos respecto a nuestros objetivos de crecimiento y rentabilidad. Por eso, queremos seguir apostando por el crecimiento en el Ramo de Autos, un negocio profundamente rentable gracias a nuestra excelente suscripción del riesgo, aunque muy sensible al contexto macroeconómico, que se ha visto resentido en los últimos tiempos.

Hogar debe continuar impulsando su ascenso sostenido y constante; una dinámica que le ha colocado a las puertas del Top 10 del ranking del Ramo sin haber recurrido a fusiones o adquisiciones desde el inicio de sus operaciones en 2008. De hecho, Hogar es ya una línea de negocio consolidada y muy rentable que aporta diversificación y solidez. Por su parte, Salud debe seguir madurando y avanzando hacia el break even, ya que es un negocio de un enorme potencial de rentabilidad gracias a su carácter digital y flexible, que nos permitirá afrontar con garantías el objetivo de convertirnos en una de las 10 grandes compañías de No Vida a medio plazo.

En el ámbito bursátil, seguiremos apostando por los buenos resultados financieros y nuestra política de alta retribución al accionista.

SOSTENIBILIDAD Y TRANSPARENCIA

Línea Directa siempre ha puesto en valor la sostenibilidad, la transparencia y la gestión ética como una parte fundamental de su cultura corporativa. ¿Cómo se estructura la sostenibilidad en el Grupo?

Quizás por nuestro contacto directo con el cliente y la sociedad, Línea Directa ha venido desarrollando desde sus inicios importantes iniciativas en materia de sostenibilidad. Pero si en un principio estas iniciativas estaban enfocadas a un concepto más bien social de responsabilidad corporativa, con el paso del tiempo y la conversión de Línea Directa en un gran proyecto multirrama con diferentes líneas de negocio y distintas inquietudes, se hizo necesaria una ordenación y sistematización de los planes de sostenibilidad dentro del Grupo que identificara los objetivos, los elementos de medición y la atribución de responsabilidades.

Para ello, el Grupo cuenta con un Plan estratégico para el trienio 2020-2022 supervisado por un Comité específico y articulado en torno a los tres grandes ejes ESG (Ambiental, Social y Buen Gobierno) que se aplican a tres ámbitos diferentes de actuación: el negocio, la organización y la sociedad. Además, con el objetivo de desarrollar e implementar el Plan, contamos con políticas específicas en el ámbito de la sostenibilidad que han sido aprobadas por el propio Consejo de Administración y cuya orientación y alineación responde al compromiso de la Compañía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, en los que Línea Directa se ha vinculado con ocho de ellos.



¿Cuáles son las medidas más importantes adoptadas por Línea Directa en 2021 en materia de transparencia y Buen Gobierno?

Con el objetivo de adaptar los Órganos de Gobierno de Línea Directa a las necesidades de una sociedad cotizada, la Compañía decidió constituir un nuevo Consejo de Administración para estar alineado con las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo. El Consejo pasó de contar con 10 miembros a únicamente 7, convirtiéndose así en uno de los órganos de gobierno más eficientes e inclusivos del mercado continuo, con un 43% de mujeres y un 57% de independientes. Además, sus comisiones consultivas están presididas por consejeros independientes, lo que impulsa su autonomía e independencia.

Otro hito destacable del ejercicio es, precisamente, la elaboración, por primera vez en nuestra historia, del informe sobre los Estados de Información no Financiera (EINF), una iniciativa que tiene el objetivo, no solo de cumplir con la normativa vigente, sino también de potenciar la transparencia de la Compañía, ofreciendo a la sociedad y a nuestros grupos de interés una información lo más veraz y objetiva posible de nuestro desempeño ESG.

Mención especial merece la Fundación Línea Directa, uno de los pilares del Grupo en materia de sostenibilidad.

La Fundación Línea Directa recoge y canaliza la extensa experiencia del Grupo en materia de lucha contra la accidentalidad en carretera. Fundada en 2014 bajo el lema "Aquí y Ahora", la organización dispone de cuatro líneas de actuación: Divulgación, Investigación, Acción Social y Formación, siempre con el objetivo de acabar con el drama que suponen los accidentes de tráfico.

Para ello, realiza y difunde importantes estudios sobre Seguridad Vial que logran una gran relevancia y repercusión en los medios de comunicación. Además, organiza el Premio Periodístico de Seguridad Vial, que fomenta la difusión de noticias que conciencien de tener hábitos responsables al volante, y que se ha convertido en uno de los certámenes de referencia del periodismo español, y el Premio Emprendedores y Seguridad Vial, que trata de incentivar el emprendimiento en este ámbito. Su labor se completa con un amplio abanico de acciones formativas y de colaboración con otros organismos y fundaciones, que le ha valido un gran reconocimiento y prestigio. De hecho, este año, la Fundación Línea Directa ha tenido el honor de ser distinguida con la Cruz de Plata de la Orden del Mérito de la Guardia Civil por su compromiso con la seguridad vial, un reconocimiento que supone un incentivo para seguir trabajando en beneficio de toda la sociedad.



ACERCA DE ESTE INFORME

A través de este documento, Línea Directa Aseguradora informa sobre las cuestiones ambientales, de gobierno corporativo y relativas al personal, la sociedad y los derechos humanos en aquellas actividades propias de su negocio.

Introducción

El Estado de Información No Financiera se ha elaborado según los requisitos establecidos en la **Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de Información No Financiera y Diversidad** aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados 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 (procedente del Real Decreto Ley 18/2017, de 24 de noviembre).

El Estado de Información No Financiera Consolidado 2021 ha sido elaborado conforme a los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y de conformidad con la opción "Esencial" de 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, Línea Directa Aseguradora informa sobre las 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.

Materialidad y aspectos relevantes

La selección de los contenidos incluidos en el presente informe se basa, entre Otros aspectos, en el análisis de materialidad realizado en 2019, que se llevó a cabo analizando fuentes de información externa (estándares de sostenibilidad e índices internacionales, competidores sectoriales, informes y estudios sectoriales, consultas en el ámbito académico y financiero, clientes, usuarios y sociedad civil) e internas (empleados y directivos del Grupo).

Este informe, elaborado para dar cumplimiento a la Ley de Información No Financiera y Diversidad, ha tenido en cuenta los Estándares GRI en su materialidad entre otras fuentes, y se declara conforme a la opción "Core". De esta forma, su elaboración se ha guiado por diferentes principios de calidad, como el principio de equilibrio, de comparabilidad, de precisión, de periodicidad, de claridad y de fiabilidad. Además, al elaborar, publicar y distribuir este informe de forma anual, 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. Para más información de la materialidad y relevancia de esta Informe, consultar las tablas GRI que se presentan en la página 298. 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 ha alterado en los dos últimos años de forma significativa la relevancia de algunos aspectos que han visto incrementar su



materialidad. Los asuntos más relevantes en 2021 son los relacionados fundamentalmente con el ámbito de la integración de la Sostenibilidad en la gestión, destacando aspectos concretos relacionados con el empleo o la innovación.

Además, también ha afectado significativamente al Grupo la salida a Bolsa este año como empresa cotizada en el mercado continuo español, haciendo que el gobierno corporativo pase a ser un asunto material de primer orden.

En este sentido, y con motivo de la salida a Bolsa de la Compañía, el Grupo Línea Directa realiza este informe de manera individual por primera vez al dejar de forma parte del Grupo Bankinter en abril de este año.

Perímetro del informe

El informe incluye, por tanto, la información de todas las sociedades que la componen: Línea Directa Aseguradora, S.A., Línea Directa Asistencia, S.L.U., Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), S.L.U., Club Más Moto S.L.U., Ámbar Medline, S.L.U., LDActivos, S.L.U., LDA Reparaciones, S.L.U.

Verificación del informe

La información cuantitativa y cualitativa ha sido verificada externamente por PwC, incluyendo la información aportada por las sociedades filiales.

Las personas interesadas en consultar o completar el informe pueden dirigirse a la Dirección de Comunicación Externa y Sostenibilidad a través del siguiente correo:

comunicación_externa@lineadirecta.es.



EL GRUPO LÍNEA DIRECTA

HITOS Y RECONOCIMIENTOS

ENERO

El Grupo Línea Directa se encuentra **entre las empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo según el ranking Merco**, el monitor de reputación más importante de España, ocupando la posición 64.

Línea Directa Aseguradora figura como **empresa Top Employer 2021** en España, una certificación internacional e independiente que reconoce a las mejores empresas por su modelo de gestión de personas, con un scoring del 89%.

Aseguranza, medio especializado en el sector asegurador y financiero, distingue a **Miguel Ángel Merino, Consejero Delegado del Grupo, como "Cum laude 2020"** en reconocimiento a su destacada labor durante el año pasado, tanto por los buenos resultados de la Compañía, como por su salida a Bolsa, la transformación digital y la buena labor de la Fundación Línea Directa.

FEBRERO

Para colaborar en momentos difíciles aún por la pandemia, Línea Directa Aseguradora anuncia nuevas medidas de apoyo a aquellos clientes que más lo necesitan. Así, por un lado, la Compañía asume parte de la prima del seguro pendiente de pago por autónomos en situación de cierre de su negocio y, por otro, compensa a aquellos clientes que utilizan menos su vehículo dada la situación excepcional que el país estaba viviendo.

Como parte de la estrategia de alianzas del Grupo, Línea Directa Aseguradora ha llegado a un acuerdo para ofrecer a sus clientes propuestas sostenibles, entre ellas la contratación de instalaciones fotovoltaicas.

MARZO

Línea Directa Aseguradora anuncia el **reembolso del coste de la ITV para los nuevos clientes**. La promoción, orientada a promover este elemento tan importante para la seguridad vial, se aplica a vehículos particulares asegurados en la Compañía durante la campaña, que tengan una antigüedad mínima de cuatro años y que deban pasar la inspección obligatoria durante la primera anualidad del seguro.

Línea Directa Aseguradora se suma al **Pacto Digital para la Protección de las Personas de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**. Con esta iniciativa, la Compañía colabora en el impulso de la transparencia y las buenas prácticas en el tratamiento de datos.

Bankinter recibe autorización del Banco Central Europeo para distribuir en especie entre sus accionistas la totalidad de la prima de emisión, por importe de 1.184 millones de euros, mediante la entrega de acciones de Línea Directa, como paso previo a la salida a Bolsa de la aseguradora.

Línea Directa realiza su primer Capital Markets Day con una gran afluencia de inversores y analistas nacionales e internacionales.

ABRIL

El Grupo designa un **nuevo Consejo de Administración** en el que destaca una mayoría de Consejeros independientes, con una representación del 57% y una participación de mujeres de un 43%, superando así las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV.



La CNMV aprueba y registra el folleto de salida a Bolsa de Línea Directa Aseguradora. Los títulos de la Compañía que se admiten a cotización tienen un precio de referencia de 1,3175 euros por acción, quedando la Compañía valorada en 1.434 millones de euros. Así, el **29 de abril, Línea Directa se convierte en la primera compañía en salir a Bolsa en España en 2021, y en la tercera aseguradora que cotiza en el mercado español**. Su estreno bursátil es el mejor de los últimos ocho años, según recogió la prensa económica, con una subida del 23% esa misma jornada.

Con motivo de la salida a Bolsa, la Compañía presenta una **web corporativa renovada**, con un diseño diferente y con contenidos acordes a esta nueva realidad relacionados con el Gobierno Corporativo, el Cumplimiento Normativo y los accionistas e inversores, entre otros.

La Compañía lanza la **segunda edición de la campaña "Llámallo X"**, el primer seguro a todo riesgo con coche incluido que, en una clara apuesta por la sostenibilidad, ha incorporado el Toyota C-HR Advance, un vehículo híbrido de gran demanda en el mercado por su diseño, eficiencia y equipamiento.

Línea Directa Aseguradora celebra la **cuarta edición de su Think Tank Digital**, un laboratorio de ideas en el que participan reconocidos expertos externos en el ámbito digital, tecnológico y de Internet junto con directivos de la Compañía para inspirar, dinamizar e informar sobre las últimas tendencias en tecnología y digitalización.

Línea Directa presenta el estudio '**Vehículos "zombis": Los coches sin seguro en España. Problemática y accidentalidad (2010-2019)**', en el que analiza el fenómeno de los vehículos sin seguro en la última década. El informe señala que el 7,7% del parque automovilístico español no está asegurado, una proporción que se ha incrementado un 16% en el último año y que puede acarrear graves consecuencias.

Línea Directa Aseguradora consigue varios premios en el **XVII Concurso sectorial de detección de fraudes en seguros**. Organizado por ICEA, (servicio de estadísticas y estudios del sector seguros en España) premia la participación de las entidades en la lucha contra el fraude. La Compañía logra los siguientes reconocimientos: primera posición en el Ranking global de detección de Fraude en Motor; segunda posición en el Ranking global de detección de Fraude en Hogar; segundo premio al Mejor Caso de detección de Fraude en Motor, y Premio al Mérito Profesional al mejor Tramitador Anti-Fraude.

MAYO

La *startup* Evix gana la VIII edición del **Premio Emprendedores y Seguridad Vial de la Fundación Línea Directa**. El galardón persigue estimular y reconocer las mejores iniciativas en el ecosistema emprendedor español para reducir los accidentes de tráfico, la mortalidad en carretera y potenciar la atención a las víctimas.

Se celebra la **XI edición del Premio Colaboradores del Grupo Línea Directa**, con el que la Compañía busca agradecer y reconocer a sus partners, socios y proveedores su compromiso, entrega y dedicación. Grupo CMC, OpenMags, Lukkap, PwC, Madintegra, Javier Gonzalez Espadas, TASACIONES DIRECT SERVICE SL y Berriprocess Agility son los ganadores de este año.

Más del 80% de los clientes se relaciona con la Compañía de manera digital. El primer objetivo del Plan de Transformación Digital era que al menos la mitad de sus clientes se relacionaran, a cierre de 2020, con la Compañía de manera digital. Línea Directa ha superado el objetivo con éxito. Además, el 47% de los partes de motor y el 33% de los de hogar se abrieron en 2020 a través de la app y de la web, y el 50% de los clientes solicitaron una grúa a través de la app y la web. Esto se traduce en que la mitad de los asegurados pueden saber, a través sus dispositivos, cuánto



tiempo va a tardar la grúa y dónde está en cada momento gracias a la geolocalización con la que cuenta el servicio.

La Fundación Línea Directa presenta el estudio “COVID y Seguridad Vial. Influencia de la pandemia en la movilidad y la accidentalidad del futuro” con el objetivo contextualizar las cifras de siniestralidad del año 2020, consideradas las mejores de la historia, en un entorno muy concreto: el confinamiento y las restricciones de movilidad vividas durante ese año. Teniendo en cuenta los desplazamientos realizados durante el año, en 2020 deberían haber fallecido 128 personas menos en accidente de tráfico. Además, se dieron a conocer otras dos cuestiones preocupantes: durante el confinamiento, hubo un 39% más de excesos de velocidad que antes de la pandemia y el 36% de los fallecidos en carretera no llevaba puesto el cinturón de seguridad.

La Compañía estrena la serie **Digital Talks Línea Directa**, una sección de entrevistas donde el equipo directivo explica de primera mano los avances en innovación y en transformación digital dentro del Grupo, que permiten a los clientes agilizar sus gestiones.

JUNIO

Se celebra la XVIII edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial de la Fundación Línea Directa. El certamen premia los mejores reportajes y artículos en las categorías de Prensa Escrita y Medios On Line, Radio y Televisión, dotadas con 10.000 euros netos cada una de ellas.

Línea Directa lanza **ConducTOP**, una app que premia a los clientes por su buena conducción. La app tiene en cuenta en cada viaje la suavidad al tomar las curvas, al frenar, así como la aceleración, la velocidad adecuada en cada vía y la concentración al volante. Según la conducción que ejerza cada conductor, el cliente acumulará descuentos que se podrán canjear por

cheques de lavado en gasolineras Cepsa o cheques por valor de cinco euros para consumir en gasolineras o tiendas de Cepsa, uno de los partners de la Compañía.

Vivaz publica el “**Manifiesto Vivaz por una alimentación saludable**”, con el que pretende concienciar a la sociedad sobre la importancia de tener buenos hábitos alimentarios como pilar para llevar una vida saludable. Vivaz, la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora se compromete así a promover unos principios por una alimentación saludable y llevarlos a la práctica con todos sus grupos de interés, principalmente empleados, clientes y sociedad en general. Para este proyecto, la Compañía cuenta con la colaboración de Juan Revenga como asesor-nutricionista de Vivaz. Revenga es dietista-nutricionista y biólogo, miembro de la Academia Española de Nutrición y Dietética.

El Grupo renueva la flota de coches de cortesía para sus clientes en sus talleres colaboradores, apostando por coches híbridos como es el caso de los nuevos Renault Captur, híbrido GLP. También se incorporaron Volkswagen Polo y Audi A1.

Gracias a la Inteligencia Artificial (IA), la Compañía se convierte en la primera aseguradora en valorar e indemnizar en tiempo real los daños producidos en siniestros leves, que suponen un 70% del total de los siniestros. El cliente es el gran beneficiado al tener una opción más a la tradicional reparación, mediante la elección de una indemnización que se realiza en solo unos segundos, y puede realizar esta gestión de forma rápida y sencilla a través de canales digitales como la web, la app de la Compañía y WhatsApp en tiempo real y a cualquier hora del día. Esta novedad es un paso más en el desarrollo de su Plan de Transformación Digital, que apuesta por aportar mayor agilidad y sencillez a los trámites con sus clientes digitales que ya son más del 80% de la cartera.



JULIO

En línea con su compromiso con el medioambiente, la **Compañía pone a disposición de los empleados varios puntos de carga para vehículos enchufables y eléctricos** en todos los edificios de su sede central.

Se celebra la IV edición del Hackathon “Big Ideas”, un encuentro para descubrir talento joven en el que este año 38 estudiantes de diferentes especialidades volvieron a demostrar su destreza para resolver diferentes retos en torno al sector asegurador. Con esta iniciativa, Línea Directa Aseguradora sigue apostando, un año más, por acercar a los universitarios y estudiantes de máster al mundo de la empresa con el fin de mejorar su empleabilidad.

La Compañía celebra la X edición de sus premios “Nuestros Valores. Personas que dejan huella”, un reconocimiento para aquellos empleados seleccionados por sus compañeros por representar los valores del Grupo: **respeto a las personas, espíritu de superación, entusiasmo, orientación a resultados y claridad.**

La Fundación Línea Directa presenta el estudio ‘Medicación y conducción: un cóctel mortal. Consumo de medicamentos entre los conductores españoles (2010-2019)’, del que se extraen datos destacados, como que el 11% de los automovilistas reconoce consumir más medicamentos peligrosos para la conducción que antes o que **en los últimos tres años**, el número de **conductores fallecidos** que dieron positivo en estas sustancias **aumentó un 40%.**

Línea Directa Aseguradora presenta sus **resultados del segundo trimestre del ejercicio, los primeros como compañía cotizada.** Las cuentas muestran un firme crecimiento en volúmenes de negocio y unos resultados sostenidos y recurrentes, con una cartera de 3,3 millones de clientes (+4,5%), un volumen

de primas de 456,5 millones de euros (+1%) y un beneficio neto de 58,2 millones de euros (-1,2% respecto a 2020, que fue un año atípico, y un +8% respecto al primer semestre de 2019).

La Compañía distribuye entre sus accionistas 0,024 euros brutos por acción en efectivo como **primer dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2021** por un importe total de 26,6 millones de euros. Este dividendo implica la distribución del 90% de los resultados del Grupo en el primer trimestre del año.

AGOSTO

Se estrena la nueva web de Línea Directa Asistencia, la filial del grupo dedicada a la asistencia en viaje, mucho más intuitiva y amigable que la versión anterior, que recoge su espíritu de excelencia en el servicio y de innovación.

SEPTIEMBRE

El Grupo Línea Directa se posiciona en el número 54 del **Ranking Merco Empresas**, indicador que mide las empresas con mejor reputación en España.

Vivaz lanza “Safe & Go”, el primer seguro de pago por uso para usuarios de movilidad personal: patinetes eléctricos, bicicletas eléctricas, segways y hoverboards, entre otros. Además, se han realizado tres mesas redondas en Madrid, Valencia y Barcelona, con la participación de instituciones públicas autonómicas y municipales para debatir sobre movilidad.

La Compañía figura en el ranking de las 100 mejores empresas para trabajar de Actualidad Económica (El Mundo), concretamente en el puesto 71. El ranking destaca que el 87% de sus empleados manifiesta estar orgulloso de trabajar en la Compañía.



OCTUBRE

Cinco meses después de su conversión en sociedad cotizada y tras incrementar y mantener estable su nivel de capitalización, **Línea Directa entra en el Ibex Medium Cap**, índice que da mayor visibilidad y respuesta a las necesidades de capitalización de empresas grandes que no figuran en el IBEX-35. Es un referente de las empresas pequeñas y medianas que cotizan como forma de dar transparencia a la gestión y a la financiación.

La Compañía presenta los resultados del tercer trimestre del año, con un notable aumento de asegurados en todas las líneas de negocio y con una facturación por encima de la media en Hogar y en Salud.

Línea Directa Aseguradora participa en el proyecto de **Autonomous Ready** de coche conectado, iniciativa pionera liderada por la DGT y el Ayuntamiento de Barcelona para poner las bases del futuro coche autónomo en España. Línea Directa participa como la aseguradora oficial haciendo el análisis big data que los más de 800 coches que hay circulando por Barcelona arrojarán desde el punto de vista de la accidentalidad y la seguridad vial.

La Fundación Línea Directa publica el estudio **"El gran cambio. Jóvenes conductores: anatomía de una nueva generación al volante"**, que analiza la accidentalidad vial de los conductores españoles de 18 a 29 años entre los años 2010 y 2019. Pese a ser el colectivo que peor imagen tiene entre los conductores españoles (58%), **los jóvenes españoles de 18 a 29 años son el grupo de edad con menor tasa de mortalidad entre los automovilistas (0,5%)**, un indicador que ha descendido un 41% en la última década.

NOVIEMBRE

Vivaz, la marca de seguros de salud del Grupo Línea Directa alcanza los **100.000 clientes en poco más de cuatro años** de operaciones de forma

completamente orgánica, sin recurrir a compras ni fusiones. De esta forma, el grupo se sitúa entre las 25 mayores aseguradoras de Salud por volumen de facturación en España.

Vivaz publica el estudio **"Edad cronológica vs. edad real: ¿qué edad creen que tienen los españoles?"** El objetivo es medir la salud y edad percibida de los españoles, compararla con su edad cronológica, evaluar el impacto de los hábitos de vida y la percepción de bienestar a distintas edades. Una de las conclusiones es que 6 de cada 10 españoles se sienten más jóvenes de lo que marca su edad cronológica.

La Fundación Integra España concede a Línea Directa Aseguradora el premio **Compromiso por su programa de voluntariado**, en el que se trabaja la integración laboral de personas en exclusión social y con discapacidad.

La Compañía estrena la **serie digital 7 Razones Línea Directa**, en la que diferentes empleados cuentan los motivos por los que Línea Directa Aseguradora es un buen lugar para trabajar. La campaña se lanza en la web corporativa y en sus redes sociales de la (LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram y YouTube) a través de testimonios y creatividades.

Línea Directa Aseguradora abona el **segundo dividendo a cuenta de los resultados del segundo trimestre de 2021**, pagando 0,023 euros brutos por acción en efectivo, lo que supuso un desembolso total de 25,7 millones de euros y un pay out del 90%.



DICIEMBRE

El Grupo aprueba la distribución de 0,023 euros brutos por acción en efectivo como **tercer dividendo a cuenta de 2021**. El importe total distribuido entre los accionistas de Línea Directa Aseguradora fue de 25,3 millones de euros, equivalente al 90% de los beneficios del tercer trimestre.

La Compañía se adhiere al **WEP** (Principios para el Empoderamiento de las Mujeres) y al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa en el mundo, que ha unido hasta hoy a más de 13.000 entidades. Con este compromiso, el Grupo Línea Directa se compromete a consolidar en su estrategia los 10 principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción y a contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030.

El Ministerio del Interior concede a la Fundación Línea Directa la **Cruz de Plata de la Orden del Mérito de la Guardia Civil** en reconocimiento a su importante labor en seguridad vial.

Bajo el título **"Cómo presentar tu startup a un inversor"**, la Fundación Línea Directa, de la mano del Director de Finanzas de Línea Directa Aseguradora, ofrece una masterclass para compartir con los emprendedores aquellos aspectos que deben tener en cuenta para que sus ideas se conviertan en realidad.

La división de Hogar de Línea Directa Aseguradora publica el informe **"Impacto de los fenómenos atmosféricos en el seguro de hogar desde una perspectiva social"**. Entre las principales conclusiones destaca que el 27% de los hogares españoles se ha visto afectado por un evento climatológico en los últimos 10 años, lo que equivale a cerca de siete millones de viviendas.

Línea Directa Aseguradora se convierte en **la primera aseguradora en utilizar drones para la valoración de daños en el hogar**, cuya principal labor será agilizar la valoración en situaciones extraordinarias como los temporales o fenómenos atmosféricos de gran impacto, además de acceder a lugares más difíciles sin poner en riesgo a los profesionales.

La Fundación Línea Directa publica un calendario solidario a favor de la **Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE)**, un proyecto para el que cuenta con la colaboración desinteresada de **12 medallistas olímpicos y paralímpicos de Tokio 2020 y de 12 voluntarios** con daño cerebral. Todo lo recaudado con la venta, además de una aportación directa de 3.000 euros, van destinados a FEDACE para luchar contra el daño cerebral.



PRINCIPALES MAGNITUDES

DATOS ECONÓMICOS EN MILLONES

Ingresos totales y por ramos

Prima emitida 907,1 M€

Facturación Motor 748,1 M€

Facturación Hogar 131,2 M€

Facturación Asistencia 1,4 M€

Facturación Salud 26,4 M€

BAI (Beneficio Antes de Impuestos) 145,2 M€

Beneficio Neto 110,1 M€

Clientes 3,3 M

Resultado técnico 138,3 M€

BUEN GOBIERNO

% Mujeres en el Consejo: 43%

% Consejeros independientes: 57%

Nº de Consejeros: 7

DATOS DE PLANTILLA

Edad media 42

Antigüedad 9 años

Plantilla ha recibido formación 97%

DATOS DE PLANTILLA

Empleados total 2.576

Hombres 43%

Mujeres 57%



VALOR CREADO

ACCIONISTAS

Capitalización bursátil a 31/12 **1.750,7 M€**

Evolución de la acción **+22,09%**
(desde inicio de cotización a 31/12)

Dividendos distribuidos **77,7 M€**

Dividend yield **5,91%**

EMPLEADOS

Contratos indefinidos **95,25%**

Mujeres en puestos de Alta Dirección **33%**

Mujeres en puestos de responsabilidad **50%**

Empleados en voluntariado corporativo **154**

CLIENTES

NPS (Net Promoter Score) **37,94%**

NSS (Net Satisfaction Score) **42,87%**

Clientes digitales **84,6%**

Vehículos eléctricos **9.178**
asegurados en la compañía

Pasos dados por los clientes **35 MM**
en la App de Vívaz Actividad

Nº de consultas servicio de **39.747**
telemedicina y médico chat on line

Llamadas atendidas **10.441 M**
a nuestros clientes

95% Proveedores locales



MEDIOAMBIENTE

Toneladas CO2 **9.378**
evitadas gracias a los seguros de vehículos eléctricos
(Incluida Póliza Respira)

Energía eléctrica renovable **86%**
(Línea Directa)

VARIACIÓN DE CONSUMO RESPECTO 2019

Consumo energético **-5,5%**
(Línea Directa)

Reducción del consumo de papel **-62%**
(Línea Directa)

Reducción del consumo de agua **-39%**
(Grupo)

Reducción de emisiones **-58%**
(Grupo) (alcance 1 y 2)

SOCIEDAD

Impuestos directos e indirectos **225M€**
soportados y repercutidos

FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA

Proyectos recibidos de *startup* **52**
en el Premio Emprendedores

Trabajos presentados **1.600**
al Premio Periodístico

Tres estudios con más de **700**
Impactos informativos en medios



SAIDA A BOLSA DE LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA

Línea Directa Aseguradora es, desde abril de 2021, la tercera aseguradora española cotizada en Bolsa.

Línea Directa Aseguradora es, desde abril de 2021, la tercera aseguradora española cotizada en Bolsa. A finales de 2019, el Consejo de Administración de Bankinter, entonces accionista único de la sociedad al poseer el 100% de las acciones, acordó sacar al mercado la aseguradora repartiendo el 82,6% del capital social entre los accionistas de la entidad financiera y manteniendo una participación minoritaria del 17,4%. El 19 de marzo de 2020, la Junta General Ordinaria del banco aprobó la operación, por la que la Compañía quedó valorada en 1.434 millones de euros.

El debut bursátil se llevó a cabo mediante la fórmula de *listing*, de forma que los títulos de Línea Directa Aseguradora salieron al mercado no mediante una oferta pública, sino teniendo ya propietarios, en este caso los accionistas de Bankinter, que pasaron a ser accionistas también de una aseguradora independiente y cotizada. Cada accionista de Bankinter recibió el mismo número de acciones de Línea Directa Aseguradora que las que tenía del banco.

La operación obtuvo todas las autorizaciones regulatorias y se preparó durante meses en colaboración estrecha y continua con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). El 22 de marzo de 2021, Bankinter recibió el visto bueno del Banco Central Europeo (BCE) para realizar esta segregación de sus negocios bancario y asegurador y, el 26 de marzo, la DGSFP manifestó su no oposición. Línea Directa Aseguradora registró el folleto de admisión en la CNMV el 15 de abril y su estreno en la

Bolsa se produjo el 29 de abril a un precio de referencia de 1,3175 euros por acción.

Antes del inicio de la cotización, el 5 de abril de 2021, el Grupo designó un nuevo Consejo de Administración cuya estructura y composición cumplen con las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. El nuevo órgano de administración de la Compañía pasó a estar formado por un total de siete consejeros, frente a los nueve anteriores, reforzando así la eficiencia de la sociedad; **el número de consejeros representa un 43% del total de miembros, y el de consejeros independientes, el 57%**, lo que se traduce en un órgano altamente equilibrado. En esa línea, el Consejo de Administración cuenta con dos comisiones consultivas —Comisión de Auditoría y Cumplimiento y Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo— presididas e integradas mayoritariamente por consejeros independientes.

La conversión de Línea Directa Aseguradora en una sociedad cotizada respondía, por un lado, a la necesidad de su anterior accionista único de separar el negocio de seguros del bancario, lo que ha permitido a ambas compañías trazar sus respectivas estrategias de manera más independiente y operar con una estructura de capital y una política de dividendos acordes a sus necesidades. Por otro lado, era un paso natural por la naturaleza y la rentabilidad alcanzadas por Línea Directa Aseguradora en sus 26 años de actividad, tiempo en el que la Compañía se ha convertido en la quinta aseguradora de automóviles del país, con más de 3,3 millones de clientes, una facturación anual en el entorno de los 900 millones de euros y una rentabilidad (ROE) superior al 30%.

La operación permite a la Compañía acceder a nuevas vías de crecimiento y reforzar su capacidad de atracción de talento, dada la mayor notoriedad que alcanza, a la vez que supone un reto profesional para los más de 2.500 empleados del Grupo.



MODELO DE NEGOCIO

ENTORNO EMPRESARIAL

En un entorno macroeconómico muy complejo, en el que la economía sigue aún lejos de los niveles de crecimiento previos a la pandemia, el sector asegurador se ha afianzado como una garantía de solidez y solvencia.

Durante 2021, el Ramo de No Vida en 2021 ha experimentado un incremento en el volumen de primas del 3,3% hasta superar los **38.277 millones de euros**, un resultado que cobra especial relevancia ante el comportamiento desfavorable del Ramo de Autos, uno de sus principales pilares.

En 2021, el Ramo de Autos registró un volumen de primas de más de **10.990 millones de euros**, lo que supone un retroceso del **-0,9%** respecto a 2020 pese a que, según los datos FIVA (Fichero Informatizado de Vehículos Asegurados), el volumen de aseguramiento superó los **32,6 millones de vehículos**. Sin embargo, el desplome de las ventas de coches nuevos ha afectado de forma decisiva al Ramo, que ha visto cómo su facturación retrocedía a niveles de hace una década. Esta situación, que amenaza con prolongarse a lo largo de 2022, se debe, entre otros factores, a la crisis de microchips vivida en la industria del automóvil, que se compensa parcialmente con la dinamización del mercado de segunda mano.

La caída de las ventas de vehículos nuevos también ha provocado que el mercado asegurador se nutra fundamentalmente de **coches de 10 o más años**, lo que agrava aún más el problema del envejecimiento del parque automovilístico español que, según datos de Faconauto, cuenta con una antigüedad media de **13,2 años de media**. Esta circunstancia conlleva dos consecuencias fundamentales para el sector asegurador y para la sociedad:

un descenso en el importe medio de las **primas** y una **menor protección ante los accidentes de tráfico**, ya que los vehículos más antiguos no incorporan los mismos sistemas de seguridad que los nuevos, agravando aún más las consecuencias de los siniestros.

La recuperación de la movilidad tras el fin del confinamiento y las restricciones ha hecho **repuntar los accidentes más graves** respecto a 2020 (+15%), lo que ha provocado una subida general de la siniestralidad y, consecuentemente, del Ratio Combinado sectorial (92,1% a cierre de septiembre de 2021, último dato disponible), un indicador clave en la actividad aseguradora, ya que mide el cociente entre los ingresos por primas y la suma del coste siniestral y los gastos, representando así la rentabilidad real de las compañías de seguros. En este contexto, Línea Directa Aseguradora ha registrado un decrecimiento del volumen de primas en Autos de un 0,9% en 2021, una caída equiparable a la del conjunto del sector. La compañía figura en el 5º puesto del ranking del Ramo de Autos, logrando facturar más de 748 millones de euros a cierre del ejercicio.

El sector asegurador de Hogar sigue consolidándose como un valor dinámico y sólido que otorga estabilidad, diversificación y rentabilidad al ramo de No Vida. A cierre de 2021, la facturación total del negocio aumentó un 4,9% respecto al año anterior. Línea Directa Aseguradora, por su parte, sigue su ascenso constante y sostenido. A cierre de 2021, el volumen de primas de la compañía subió un 8,8%, 3,9 puntos porcentuales más que el mercado. Especialmente remarcable fue el desempeño de la nueva producción y de la retención de cartera, dos indicadores claves para el crecimiento.

Este fuerte desarrollo ha permitido a Línea Directa Aseguradora consolidarse, según los datos de ICEA, en el puesto número 12 del ranking de Hogar por volumen de facturación, un hito meritorio teniendo en cuenta



la firme apuesta de la Compañía por el crecimiento orgánico, que se ha producido siempre póliza a póliza y en términos de una gran rentabilidad y una extraordinaria calibración del riesgo. De hecho, durante 2021, la siniestralidad de la compañía apenas fue del 55,4%, lo que le ha permitido contar con uno de los mejores Ratios Combinados del ramo (88,9%), 8,2 puntos porcentuales más bajo que la media del mercado a cierre del tercer trimestre de 2021, último dato disponible.

Los resultados sectoriales del seguro de Salud siguen registrando unas cifras muy positivas, lo que le convierte en uno de los ramos con mejor comportamiento y proyección del mercado. En 2021, el crecimiento del volumen de primas imputadas totales del Ramo fue del 4,9%, lo que le ha permitido superar los 9.849 millones de euros e incrementar notablemente el número de asegurados (+4,8%) hasta alcanzar los 13,4 millones de riesgos a cierre de septiembre de 2021, último dato disponible. Este resultado fue aún más destacable en la modalidad de Asistencia Sanitaria, cuya facturación ha aumentado un 5,2%.

En este contexto, Línea Directa Aseguradora, que opera en el Ramo desde 2017 a través de su marca Vivaz, ha tenido un comportamiento muy positivo, logrando superar los 100.000 clientes de forma completamente orgánica. Además, la compañía logró facturar 26,4 millones de euros en 2021 un 21,2% más que el año anterior, un ritmo de crecimiento que cuadruplica al del sector y que sitúa a Línea Directa Aseguradora en el puesto número 21 del ranking de entidades de Asistencia Sanitaria, según datos de ICEA a cierre del tercer trimestre.

LÍNEAS DE NEGOCIO

Línea Directa Aseguradora nació como una compañía especializada en pólizas de automóvil y, a lo largo de sus 26 años de actividad comercial, se ha ido convirtiendo en una compañía multiramo y multimarca con una

oferta diferencial y altamente competitiva de seguros de Motor, Hogar y Salud. A cierre de 2021, el Grupo ocupa el puesto número 13 del ramo de No Vida con una facturación de 907,1 millones de euros y 3,34 millones de asegurados en cartera, según el servicio de estadísticas y estudios del sector seguros en España, ICEA.

El seguro de Autos

El Área de Motor engloba la principal línea de negocio de Línea Directa Aseguradora, que incluye los seguros de coches y motos para distintos clientes: particulares, empresas, autónomos y *expatriates* o internacional, y es el core de la compañía. A cierre de 2021, este segmento suponía el 82,5% de la facturación por primas de la compañía, con unos ingresos de 748,1 millones de euros, y el 75,5% de la cartera de asegurados, con más de 2,5 millones de pólizas suscritas. Estas cifras consolidan a Línea Directa como la quinta aseguradora de España en Autos.

Bajo la marca Línea Directa, el Grupo cuenta con una oferta completamente personalizada tanto para **automóviles particulares** como para **vehículos de empresas**, grandes empresas, pymes y autónomos, sea cual sea su sector de actividad, y con coberturas y servicios diseñados específicamente para estos clientes. Estos asegurados tienen a su disposición un gestor de flotas, un profesional cuya labor principal es adaptar la póliza a las características de cada empresa.

Dentro del negocio de Autos se encuentra también la marca **Penélope Seguros**, creada en 2012 y que ofrece coberturas especialmente pensadas para mujeres con servicios únicos en el mercado. La otra marca del segmento es **Aprecio**, para usuarios de motocicletas.

En un escenario de continua presión competitiva, Línea Directa Aseguradora ha logrado mantener un comportamiento diferencial respecto a la media del



mercado gracias a un modelo de negocio totalmente desintermediado, una rigurosa política de suscripción de los riesgos y una eficiente gestión de la siniestralidad. Todo ello permite a la Compañía generar unas eficiencias que traslada a los clientes en forma de pólizas a precios altamente competitivos.

En este sentido, y después de ofrecer en 2020, con motivo de la pandemia de la Covid-19, las mayores ayudas de su historia a los asegurados con la campaña "Garantía real de que pagarás menos", Línea Directa Aseguradora retomó en 2021 su reconocida **campaña para aquellos conductores que conservan la totalidad de los puntos de carné**, la única de estas características en el mercado asegurador español y que lanzó por primera vez en 2013. De esta forma, Línea Directa ha vuelto a recompensar con descuentos a los conductores que mantienen los 15 puntos del carné y no han dado partes culpables en los últimos cinco años.

A ello, la Compañía suma una oferta comercial en continua adaptación a las necesidades de los asegurados, fundamental en un escenario como el actual en el que se está produciendo una **revolución en el paradigma de la movilidad** basada en una **mayor concienciación medioambiental y nuevos hábitos de propiedad y uso de los vehículos**.

En abril de 2021, el Grupo puso en el mercado la segunda edición de "Llámallo X", el primer seguro a todo riesgo con coche incluido por un precio fijo al mes, incluidos el mantenimiento y los impuestos ligados al mismo, lo que supone un vuelco al modelo tradicional por el que se comercializan automóviles con seguro incluido. Desde su lanzamiento en 2020, Línea Directa Aseguradora ha vendido más de **800 pólizas** de Llámallo X, un producto que responde a las inquietudes de los consumidores por el respeto al medioambiente.

En esa misma línea y como parte del compromiso del Grupo con la Sostenibilidad, Línea Directa Aseguradora ha continuado impulsando el

aseguramiento de vehículos eléctricos a través de su **Póliza Respira**. Al cierre del ejercicio, 9.178 vehículos eléctricos están asegurados en la Compañía, más de dos mil con la Póliza Respira.

Junto al fenómeno creciente de los vehículos compartidos, se está produciendo un auge de los vehículos de movilidad personal (VMP), como patinetes eléctricos y bicicletas eléctricas, cuyas normas de uso y circulación han sido objeto de regulación por las autoridades en 2021. En ese contexto, Línea Directa Aseguradora ha diseñado y empezado a comercializar en septiembre del citado año Vivaz Safe&Go, el primer seguro para VMP que cubre la movilidad de las personas, se gestiona 100% a través de una aplicación móvil y funciona bajo el modelo on/off o de pago por uso.

Línea Directa Aseguradora viene trabajando además desde hace años en el futuro del coche autónomo a través de herramientas que permiten monitorizar a distancia y en tiempo real la conducción y el comportamiento de los usuarios. En 2019, el Grupo se convirtió en la aseguradora oficial de **Autonomous Ready**, un proyecto de movilidad y seguridad vial de última generación de la Dirección General de Tráfico (DGT) y el Ayuntamiento de Barcelona para impulsar el coche conectado y el futuro coche autónomo. Con el objetivo de llegar a 5.000 vehículos conectados, cada coche incorpora un dispositivo que recaba toda la información sobre la conducción, el entorno y las características de la vía, lo que permitirá identificar los principales puntos de riesgo en la ciudad, especialmente los relacionados con los usuarios más vulnerables (peatones, ciclistas y motoristas).

Línea Directa Aseguradora es la Compañía responsable de analizar estos millones de datos, y sus conclusiones servirán para configurar modelos predictivos de movilidad prevención vial, en base a estos sistemas de asistencia a la conducción, conocidos como ADAS. Como parte del piloto,



Línea Directa ha instalado 50 dispositivos en parte de los vehículos de sustitución ofrecidos a sus clientes por su taller CAR Barcelona, siempre con el objetivo de aprender directamente de las posibilidades que ofrece esta tecnología.

Por otro lado, la Compañía ha lanzado en julio de 2021 la aplicación móvil **ConducTOP**, un novedoso programa para sus clientes en el que se analiza automáticamente cada trayecto del conductor teniendo en cuenta la suavidad de los giros y de la frenada, la aceleración y velocidad adecuadas, así como la concentración al volante. En cada viaje con buena puntuación, el conductor acumula recompensas que los clientes pueden canjear por cheques de lavado en gasolineras Cepsa o cheques por valor de cinco euros a consumir en gasolineras o tiendas de esta misma compañía. Esta iniciativa permite al Grupo seguir innovando en el seguro de automóviles y ofreciendo a sus clientes descuentos con el objetivo de premiar y recompensar la buena conducción y un comportamiento seguro al volante. En sólo seis meses, esta App ha alcanzado casi **18.000 descargas** en las stores de Android e iOS.

Gracias a sus procesos sencillos y eficientes y a sus servicios digitales, la división de Autos es capaz de ofrecer una experiencia de cliente diferencial basada en la tecnología, la flexibilidad y la inmediatez.

En este sentido, en los últimos ejercicios se ha potenciado el uso de **WhatsApp** como canal de comunicación con el cliente, abarcando procesos tan diversos como la gestión de la cita, la solicitud de coche 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.

También la tecnología ha sido una gran aliada a la hora de automatizar procesos en la gestión de los siniestros de motor. Un ejemplo de ello es la digitalización de los procesos de encargo para los peritos, así como en los

procesos de valoración online. Esto ha permitido que no haya desfases de información y que se proceda a la valoración de los siniestros en tiempo real. También la automatización de la facturación, que ha permitido que, a través de una plataforma online, se agilice el proceso de facturación con el Centro Avanzado de Reparaciones (CAR).

La transformación digital que el Grupo viene haciendo desde hace años ha permitido, por ejemplo, que actualmente el 49,8% de los partes de automóvil de los asegurados de la Compañía se abran a través de canales digitales y más de la mitad de las grúas (el 59,7%) se solicitan a través de la app o de la web de Línea Directa.

Mediante el uso de la inteligencia artificial (IA), Línea Directa Aseguradora ha puesto en marcha en 2021 un piloto de **valoración e indemnización para los daños producidos en siniestros leves, en tiempo real y sin intervención humana**. Estos percances sencillos, como arañazos en la carrocería del coche y que no afectan a la seguridad del vehículo, suponen un 70% del total de los siniestros. Con esta nueva opción, el cliente podrá realizar la gestión del siniestro de forma rápida y sencilla mandando fotografías con los daños del vehículo a través de canales digitales como la web, la app y WhatsApp en tiempo real y a cualquier hora del día. De forma inmediata, recibirá la valoración e indemnización de esos daños. La Compañía espera conseguir en 2022 gestionar sin intervención humana el 30% de estos siniestros.

El seguro de Hogar

Línea Directa Aseguradora inició la diversificación de su negocio en 2008 con la entrada en el ramo de seguros de Hogar, comercializando, por primera vez en el mercado asegurador español, una póliza multirriesgo a través del canal directo, flexible y que permite al cliente pagar solo por aquello que realmente necesita.



La línea de negocio de Hogar, con una facturación superior a los 131 millones de euros y **712.000 pólizas suscritas**, lo que representa el 14,5% de las primas emitidas de la Compañía y el 21,3% de la cartera de asegurados, se ha consolidado como una de las principales palancas de crecimiento del Grupo.

En un mercado de elevada competencia por parte de las entidades bancarias, debido a la tradicional vinculación entre el crédito hipotecario y el seguro de Hogar, Línea Directa Aseguradora viene creciendo en ingresos por primas por encima del mercado y se sitúa, según datos de ICEA a cierre del tercer trimestre, en el **puesto número 12 del ránking de Hogar** por volumen de facturación.

La comercialización de seguros de Hogar por parte de Línea Directa se basa, como en el caso de las pólizas de automóviles, en un modelo 100% desintermediado, de venta por teléfono e internet. De forma paralela, y siempre con esa estrategia de crecimiento orgánico, la Compañía explora y ha cerrado a lo largo de 2021 diversas alianzas de distribución con otras entidades financieras y compañías de otros sectores.

Con el objetivo de captar nuevos clientes y de generar nuevas formas de fidelización, **Línea Directa Aseguradora y Naturgy** sellaron en el primer semestre del ejercicio una **alianza comercial** que complementa los productos y servicios de las dos compañías, con ofertas atractivas y descuentos potentes para los clientes de ambas empresas. Tras el éxito del acuerdo, cuatro meses después ampliaron su colaboración con propuestas sostenibles. Los clientes de Línea Directa Aseguradora que se acojan a este acuerdo tienen un descuento fijo de 300 euros por la contratación de una instalación fotovoltaica con Naturgy.

Línea Directa Aseguradora ha alcanzado además **un acuerdo de comercialización de sus seguros de Hogar con Evo Banco**, entidad financiera 100% digital con más de 700.000 clientes y cuyo modelo de

distribución por internet y teléfono móvil se ajusta totalmente al modelo desintermediado del Grupo.

Desde su lanzamiento en 2008, Hogar ha continuado desarrollando procesos y herramientas con un fuerte componente digital para que el cliente pueda solucionar sus incidencias más rápidamente, también en la autoevaluación de siniestros, de forma que actualmente el 32,5% de los partes de hogar se abre ya por canales digitales. En el ejercicio 2021, la división de Hogar de Línea Directa Aseguradora ha seguido mejorando su apuesta por los canales digitales. De esta forma, gracias a la omnicanalidad, se agiliza la prestación del servicio en las viviendas de los clientes.

La Compañía utiliza la tecnología de las videoperitaciones como proceso de valoración novedoso y ágil. Un ejemplo de ello es la videoperitación de daños en vitrocerámicas donde, gracias a esta tecnología y de manera instantánea, se traslada la propuesta de indemnización económica que, en caso de ser aceptada por el cliente, se ingresa automáticamente en su cuenta bancaria.

Línea Directa Aseguradora usa las últimas tecnologías para agilizar y facilitar la valoración de los daños y así ofrecer una solución más rápida a los asegurados y el mejor servicio en el momento de la verdad, que es cuando los clientes verdaderamente necesitan a sus compañías de seguros. En este sentido, y ante el incremento de la frecuencia de los daños provocados por fenómenos meteorológicos adversos, como la borrasca Filomena, en 2021 la línea de Hogar de la Compañía ha comenzado a usar drones para la valoración de los daños en las viviendas. Esto, además de agilizar su tramitación, permite a la Compañía acceder a lugares más difíciles sin poner en riesgo a los profesionales.



Vivaz la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora

Línea Directa Aseguradora continuó en 2017 con su estrategia de diversificación del negocio al iniciar su actividad en el ramo de seguros de salud bajo la marca Vivaz. En poco más de cuatro años, Vivaz se ha consolidado como uno de los principales motores de crecimiento del Grupo.

Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, superó en 2021 los 100.000 clientes y los 26 millones de euros en primas, situándose así **entre las 25 mayores aseguradoras de salud** por volumen de facturación, según datos a cierre del tercer trimestre. Este crecimiento es especialmente destacable teniendo en cuenta que el sector de los seguros de salud está altamente concentrado en cuatro grandes compañías. En ese escenario, Vivaz viene creciendo año a año, de forma completamente orgánica, a tasas de doble dígito en ingresos y asegurados, muy por encima de la media del mercado.

La propuesta comercial de seguros de salud de Vivaz es completamente diferencial respecto a su competencia al ser un producto 100% digital, ya que se gestiona completamente a través de la aplicación móvil y la página web, sin necesidad de una tarjeta sanitaria, y con una oferta sencilla y flexible que permite elegir al asegurado las coberturas que realmente necesita. Esto está permitiendo a Vivaz crear nuevo mercado y atraer a clientes que nunca habían contratado una póliza privada de salud.

Vivaz cuenta con un **cuadro médico**, en alianza con DKV, formado por **30.000 profesionales** y **1.000 centros sanitarios** con el que presta un servicio sanitario de alta calidad y da respuesta a todas las demandas de los asegurados. A través de la app **Vivaz Médico Online**, la Compañía presta atención sanitaria a través del móvil mediante un servicio de chat y **videoconsulta médica** con un completo equipo de especialistas en medicina general, pediatría, psicología, ginecología, dermatología, alergología, sexología, nutrición y dietética y entrenamiento personal.

A través de este servicio de telemedicina se han atendido 39.747 consultas por chat y videoconferencia en 2021, más del doble que en 2020. Casi el 45% de estas consultas han sido de medicina general, seguido de las videoconsultas al pediatra, al nutricionista y al ginecólogo.

Además de la prestación de un servicio médico excelente, uno de los focos estratégicos de Vivaz es la **promoción de hábitos de vida saludables** entre los asegurados y el conjunto de la sociedad, bajo el convencimiento de que la prevención es la mejor medida para garantizar la salud. Así, por un lado, Vivaz es la primera marca de seguros de Salud que permite a sus clientes contar con **pruebas diagnósticas preventivas**, aunque no estén asociadas a ninguna sintomatología. Por otro, la Compañía anima a sus asegurados a seguir hábitos saludables, como caminar al menos 10.000 pasos al día y dormir al menos 7 horas diarias, que se monitorizan mediante una **fitband** o el **smartphone**, y les recompensa por seguirlos con descuentos de hasta 200 euros en la renovación de la póliza.

Al cierre de 2021, Vivaz Actividad, la app por la que se sigue el cumplimiento de esos hábitos de vida saludable, contaba con 21.120 usuarios activos. Desde la puesta en marcha de esta iniciativa, los usuarios de la aplicación **acumulan 75.149 millones de pasos**, con una media en 2021 de 198.750 pasos al mes por usuario activo, y cerca de **21 millones de horas de sueño**, lo que implica que cada usuario ha dormido más de siete horas una media de 88 días en 2021. Este reto de actividad y sueño ha permitido a esos asegurados **renovar sus pólizas con un descuento medio de 49,33€**.

En 2021, y consciente de la importancia de la buena alimentación en la prevención de enfermedades, en junio de 2021 Vivaz lanzó el **Manifiesto Vivaz**, un documento elaborado por **Juan Revenga**, dietista-nutricionista y biólogo, miembro de la Academia Española de Nutrición y Dietética que recoge los principios sobre una buena alimentación, consejos básicos para



alcanzarla y unos compromisos proactivos de la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora para ayudar a la sociedad a conseguir este objetivo. Entre estos últimos destacan la promoción de hábitos de vida saludables, la divulgación veraz y rigurosa o la denuncia de mitos relacionados con la nutrición, entre muchos otros.

Vivaz, además, asume los principios recogidos en el Manifiesto y los lleva a la práctica en todo lo que hace en este ámbito **con todos sus grupos de interés, principalmente empleados, clientes y sociedad en general**. Con el objetivo de dar a conocer estos principios, desde su lanzamiento, Vivaz los difunde en todo el contenido sobre alimentación y hábitos saludables en sus canales en redes sociales, su página web y sus apps, así como en sus intervenciones y colaboraciones en medios de comunicación.

Los asegurados de Vivaz pueden seguir, además, programas de formación impartidos por el nutricionista Juan Revenga, entre otras acciones, y los más de 2.500 empleados del Grupo disponen, entre otras actividades, de webinars sobre hábitos saludables con distintos expertos.

Con todo esto Vivaz aún dos objetivos estratégicos: que sus clientes gocen de una mejor salud en general y que se beneficien de ello en el precio de su seguro.

Vivaz Safe&Go, el primer seguro de pago por uso para usuarios de Vehículos de Movilidad Personal

Uno de los fenómenos que se enmarcan en el nuevo escenario de movilidad que atraviesa la sociedad es la irrupción y el auge de los vehículos de movilidad personal (VMP), como patinetes eléctricos y bicicletas eléctricas, que no necesitan matrícula ni cualquier otro tipo de registro oficial. El crecimiento exponencial en el uso de estos vehículos y el consecuente aumento de la accidentalidad ligada a ellos se ha convertido en una fuente de preocupación de primer orden para la Dirección General de Tráfico

(DGT), la Fiscalía de Seguridad Vial y los ayuntamientos. Esto ha llevado a las autoridades a regular en 2021 su uso, imponiendo la obligatoriedad del casco, prohibiendo su circulación por las aceras, limitando su velocidad a 25 km/h y fijando sanciones por circular con VMP bajo los efectos del alcohol y las drogas, entre otras medidas.

Por ahora, la normativa nacional no establece la obligatoriedad de que los usuarios de VMP particulares cuenten con un seguro de responsabilidad civil para hacer frente, al menos, a los daños causados a terceros en caso de un siniestro con un patinete o una bicicleta eléctricos. Así, en la actualidad, aquellos usuarios de VMP que sufran un accidente culpable con su VMP deberán responder con su patrimonio tanto de los daños sufridos como de los causados a otros. Sin embargo, conscientes de esta laguna, y de la falta de seguridad que supone para otros usuarios de la vía pública como los viandantes, las autoridades han abierto el debate sobre la necesidad de imponer, también, este seguro obligatorio para VMP.

En ese contexto, **en septiembre de 2021 Línea Directa Aseguradora lanzó Vivaz Safe&Go, el primer seguro 100% digital dirigido a usuarios de VMP: patinetes, bicicletas, skates, patines, segways, monociclos y hoverboards**. 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 en cada trayecto.

Esta innovación de Línea Directa Aseguradora permite además romper una barrera a la extensión del seguro obligatorio entre los usuarios de VMP, pues al cubrir a la persona y no al vehículo no es necesario crear un registro de estos vehículos ni matricularlos.

La app móvil de Vivaz Safe&Go permite consultar los recorridos y hacer las gestiones de póliza de forma digital y sin llamadas, las 24 horas del día, incluyendo la contratación, el alta de un parte de accidente o la consulta de sus pagos, entre otras opciones. La indemnización al cliente, una vez



aceptada, se hace de forma inmediata a su cuenta corriente, lo que evita esperas.

Vivaz Safe&Go incluye **coberturas únicas en su categoría**, ya que no solo cubre los daños causados a terceros, sino también los daños físicos sufridos por el propio usuario e incluso la defensa jurídica. Además, en caso de accidente, la app del seguro geolocaliza el lugar, lo que puede reducir los tiempos de respuesta de los servicios de emergencia y acudir rápidamente en su ayuda.

Vivaz Safe&Go destaca por su **facilidad y claridad** y ofrece dos posibilidades de contratación: pago por uso y anual. El pago por uso cuenta con una tarifa plana de 2 céntimos el minuto. Todos los precios incluyen impuestos y recargos del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS). En el anual existen tres packs diferentes según las coberturas de cada modalidad, que van desde los 16,35€ euros del producto más sencillo hasta los 33,2€ del más completo, lo que supone que cualquier usuario de VMP puede contar con un seguro anual por apenas cuatro céntimos al día.

Línea Directa Asistencia

Línea Directa Asistencia es la filial del Grupo especializada en servicios de verificación, peritación y asistencia en viaje. Cuenta con una red de miles de colaboradores en toda España que le permite ofrecer asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año, y se apoya en la tecnología, los soportes digitales y la innovación para ser un referente en movilidad y en los servicios que presta:

- **Grúa Digital**, con el que el cliente puede pedir una grúa en menos de 30 segundos desde su móvil, resolviendo además los problemas de localización del vehículo en el momento de solicitar la asistencia gracias a la **geolocalización por GPS**.

Una vez solicitada, se puede realizar un seguimiento en tiempo real del recorrido seguido por el vehículo de asistencia, así como conocer el tiempo estimado de llegada.

- **Facetruck**, que, para mayor seguridad de los clientes, les permite recibir en su móvil la fotografía y los datos del gruísta, con quien pueden interactuar a través de mensajes antes de que este llegue al lugar del incidente.
- **Vehículo de sustitución en el momento**: en el momento de la asistencia los colaboradores de grúa llevan al lugar del percance un vehículo de sustitución, para que el cliente continúe el viaje, a la vez que retiran el vehículo averiado del cliente.
- **Fotoverificación** para realizar una valoración del vehículo a distancia sin que el cliente tenga que desplazarse al taller.
- **Ayuda mecánica**, una prestación pionera con la que ofrece a los asegurados asesoramiento profesional en temas de mecánica, incluyendo el traslado del vehículo a la ITV, asesoramiento técnico, reparaciones in situ, asistencia o un servicio de mantenimiento integral para tener al día las revisiones.

Asistencia en viaje

Línea Directa Asistencia atiende más de 700.000 servicios anuales de asistencia en carretera. Gracias a los acuerdos con partners europeos de Astrum Alliance, líder mundial de las asociaciones de compañías de asistencia en viaje, puede prestar este servicio tanto a clientes españoles como a extranjeros dentro y fuera de España, 24x7 todos los días del año, en español, inglés, alemán y portugués, tanto al vehículo como a los ocupantes en caso de avería, accidente o robo.



El servicio se apoya en tres pilares: un equipo humano de gestión con una alta vocación de servicio, una amplia, experimentada y comprometida red de colaboradores y la tecnología más innovadora, con soluciones de localización como una app específica, una Web Mobile y, en breve, la posibilidad de hacer la petición del servicio de grúa por **WhatsApp**. Precisamente la tecnología ha permitido la implantación de un **modelo predictivo** para saber lo complejo que va a resultar un caso antes de que la llamada llegue a un agente, y así poder dirigirla al grupo de profesionales más adecuado para cada caso según su tipificación.

Línea Directa Asistencia cuenta en el equipo con un grupo de **mecánicos especializados** en diagnosticar telefónicamente la avería en el momento de la asistencia, de manera que pueden decidir cuál es la mejor opción para el cliente en cada momento, enviar información al colaborador para una reparación in situ, saber si es imprescindible el remolque de una grúa o indicar al asegurado que puede seguir circulando con su vehículo hasta el taller. Estos sistemas y equipos de personas permiten detectar todas las necesidades de los clientes en el momento de la asistencia haciendo una gestión integral del caso y potenciando la resolución en la primera llamada.

Gracias a la amplitud y la excelencia de la red de colaboradores de la Compañía, **el tiempo medio de llegada de la grúa es de 30 minutos y el índice de reparaciones en el lugar del percance asciende al 45% de los casos**, unos datos que avalan la satisfacción de los clientes, ya que **ocho de cada 10 encuestados califican al servicio de Línea Directa Asistencia de "excelente"**. A estos resultados también contribuye el servicio de comprobación y sustitución de baterías in situ, gracias al cual el cliente puede continuar circulando con su vehículo en apenas unos minutos.

Desde 2014, además, **Línea Directa Asistencia actúa 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 Compañía se ponen en contacto con el cliente para gestionar la emergencia. En caso de que no se lograra la comunicación, Línea Directa Asistencia se pone en contacto con los servicios de emergencia, trasladándoles la información del percance y su localización, acortando así los tiempos de atención médica.

Soluciones de movilidad

El **servicio de movilidad de Línea Directa Asistencia es 100% digital** y cuenta con una completa red de vehículos y conductores cualificados cuyo objetivo es ofrecer a sus clientes los mejores servicios. Entre otros muchos, aporta una solución para aquellos talleres que quieren ofrecer a sus clientes la posibilidad de utilizar un vehículo de sustitución durante el proceso de reparación del suyo propio.

Además, **Línea Directa Asistencia** pone a disposición de sus clientes una red de conductores profesionales para recoger o trasladar sus vehículos a los talleres de reparación, siempre con el objetivo de prestar un servicio seguro, rápido y fiable, que, entre otras muchas posibilidades, incluye el **traslado de los coches a la ITV con todos los trámites que supone** -dentro de la cobertura Ayuda al mantenimiento del vehículo a domicilio-. Por otro lado, entre otros servicios ofrecidos a empresas, Línea Directa Asistencia incluye la **entrega personalizada de vehículos nuevos o de ocasión**.

Verificación de riesgos

Línea Directa Asistencia ofrece el servicio de verificación de riesgos previo a la contratación, con una media anual de **170.000 verificaciones**, tanto presenciales -a través de la red nacional de verificadores- como digitales -mediante el envío de fotografías del vehículo y de la documentación a través de la app de Línea Directa Aseguradora-.



Centro Avanzado de Reparaciones (CAR)

El esfuerzo innovador es igualmente importante en la gestión de los siniestros y las reparaciones, uno de los aspectos fundamentales del negocio asegurador, de la relación de las compañías con sus asegurados y, por tanto, de la calidad del servicio prestado. Línea Directa Aseguradora cuenta con una red de más de 1.500 talleres colaboradores de chapa, pintura y lunas y con dos **Centros Avanzados de Reparación (CAR)**, uno en **Madrid** y otro en **Barcelona**, talleres propios de última generación que ofrecen un servicio integral al cliente, desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo.

Además, la Compañía cuenta con una **flota de vehículos de sustitución** de casi 1.200 unidades para dar servicio a aquellos clientes que lo necesitan cuando dejan su vehículo en reparación como consecuencia de un siniestro en un taller colaborador. Esta flota se ha renovado en su totalidad en este ejercicio sin que la calidad del servicio se haya visto resentida. La prueba de ello es que la Compañía ha batido récord en direccionamiento, es decir, en porcentaje de clientes que eligen reparar en los talleres de Línea Directa, así como el NSS (*Net Satisfaction Score* o índice de satisfacción de compra de un producto o servicio) de estos talleres. En este sentido, en el ejercicio 2021, el 71% de los clientes han elegido los talleres colaboradores y el NSS de estos se ha situado en un 54%.

El primer centro nació en Madrid en 2008 y 10 años después se inauguró el centro CAR Barcelona, que también ha aportado a la Compañía una información muy valiosa en materia de reparaciones y que, junto al centro de Madrid, ha servido de banco de pruebas en la implementación y mejora de aplicativos y procesos de carácter tecnológico en los procesos de reparación. En este sentido, en los últimos ejercicios, se ha potenciado el uso de WhatsApp como canal de comunicación con el cliente, abarcando

procesos tan diversos como la gestión de la cita, la solicitud de coche de sustitución, la petición de servicios de recogida y entrega o incluso la consulta del estado de la reparación.

Tanto CAR Madrid como CAR Barcelona tienen una valoración excelente entre 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 situaba a cierre de año en un 45,99%, mientras que en los talleres no colaboradores era de un 34,09%.

Además, el volumen de reparación de CAR Madrid ha sido, en este ejercicio, de más de 8.000 vehículos, siendo el récord en cifras absolutas, con un incremento respecto a 2020 de un 26% mientras que en CAR Barcelona han pasado por cerca de 7.000 vehículos, un 31% más que en el pasado ejercicio. En total términos de siniestros reparados en estos Centros Avanzados de Reparaciones, se han dado solución a más de 18.000 en este ejercicio 2021.

LDA Reparaciones

Desde 2017, LDA Reparaciones es la red propia de reparadores del Grupo Línea Directa en el ámbito del seguro de Hogar. Concebida con las características y atribuciones de un servicio oficial, nació con el objetivo de trasladar los altos estándares de calidad de Línea Directa Aseguradora al Ramo de Multirriesgo, incrementar el conocimiento sobre el proceso de reparación en las viviendas, acortar los tiempos medios de vida de los expedientes y aumentar los índices de recomendación de los asegurados.

LDA Reparaciones está compuesta por **ocho profesionales en plantilla** pertenecientes a los gremios de fontanería, albañilería y pintura que actúan en el ámbito de la **Comunidad de Madrid**. Para ello, la Compañía divide el territorio de la región en cinco zonas diferentes que asigna a cada profesional en función de su proximidad geográfica.



La Compañía realizó en 2021 casi **13.000 reparaciones**, lo que supone un **18,8%** más que durante el ejercicio anterior y un 56% más que en 2019; un volumen que sitúa el promedio por profesional en el entorno de las siete reparaciones diarias.

El proceso de reparación en LDA Reparaciones es diferencial y se basa en **la excelencia, la flexibilidad y la tecnología**. Para ello, los profesionales gestionan sus servicios a través de una **App específica** que les aporta una visión integral del procedimiento y que les permite aportar fotografías de la reparación en cada fase del proceso, notificar la existencia o no de terceros afectados, cuantificar y valorar los daños y abrir el parte de actuación para el siguiente gremio. Además, los especialistas de la Compañía emplean materiales de alta calidad en sus reparaciones, lo que redunda en la satisfacción final del cliente, y disponen de una imagen homogénea de marca que incluye furgonetas logotipadas y uniformes propios.

Sociedades que conforman el Grupo Línea Directa

Línea Directa Aseguradora, S.A.
Propietaria del 100% del capital de sus filiales.

Línea Directa Asistencia, S.L.U.
Empresa de asistencia en carretera y peritaciones.

Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), S.L.U.
Talleres en Madrid y Barcelona.

Club Más Moto, S.L.U.
Club exclusivo para clientes de motos de Línea Directa.

Ámbar Medline, S.L.U.
Compañía de actividades auxiliares de seguros.

LDActivos, S.L.U.
Compañía de gestión de activos.

LDA Reparaciones, S.L.U.
Compañía de reparaciones de Línea Directa Aseguradora.



La marca Línea Directa

Línea Directa Aseguradora se creó en 1995 como una *joint venture* entre Bankinter y Royal Bank of Scotland y comenzó a operar con una marca y un modelo de negocio diferentes, importados de Gran Bretaña.

La irrupción de Línea Directa supuso la aparición en España de la primera compañía de seguros que vendía pólizas de automóvil exclusivamente por teléfono. Esto marcó un antes y un después en el mercado asegurador español, hasta aquel momento muy tradicional, rígido y altamente dependiente de las redes de mediadores y oficinas.

El modelo de negocio de la Compañía, directo y totalmente desintermediado, tuvo una aceptación extraordinaria entre los consumidores ya que permite trasladar la eficiencia operativa en la gestión a un ahorro en el precio final de las pólizas, manteniendo las coberturas y la calidad del servicio. En solo cuatro años desde el inicio de su actividad, Línea Directa Aseguradora alcanzó el break even y en 2004 superó el millón de asegurados.

El éxito de la marca Línea Directa descansa, además, sobre una forma de hacer marketing hasta entonces inédita en el sector asegurador español: mediante publicidad en medios masivos con una comunicación sencilla, directa y simpática. Esa revolucionaria y exitosa estrategia de marketing ha hecho del teléfono rojo de Línea Directa una marca icónica y del fonotipo una música reconocible por el gran público.

En 1999, solo cinco años después de su nacimiento, la Compañía protagonizó una segunda revolución, convirtiéndose en la primera aseguradora en distribuir pólizas por Internet. Desde entonces, la apuesta de Línea Directa por el canal digital no ha dejado de crecer, lo que le ha permitido estar siempre a la vanguardia y responder a las necesidades de

la sociedad. Hoy, tiene presencia en todos los medios digitales, con una importante inversión publicitaria. Todo ello ha hecho de Línea Directa una marca líder en internet, como demuestra el hecho de ser la marca aseguradora más buscada en Google y que cuenta con la mayor notoriedad publicitaria en medios digitales.

Poder aportar la agilidad y sencillez reclamada por los clientes, incluyendo constantes novedades en el ámbito de la digitalización, ha supuesto que cerca del 85% de estos sean hoy digitales y que el 51,5% de los presupuestos que se han solicitado este año se hayan hecho través de Internet.

Además, en 2012 el Grupo eligió a Matías Prats, una de las personalidades más conocidas y con mejor reputación entre los consumidores, como protagonista de sus campañas. El periodista es hoy en día uno de los prescriptores nacionales mejor valorado, y transmite en un tono de humor contenido atributos como la confianza, la profesionalidad y la cercanía, valores inherentes a la marca.

Actualmente, Línea Directa Aseguradora es uno de los 10 mayores anunciantes del país según el último informe de Infoadex y la marca aseguradora española con mayor recuerdo publicitario según el estudio IOPE de Notoriedad Publicitaria de Kantar TNS.

Los excelentes resultados cosechados solo con el ramo de motor (coches y motos), que han convertido a Línea Directa en la quinta aseguradora de Autos del país, llevaron al Grupo a extender la marca y su actividad, en 2008, al ramo de Hogar, que ha seguido la misma trayectoria de crecimiento y rentabilidad. Así, en 2017, y siempre bajo el criterio de operar en ramos masivos y cuya distribución se adapta al modelo de negocio directo, Línea Directa Aseguradora lanzó en 2017 Vivaz, su marca de seguros de Salud, que en 2021 superó ya los 100.000 asegurados.



Línea Directa Aseguradora pasó a ser en 2009 una filial 100% propiedad de Bankinter, al adquirir esta entidad financiera el 50% del capital del Grupo que poseía Royal Bank of Scotland. Diez años después, Bankinter anunció su intención de convertir la Compañía en una empresa cotizada, manteniendo una participación del 17,4% y repartiendo el 82,6% restante entre los accionistas del banco. Esta decisión fue aprobada por la Junta General de Accionistas de Bankinter el 19 de marzo 2020 y, tras recibir el visto bueno de los supervisores y reguladores y ser registrado y aprobado el Folleto de Admisión, las acciones de Línea Directa Aseguradora comenzaron a cotizar en las Bolsas españolas el 29 de abril de 2021 con un precio de referencia de 1,3175 euros, valorando a Línea Directa Aseguradora en su conjunto en 1.434 millones de euros.

A lo largo de sus 26 años de actividad, Línea Directa Aseguradora ha logrado la confianza de más de 3,34 millones de clientes y se ha consolidado como una de las marcas con mejor reputación en la industria aseguradora nacional, siendo además una de las compañías dinamizadoras del mercado, referente en innovación y digitalización del sector, ejemplo de sostenibilidad y empleabilidad y una potente fuente de creación de riqueza para el país.

Desde el inicio de sus operaciones, Línea Directa Aseguradora ha facturado cerca de 14.000 millones de euros en primas, ha abonado más de 8.000 millones en prestaciones, ha invertido más de 20.500 millones en deuda soberana, renta fija corporativa, Bolsa, fondos de inversión, inmuebles y depósitos y la contribución fiscal del Grupo, desde 1995, supera los 2.800 millones de euros. Desde un punto de vista de creación de empleo, en estos 26 años Línea Directa Aseguradora ha hecho más de 5.200 contrataciones y abonado más de 1.200 millones de euros en salarios y costes de personal.

Junto a la notoriedad publicitaria, la Compañía ha logrado una importante notoriedad informativa gracias a un potente Plan de Comunicación Corporativa que se asienta, principalmente, sobre su actividad bursátil, sus resultados financieros, su gran dinamismo comercial, sus soluciones innovadoras y su política en materia de sostenibilidad, principalmente en seguridad vial, un compromiso desarrollado a través de la Fundación Línea Directa.

A lo largo de 2021, Línea Directa ha lanzado un total de 43 notas de prensa, y se han generado 8.340 impactos, lo que supone un incremento del 84,9% respecto al año anterior.

De toda esta gran masa de apariciones informativas, el 79,8% se generó en Internet, el 16,3% en prensa escrita, el 2,4% en radio y el 1,4% en televisión.

Fruto de este trabajo, la Compañía figura en Merco Empresas (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) como una de las 100 compañías con mejor reputación en España, concretamente en el puesto 54. Además, aparece también en el monitor Merco Talento como una de las 100 empresas mejores para trabajar en España, ocupando el puesto 49.



LIDERAZGO PÚBLICO	2019	2020	2021
Número de noticias	3.417	4.510	8.340
Audiencias alcanzadas (millones)	1.156	1.902	3.208
Noticias de prensa distribuidas	22	36	43
Merco Empresas	46	49	54
Merco Talento	54	54	49
Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo	68	64	64
Reconocimientos	6	9	8
Seguidores en redes sociales	454.958	421.312*	434.395
*Baja por el cierre de las comunidades de la marca Nuez			

Redes sociales

Línea Directa Aseguradora surgió en Redes Sociales en el mes de marzo de 2011 con una estrategia basada a crear una comunidad fiel en torno a la marca, con la que poder interactuar e ir creciendo de forma orgánica, aprovechando el canal para dar a conocer otra faceta, más allá de la estrictamente publicitaria, de la Compañía.

La Compañía suma 434.395 seguidores en total entre sus perfiles de Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn dando lugar a que sea una de las aseguradoras con mayor masa social y actividad en redes sociales.

Estrategia

La estrategia de Línea Directa Aseguradora se basa en varios pilares que definen y diferencian a la Compañía: su modelo directo, la apuesta por el crecimiento orgánico, la innovación constante, la inversión intensiva en tecnología útil y una excelente suscripción del riesgo. Todo ello ha hecho que Línea Directa sea una compañía rentable, eficiente y sostenible, que aporta valor a sus principales grupos de interés: accionistas, clientes, proveedores, empleados y sociedad en general.

Desde su creación en 1995, Línea Directa se ha caracterizado por desarrollar un modelo de negocio basado en la desintermediación, el crecimiento orgánico, la tecnología, la innovación y la audacia comercial. Sobre esta estrategia, que ha convertido a la Compañía en un caso de éxito único en el sector asegurador, ha definido su misión, su visión y su propósito corporativo, que responde al lema de “Innovar, proteger y acercar”.

Modelo directo y crecimiento orgánico

Dos de los ejes fundamentales de la estrategia de negocio de Línea Directa Aseguradora son su modelo de distribución directa y la apuesta por el crecimiento orgánico. Respecto al modelo directo, la ausencia de redes de oficinas y de agentes e intermediarios redundando en una mayor eficiencia, rentabilidad y alineamiento de la organización, y permite trasladar parte de ese ahorro operativo al precio final del producto. La distribución directa permite ser más eficiente a la Compañía respecto del modelo intermediado y, por tanto, trasladar precios más competitivos a sus productos, lo que redundando directamente en sus clientes.

Otro de los pilares esenciales es la apuesta por el crecimiento orgánico. Desde su creación en 1995 con el ramo de Motor y su irrupción en los ramos de Hogar en el año 2008 y de Salud en 2017, el crecimiento de la



Compañía se ha generado póliza a póliza, sin recurrir a compras, fusiones o adquisiciones. Esta estrategia ha aportado a Línea Directa un crecimiento armónico que le ha permitido adaptar sus recursos a las necesidades de cada momento de una forma sostenible, paulatina y progresiva.

Este modelo ha posibilitado que la organización haya mantenido a lo largo de sus 26 años de historia un ritmo de crecimiento sostenido y de los más altos de la industria, con un volumen de primas devengadas que alcanza los 748,1 millones de euros en el caso del Ramo de Autos, 131,2 millones de euros en el caso de Hogar y 26,4 millones de euros en el de Salud. Esta facturación le permite situarse en el puesto 5 del ranking de autos por volumen de primas, en el 12 del ranking de Hogar y el 21 del de Salud, superando los 3,34 millones de clientes totales.

Suma en Línea

Para conseguir este modelo y este crecimiento sostenido, la Compañía se fija unos objetivos de fidelización de su cartera de asegurados. Las pólizas altamente competitivas y la calidad del servicio ofrecidas por la Compañía a los clientes se han traducido, por ejemplo, en que el Grupo registra una de las tasas más altas de retención de asegurados. **En concreto, Línea Directa tiene la segunda tasa más alta de retención del sector en Autos, del 91,3%, según la consultora Gain Dynamics.** Junto a ello, Línea Directa cuenta con un programa de fidelización, **SUMA en Línea**, que incluye un amplio abanico de descuentos y ventajas comerciales para los clientes de la Compañía y al que, a cierre de año, estaban adheridos 481.885 clientes. Usando la **tarjeta de puntos gratuita SUMA en Línea** en los establecimientos colaboradores, los asegurados de la Compañía acumulan puntos que posteriormente pueden canjear por descuentos en la renovación de la póliza, en carburante y productos en Cepsa. Por otro lado, los clientes que usen la **Tarjeta Línea Directa Aseguradora** acumulan entre el 0,2% y el 2% de cada compra que hagan con ella para la renovación del seguro.

Excelente suscripción del riesgo

Gracias a su alto grado de tecnificación, el modelo directo permite ofrecer a cada cliente un precio personalizado, adaptando las tarifas a las circunstancias de cada asegurado y de sus circunstancias. Al ser, por tanto, capaces de individualizar e identificar el riesgo real de cada asegurado, la Compañía puede tener un mayor control de la siniestralidad.

Por ello, los resultados técnicos de la Compañía son muy superiores a la media del sector, con un diferencial que, en el caso del Ratio Combinado, que mide la rentabilidad de la actividad aseguradora, ha oscilado en los últimos años entre los 5 y 10 puntos porcentuales. Esta excelente política de suscripción, unida a un modelo de negocio eficiente, a un buen control de los gastos y a una gran prudencia en las inversiones financieras, han llevado a la Compañía a consolidarse como una de las empresas españolas más rentables, con un ROE que, en 2021, alcanzó un 30,4%.

En el caso del Ramo de Autos, el Ratio Combinado de Línea Directa Aseguradora llegó al 87,0%, frente al 80,5% registrado a cierre de 2020, incremento que se explica por el incremento de la siniestralidad tras las medidas de restricción de la movilidad derivadas de Covid-19. Aun así, este indicador es 5,1 puntos porcentuales mejor que el del sector a septiembre de 2021, último dato disponible. En el caso del Ramo de Hogar, el ratio combinado mejora del 94% de 2020 al 88,9% a cierre de 2021, 8,2 puntos porcentuales por debajo de la media de la industria (98,6% a cierre de septiembre de 2021, último dato de ICEA disponible). Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, prosigue con su plan de negocio de forma muy exitosa, situando su Ratio Combinado en el 148,1%, 17,5 puntos porcentuales menos que en 2020. Además, la siniestralidad neta de la Línea de Negocio de Salud se sitúa ya por debajo del 100% (86,4%).



Vocación por la innovación

Desde sus inicios, Línea Directa Aseguradora no solo ha convertido su modelo de negocio en una gran ventaja competitiva en términos de rentabilidad, sino también en un extraordinario soporte para impulsar la cultura de la innovación en la organización. El alineamiento que aporta su modelo de distribución y el contacto directo con los clientes en todas las fases del negocio constituyen un canal de escucha permanente que aporta una información de gran valor a la hora de mejorar el servicio, la calidad y la experiencia de cliente.

Tras convertirse en la primera Compañía en distribuir seguros a través del teléfono e Internet, Línea Directa Aseguradora ha sido capaz de crear y poner en práctica soluciones únicas que le han otorgado un valor diferencial: la franquicia en el seguro de Todo Riesgo, la fotoperitación, el primer seguro de Hogar autoconfigurable en 2007, el servicio de recogida y entrega del coche a domicilio y, más recientemente, Llámalo X, que es el primer seguro que trae un coche incluido o Safe&Go, la primera póliza que cubre la movilidad de los usuarios de VMP. Todos ellos son productos que nacieron de una vocación real por hacer las cosas de forma diferente y del contacto directo con el mercado, la industria y los clientes.

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

Al ofrecer sus servicios de manera centralizada desde un único punto geográfico, el modelo directo requiere de una **fuerte apuesta por la tecnología que aporte flexibilidad e inmediatez tanto a los procesos de**

negocio como a los de soporte. En este sentido, Línea Directa Aseguradora nació con una gran ventaja competitiva, ya que desde sus inicios ha contado con las últimas tecnologías (en telefonía, en sistemas de información, en digitalización, etc) que a lo largo de los años la han consolidado como un referente en calidad e innovación.

Plan de Transformación Digital de Línea Directa Aseguradora

En 2021, la Compañía avanzó con el Plan de Transformación Digital que inició hace dos años bajo el nombre "Más digitales, más útiles". Este proceso se asienta sobre dos pilares fundamentales: la omnicanalidad, que permite a los clientes relacionarse con la Compañía a través de cualquier canal, y la utilidad, que consigue hacer la vida de los clientes más sencilla y ágil gracias a la tecnología y la digitalización.

Uno de los objetivos del plan, que consistía en que al menos la mitad de la cartera interactuara digitalmente con la Compañía, se ha cumplido con creces, ya que cerca del 85% de los clientes se relaciona con la Compañía de manera digital. Al ser una Compañía directa que se mantiene en constante comunicación con sus clientes, Línea Directa analiza de forma constante cómo mejorar sus servicios digitales y telefónicos, de manera que se adapten cada vez mejor a las necesidades cambiantes de sus asegurados, desde el proceso de contratación hasta la renovación del seguro junto con todas las gestiones y servicios que requieren nuestros asegurados. Así, en 2021, alrededor del 49,8% de los partes de motor y el 32,5% de los partes de hogar se abrieron a través de la app y de la web.

Otra de las innovaciones incorporadas desde la puesta en marcha del Plan de Transformación Digital es la gestión de los servicios de asistencia desde el móvil del asegurado, aprovechando la capacidad de geolocalización y seguimiento de estos dispositivos. En concreto, **el 59,7% de las peticiones de grúa se hicieron en 2021 a través de la app y la web.** Esto se traduce



en que más de la mitad de los asegurados pueden saber, a través sus dispositivos, cuánto tiempo va a tardar la grúa, quién es el gruísta y su información de contacto y dónde está en cada momento gracias a la herramienta de geolocalización con la que cuenta el servicio.

En ese afán por adaptarse en todo momento a los hábitos y a la demanda de los clientes, Línea Directa Aseguradora ha comenzado a dar solución a los siniestros de sus asegurados a través de **WhatsApp**, siendo la primera aseguradora española que ofrece este servicio. Los clientes del Grupo pueden gestionar ya los percances con su vehículo a través de este servicio de mensajería instantánea, sin llamadas, agilizando el proceso y obteniendo en tiempo real información precisa sobre el estado de reparación de su automóvil o moto. Por WhatsApp, el asegurado puede dar de alta el siniestro, concertar una cita con su taller, solicitar la recogida del vehículo averiado y un coche de sustitución, seguir el progreso de la reparación y saber cuándo el vehículo está reparado y disponible para ser retirado. En 2021, más de **75.000 siniestros de Motor se han gestionado por WhatsApp**.

El Grupo está implantando además la **inteligencia artificial (IA)** para hacer más eficientes sus procesos y mejorar el servicio a los asegurados. Usando esta tecnología disruptiva, Línea Directa está utilizando ya **bots y asistentes virtuales** que permiten atender a los clientes. En interacción con ellos, los asegurados de la Compañía pueden solicitar la documentación de sus pólizas y recibirlas en su correo electrónico, abrir siniestros de Autos y Hogar y localizar profesionales sanitarios y centros médicos del cuadro sanitario de la póliza de salud Vivaz. Además, Línea Directa Aseguradora aplica ya la inteligencia artificial en procesos internos como el análisis y clasificación de ficheros y correos electrónicos de los clientes, mejorando su eficiencia interna lo que permite seguir ofreciendo los precios cada vez más competitivos a sus asegurados.

GOBIERNO CORPORATIVO

Una de las premisas de la salida a Bolsa de Línea Directa Aseguradora ha sido su voluntad de incorporar desde el inicio las recomendaciones de buen gobierno en cuanto a la composición y funcionamiento de sus órganos sociales, así como de sentar las bases necesarias para configurar un sistema de gobierno completo y eficaz, que incorpore de manera continuada y progresiva las mejores prácticas identificadas en el mercado. Línea Directa Aseguradora cuenta con una Política de Gobierno Corporativo aprobada por el Consejo de Administración, que define la estructura societaria y de gobierno del Grupo Línea Directa, los principios que la informan, los órganos sociales que la componen y las reglas esenciales de su funcionamiento interno. Se puede acceder a la Política de Gobierno Corporativo en la web corporativa de la Compañía.

Sobre la base de la estructura definida en dicha Política, se ofrece a continuación el detalle de la información relacionada con el buen gobierno de la Compañía.



INFORMACIÓN SOCIETARIA

COMPOSICIÓN DEL GRUPO

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”).
- Las sociedades dependientes, controladas al 100% por la sociedad dominante, conforme al siguiente organigrama:



COMPOSICIÓN DEL CAPITAL SOCIAL

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.

Desde el 20 de septiembre del mismo año, la Sociedad forma parte del Ibex Medium Cap.

ESTRUCTURA ACCIONARIAL

A 31 de diciembre de 2021, la estructura accionarial de Línea Directa Aseguradora tiene la siguiente composición:

ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS	Participación en el capital social (directa e indirecta)
Carival, S.A.	19,15%
Bankinter, S.A.	17,41%
Fernando Masaveu	4,68%
Lazard Asset Management	3,19%
Fidelity International Limited	2,04%

DISTRIBUCIÓN DEL RESTO DEL ACCIONARIADO	Participación en el capital social (directa e indirecta)
Autocartera	0,073%
Miembros del Consejo con participación no significativa	0,017%
Free Float	53,45%



ÓRGANOS SOCIALES

Los órganos sociales 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.

Con la salida a Bolsa de la Compañía se aprobó el **Reglamento de la Junta General** con el contenido propio de las sociedades cotizadas, incluyendo las últimas previsiones de la Ley sobre las juntas telemáticas.

En el ejercicio 2022, se celebrará la primera Junta General de Línea Directa Aseguradora como sociedad cotizada.

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.

En 2021, desde la salida a Bolsa de la Compañía, se han celebrado 13 sesiones del Consejo, con una ratio de asistencia del 98%. Entre las actuaciones más relevantes llevadas a cabo por el Consejo de Administración, destacan las siguientes:

- La adopción de los acuerdos societarios correspondientes relacionados con la salida a Bolsa de la Sociedad.
- La aprobación de la normativa interna apropiada para la Sociedad en su condición de cotizada.
- La ratificación y seguimiento del plan estratégico.
- La revisión y aprobación de la información financiera y no financiera a hacer pública a los reguladores y al mercado.
- La supervisión de las comisiones.
- La interacción con el nivel directivo.

Tamaño y estructura

Según lo dispuesto en los estatutos, el Consejo de Administración debe estar integrado por un mínimo de cinco y un máximo de 15 consejeros. A fecha de este informe, el Consejo de la Sociedad está compuesto por siete consejeros, en particular:



MIEMBROS DEL CONSEJO	CATEGORÍA LEGAL	CARGO
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Dominical (accionista representado: CARTIVAL, S.A.)	Presidente
D. Fernando Masaveu Herrero	Dominical	Miembro
D ^{ra} . Ana María Plaza Arregui	Independiente	Miembro *Presidenta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento
D ^{ra} . Elena Otero-Novas Miranda	Independiente	Miembro
D ^{ra} . Rita Estévez Luaña	Independiente	Miembro
D. John de Zulueta Greenebaum	Independiente	Miembro *Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo
D. Miguel Ángel Merino González	Ejecutivo	Miembro
D. Pablo González-Schwitters es el Secretario no consejero del Consejo de Administración.		



Selección: Independencia y diversidad

El Consejo de Administración aprobó la actual Política de Selección de Consejeros aplicable a la Sociedad el 18 de marzo de 2021. Esta Política recoge como uno de sus principales objetivos favorecer la diversidad de género, experiencias y conocimientos en el Consejo de Administración, evitando cualquier sesgo implícito que pueda implicar discriminación alguna y, en particular, que dificulte la selección de consejeras, fomentando que la Sociedad cuente con un número significativo de altas directivas.

Asimismo, de acuerdo con dicha política, el Consejo de Administración de la Sociedad tiene el objetivo de crear un órgano cuya composición garantice una saludable diversidad de opiniones, perspectivas, aptitudes, experiencias y trayectorias profesionales, todo ello de conformidad con las últimas recomendaciones de buen gobierno para las sociedades cotizadas. En la página web corporativa, se puede consultar un resumen de los perfiles profesionales y curriculares de todos los miembros del Consejo. En particular, el Consejo está formado mayoritariamente por perfiles especializados en el sector asegurador, con enorme experiencia en el ramo de motor y de salud. Asimismo, hay una elevada presencia de perfiles financieros y del sector bancario, así como formación y experiencia en auditoría, gestión de riesgos financieros y no financieros, legal y regulatorio. Igualmente, se encuentran muy presentes las competencias de digitalización y ciberseguridad.

Igualmente, entre sus principios fundamentales se encuentra 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.

El cargo de consejero tiene una vigencia de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por periodos de igual duración.

A la fecha de este informe, destacan los siguientes datos sobre independencia y diversidad en el Consejo, los cuales superan las ratios recomendadas por el Código de Buen Gobierno:

Porcentaje de independientes	57%
Porcentaje de mujeres	43%

Matriz de competencias	El Consejo cuenta con miembros expertos en el sector de los seguros, banca y finanzas, así como formación y competencias muy relevantes en materias como auditoría, cumplimiento normativo, gestión de riesgos y sostenibilidad. Se encuentran presentes también las competencias de digitalización y ciberseguridad.
------------------------	---

Nacionalidades	Dos
Edad media	57 años (de los 49 a los 74 años)

Evaluación

Tal y como requiere el Reglamento del Consejo, durante los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022 el Consejo de Administración ha realizado la evaluación anual de su funcionamiento y el de sus miembros y comisiones correspondiente al ejercicio 2021. 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 2021 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.

Retribución Media Anual	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Consejero No Ejecutivo	27.500,0		27.500,0	61.782,7	68.333,7	63.966,3
Consejero Ejecutivo	446.902,5		446.902,5	428.190,5		428.190,5
Promedio	195.261,0		195.261,0	204.512,8	68.333,7	159.119,8
Retribución media según tipo de Consejero Ejecutivo / Consejero no Ejecutivo						

Retribución Media Anual	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Alta Dirección	343.445,0	432.953,7	370.986,0	319.971,7	228.244,5	289.396,0

La Política de Remuneraciones de los Consejeros de Línea Directa Aseguradora, cuyo texto se encuentra disponible de forma permanente en la página web corporativa, tiene un periodo de vigencia de tres años (2020-2023) e incorpora las últimas novedades introducidas por la reciente modificación de la Ley de Sociedades de Capital.

La Política se inspira y sustenta en los siguientes principios:

- Configura una retribución basada en la **gestión prudente y eficaz** de los riesgos, con una visión a medio y largo plazo, contemplando periodos de diferimiento, límites máximos, periodos de mantenimiento (en el caso de retribución en acciones) y cláusulas de retención, reducción o devolución de importes.
- Aplica una **adecuada proporción**, en el caso del consejero ejecutivo, 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.
- 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, así como una asignación (dieta)



por la 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 consejeros	Límite máximo anual en su conjunto (€)	
Retribución fija anual	Dietas de asistencia	1,5 M

- Por su condición de consejero ejecutivo, el consejero delegado percibe, adicionalmente, una remuneración anual que tiene una parte fija y otra variable en función del cumplimiento de los objetivos previamente establecidos. Asimismo, el consejero ejecutivo tiene derecho a participar en los sistemas de retribución variable a largo plazo que la Sociedad decida implantar. Por último, el consejero ejecutivo es beneficiario de un sistema de ahorro a largo plazo de prestación definida y de una asignación destinada a un plan de pensiones.

Por el ejercicio de funciones ejecutivas (CEO)

Remuneración fija anual	Retribución variable anual	Retribución variable a largo plazo	Sistemas de ahorro a largo plazo
-------------------------	----------------------------	------------------------------------	----------------------------------

El detalle de estas remuneraciones y de las condiciones aplicables a su percepción se encuentra desglosado en el Informe Anual de

Remuneraciones de los Consejeros publicado en la página web corporativa y en la de la CNMV.

Comisiones

El Consejo de Administración cuenta con dos comisiones consultivas:

1. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento, compuesta por los siguientes miembros:

MIEMBRO	CARGO	CATEGORÍA LEGAL
D ^a . Ana María Plaza Arregui	Presidenta	Independiente
D ^a . Elena Otero-Novas Miranda	Vocal	Independiente
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Vocal	Dominical
D. Pablo González-Schwitters	Secretario no consejero	

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Porcentaje independientes	67%
Porcentaje mujeres	67%
Número de reuniones 2021 (desde la salida a Bolsa)	10
Porcentaje de asistencia	99%

Los miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en su conjunto, y de forma especial su Presidenta, han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros. En la página web



corporativa se puede consultar la información curricular completa de sus miembros.

Entre otras, las principales funciones de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento son:

- Informar en la Junta General, a través de su Presidenta, sobre el estado del control de la Sociedad y las actividades de la Comisión durante el ejercicio.
- Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General, el nombramiento, reelección o sustitución de los auditores de cuentas externos y sus condiciones de contratación. Velar por la independencia del auditor externo y supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría.
- Conocer, supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la Sociedad y, en su caso, al grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción).
- Informar con carácter previo al Consejo de Administración sobre todas las materias previstas en la ley, por ejemplo, las operaciones vinculadas que deba aprobar el Consejo.
- Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés.

- Supervisar y favorecer el cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores de la Sociedad, del Código Ético y en general los códigos internos de conducta de la Sociedad, así como supervisar el funcionamiento y favorecer el procedimiento de denuncia confidencial por parte de los grupos de interés.

Con ocasión de la convocatoria de la Junta General, en la página web corporativa, se ha puesto a disposición de los accionistas el **informe anual de funcionamiento de la Comisión**, que recoge las actuaciones llevadas a cabo por la misma durante el ejercicio 2021 desde la salida a cotización de la Sociedad.

2. La **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo**, compuesta por los siguientes miembros:

MIEMBRO	CARGO	CATEGORÍA LEGAL
D. John de Zulueta Greenebaum	Presidente	Independiente
D ^a . Rita Estévez Luaña	Vocal	Independiente
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Vocal	Dominical
D. Pablo González-Schwitters	Secretario no consejero	



Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo

Porcentaje independientes	67%
Porcentaje mujeres	33%
Número de reuniones 2021 (desde la salida a Bolsa)	5
Porcentaje 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 quienes desarrollen sus funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del consejo.

Asimismo, determinar la retribución de los miembros que, no perteneciendo a la alta dirección, desarrollen actividades profesionales que puedan tener un impacto relevante en la asunción de riesgos por parte la Sociedad.

- Supervisar y revisar el sistema de cumplimiento normativo de la Sociedad.
- Tutelar el gobierno corporativo de la Sociedad.
- Hacer seguimiento de la estrategia y prácticas de sostenibilidad de la Sociedad, la evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas de sostenibilidad, velando porque estén orientadas a la creación de valor.
- Supervisar el grado de aplicación de la política retributiva en general durante el ejercicio, y velar por su observancia.

Con ocasión de la convocatoria de la Junta General, en la página web corporativa, se ha puesto a disposición de los accionistas el informe anual de funcionamiento de la Comisión, que recoge las actuaciones llevadas a cabo por la misma durante el ejercicio 2021 desde la salida a cotización de la Sociedad.

Comité de Dirección

A nivel ejecutivo, Línea Directa Aseguradora cuenta con el Comité de Dirección, formado por los miembros del equipo directivo.

Tiene atribuidas, entre otras, funciones de organización y seguimiento de las directrices generales de gestión, y de planificación estratégica de los negocios gestionados por las sociedades filiales, de acuerdo con el modelo de negocio del grupo. Asimismo, tiene el deber de transmitir al resto de la



organización las directrices marcadas por el Consejo de Administración, involucrando a tantas áreas y recursos como sea preciso y realizando las comunicaciones internas que sean necesarias para el correcto conocimiento y ejecución de dichas directrices.

Comités internos

Los comités internos están dedicados a analizar temas específicos, relativos a materias regulatorias o a cuestiones especialmente relevantes para la Compañía (riesgos, inversiones, productos, transformación digital, etc.) e informan al Consejo y sus Comisiones. Sin perjuicio de los comités indicados en la Política de Gobierno Corporativo, a los efectos del presente informe, cabe destacar el Comité de Sostenibilidad y Reputación.

El Comité de Sostenibilidad y Reputación está compuesto por los miembros del Comité de Dirección y se reúne periódicamente con el fin de hacer seguimiento del Plan de Sostenibilidad, valorar el progresivo cumplimiento de los objetivos e indicadores marcados e informar sobre sus conclusiones a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

Proceso de delegación de autoridad

El Consejo de Administración ha delegado al Consejero Delegado las facultades que no son legal o estatutariamente indelegables. Además, el Grupo cuenta con una estructura de directivos y empleados apoderados, de conformidad con la Política interna de apoderamientos.

De acuerdo con dicha Política, los poderes están limitados por tipo de operación (firma de contratos, operaciones bancarias, inversiones, entre otras) y por importe. Por regla general los apoderados deben actuar mancomunadamente, salvo determinadas excepciones (facultades del Consejero Delegado, o poderes generales para pleitos, por ejemplo).

En virtud de la política interna, todos los apoderados tienen la obligación de utilizar los poderes de forma responsable y únicamente para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de su cargo en Línea Directa.

NOMBRE	CARGO/S
Miguel Ángel Merino	Consejero Delegado
Patricia Ayuela	Directora de Motor y Transformación Digital
Olga Moreno	Directora de Hogar
David Pérez Renovales	Director General de Salud
Mar Garre	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
Ana Sánchez	Directora de Tecnología
Carlos Rodríguez	Director de Finanzas
Pablo González-Schwitters	Secretario General
José María Maté	Director del Área Técnica
Antonio Valor	Director de Marketing
José Antonio Egido	Director de Servicios y Prestaciones
Julio Agulló	Director de Línea Directa Asistencia



ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Misión, Visión y Valores

La misión de la Compañía es aportar su experiencia en respuesta directa y ponerla al servicio de sus clientes, empleados, accionistas, proveedores y, por extensión, a toda la sociedad, generando riqueza, seguridad y un entorno de vida más responsable y sostenible para las personas. Además, ser la aseguradora de referencia por su respeto a los colectivos con los que se relaciona, especialmente clientes, empleados y proveedores.

La **visión** de Línea Directa es ser 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.

Todas las filiales del Grupo comparten también los mismos **valores**, que se aplican en el día a día y en todos los aspectos de su actividad:

- **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.

El Propósito de Línea Directa

Complementando la misión, la visión y los valores que rigen la actividad del Grupo Línea Directa, en 2020, la Compañía dio a conocer su propósito corporativo: **"Innovar, proteger y acercar"**. Este propósito nace con la vocación de **inspirar y guiar la estrategia de sostenibilidad en el largo plazo**, y es un factor clave de diferenciación, sobre el que se apoya la forma de hacer las cosas de la Compañía y la toma de decisiones coherentes, no sólo en relación con el negocio, sino también en relación con sus principales grupos de interés: empleados, clientes, proveedores e inversores.

Este propósito, formulado por el Comité de Sostenibilidad y Reputación de la Compañía -compuesto por el equipo de dirección y el CEO- recoge el carácter disruptivo del grupo desde su nacimiento; remite a la esencia misma de la actividad aseguradora y a su compromiso de dar cobertura ante situaciones de riesgo y de establecer relaciones de confianza y seguras con la comunidad y el entorno, y refleja, por último, la relación directa, franca, próxima y accesible con los grupos de interés y con la sociedad en general.

La innovación está en el ADN de Línea Directa Aseguradora. La irrupción de la Compañía en el mercado como una startup en 1995 supuso un antes



y un después en la forma de hacer seguros en España, pues se convirtió en la primera aseguradora del país en vender pólizas de forma directa al cliente, sin intermediarios ni oficinas, primero por teléfono y después por Internet. Además, ha revolucionado la forma de hacer seguros en la industria española y ha puesto a disposición de los consumidores productos hoy masivos, pero en su momento pioneros como el seguro a Todo Riesgo con Franquicia o los más recientes, como la Póliza Respira, específica para vehículos eléctricos, u otros más novedosos como "Llámallo X", el primer seguro con vehículo incluido.

El concepto protección hace referencia a la actividad aseguradora. Línea Directa Aseguradora cuida de lo que de verdad importa a sus clientes, como la salud, la casa o el coche. Pero también se preocupa de su cadena de valor, de sus empleados y de sus inversores y accionistas, y esta idea de proteger remite además a la convicción de la Compañía de cuidar el medioambiente y la sociedad.

Por otro lado, el modelo de negocio directo de la Compañía, sin intermediarios, permite acercar a los clientes los mejores y más innovadores seguros y coberturas al mejor precio, además de ofrecer un trato personalizado, cercano y próximo. Esto implica también el concepto de popularización del seguro, convirtiéndolo en algo sencillo y con precios competitivos. Y, por supuesto, tiene que ver con **estar cerca del cliente** en cualquier momento gracias a la tecnología y la digitalización.

Código Ético

La ética profesional constituye, junto al buen gobierno corporativo, y los valores corporativos de Línea Directa Aseguradora, una parte esencial de nuestra cultura, sirviendo de guía a todos los empleados en su desempeño profesional y constituyéndose como la base de su Código Ético.

El Grupo Línea Directa se compromete a dirigir su negocio conforme a altos principios éticos que garanticen el cumplimiento de las leyes y regulaciones y la confianza de clientes, accionistas, empleados y proveedores.

El **Código Ético** constituye el eje principal del desarrollo de los valores corporativos que la Compañía trata de afianzar entre sus miembros, y recoge de forma explícita los modelos y pautas de comportamiento a seguir por todos sus integrantes. Aprobado por el Consejo de Administración el 27 de enero de 2011, y actualizado en octubre de 2018, responde a la preocupación de su órgano de administración y de la alta Dirección de Línea Directa Aseguradora por concretar y divulgar los valores de la organización entre todos sus empleados y grupos de interés. En 2021 se ha revisado el contenido del Código para llevar a cabo las modificaciones necesarias, debido a la nueva condición de compañía cotizada.

El Código Ético de Línea Directa Aseguradora incluye los compromisos asumidos, relativos a cuestiones medioambientales y sociales, el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno, la igualdad de trato y de oportunidades o la no discriminación, entre otras.

Este Código no pretende abarcar todas las situaciones posibles que puedan surgir en el ámbito profesional, sino establecer unas pautas mínimas de conducta que deben orientar a todas las personas que forman parte de Línea Directa Aseguradora en su forma de actuar durante el desarrollo de su actividad profesional.

Su ámbito de aplicación incumbe 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 el 21 de noviembre de 2019, siguiendo esencialmente los mismos principios generales.

Asimismo, Línea Directa Aseguradora cuenta con un Código de Conducta de Proveedores, que deben suscribir todos sus colaboradores.

Para favorecer la aplicación del Código Ético, el procedimiento de gestión de consultas y denuncias del Grupo Línea Directa a través del Canal Ético establece las garantías de confidencialidad y no represalias, y, además, si el usuario lo considera oportuno, puede establecer la comunicación manteniendo el anonimato.

El acceso al **Canal Ético** está disponible a través de la web corporativa permitiendo, no solo a los empleados sino a cualquier tercero interesado, comunicar de manera confidencial o anónima, irregularidades relacionadas con vulneraciones del Código Ético o posibles incumplimientos normativos o comportamientos ilícitos.

Durante el ejercicio 2021 se han recibido y analizado cinco comunicaciones, de las cuales solo una de ellas se refería a un incumplimiento del Código Ético. El Gestor Ético procedió a la tramitación del expediente, que concluyó con la comprobación del incumplimiento del Código Ético y con la adopción de las medidas pertinentes. En cuanto al resto, se trataba de comunicaciones de clientes con relación a la tramitación de sus siniestros.

Todo el personal del Grupo recibe formación sobre el Código Ético en el momento de su incorporación. Además, se realizan acciones formativas o divulgativas de refuerzo periódicamente. En 2021 las acciones de formación se han dirigido a los empleados de Centro Avanzado de Reparaciones CAR (Madrid y Barcelona) así como a los de LDA

Reparaciones. Por otro lado, se ha lanzado un vídeo recordatorio sobre el Canal Ético animando a su uso a todos los empleados a través de la intranet y de pantallas de plasma distribuidas en los edificios, tanto en Línea Directa Aseguradora como en Línea Directa Asistencia.

En 2021, se ha encuestado a los empleados sobre el grado de conocimiento y aceptación del Código Ético y del Canal Ético, obteniendo resultados muy positivos. El 94% afirma tener en cuenta los principios éticos de la Compañía a la hora de tomar decisiones relacionadas con su trabajo.

Políticas del Grupo

El Código Ético es la guía de conducta y comportamiento de mayor nivel y rango dentro del Grupo. En él se desarrolla el compromiso, la visión y los valores de negocio de la organización, sirviendo de guía para la actuación de los profesionales que conforman todo el Grupo, estableciendo los estándares de conducta deseados. El contenido de las políticas deriva del Código Ético desarrollando con mayor detalle los principales conceptos recogidos en él, al mismo tiempo que establecen marcos de actuación y definen los criterios mínimos generales para la gestión de las principales áreas y riesgos del Grupo.

En cuanto a las **políticas de Cumplimiento Normativo**, destacan las siguientes:

Política de Cumplimiento Penal: El Consejo de Administración del Grupo Línea Directa aprobó en 2020 una Política de Cumplimiento Penal cuya finalidad es identificar las normas, procedimientos y herramientas establecidas en el Grupo para evitar el incumplimiento de la normativa legal con relevancia penal aplicable a la Compañía y a su personal, y adaptarla al entorno regulatorio. Este sistema, basado en el principio de tolerancia



cero al delito aprobado por el Consejo de Administración, es gestionado por el Departamento de Cumplimiento Normativo que se encargará de que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y se den a conocer adecuadamente.

Sistema de Cumplimiento Normativo: el Grupo Línea Directa Aseguradora tiene implementado un Sistema de Gestión del Cumplimiento, para dar respuesta al compromiso adquirido por la Compañía de cumplir con las distintas obligaciones legales que le afecten junto con las normas internas establecidas. Esto permite identificar los riesgos legales y elaborar el correspondiente mapa de riesgos y controles que gestiona el Departamento de Cumplimiento Normativo, estableciendo así mecanismos de prevención, detección y reacción.

Política anticorrupción: En 2021 el Grupo Línea Directa ha desarrollado, a través de esta Política, los principios de actuación de tolerancia cero frente a cualquier forma de corrupción estableciendo un marco de actuación que ayude a prevenir y detectar prácticas corruptas en la actividad desarrollada en la Compañía.

Las políticas relacionadas con aspectos ESG (Política de Sostenibilidad, Política de Gobierno Corporativo, Política de Derechos Humanos, etc.) se encuentran desarrolladas en otros apartados de este informe.

En cuanto a la divulgación de las políticas, al ser de carácter global y afectar a todos los empleados, la comunicación para informar sobre ellas consistió en la publicación de información a través de la Intranet y las pantallas de plasma distribuidas en las oficinas. En dicha comunicación se informaba tanto de las nuevas políticas como de las que habían sido actualizadas, además del lugar donde están publicadas para su consulta.

Prácticas fiscales

El Grupo Línea Directa cuenta con una estrategia fiscal, **pública en su web corporativa**, aprobada por el Consejo de Administración en el año 2019, donde se recogen los fines, principios, buenas prácticas tributarias y el seguimiento y el control de los riesgos fiscales. El fin de esta estrategia es asegurar el cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social y apoyando las estrategias empresariales del Grupo.

El Grupo Línea Directa reconoce el papel social del sistema tributario y, por ello, pretende que el desarrollo de la función tributaria en el Grupo atienda igualmente al interés social, al de sus grupos de interés y a la confianza de la comunidad en la que opera.

En los principios rectores de su estrategia fiscal se recoge el compromiso de la entidad por el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias de carácter tributario que le son de aplicación, así como con los tributos que le sean aplicables. Además, el Grupo impulsa un clima de buena fe, transparencia, colaboración, y reciprocidad en sus relaciones con las autoridades tributarias.

Por otra parte, el Grupo ha establecido una política fiscal corporativa, aprobada por el Consejo de Administración en el año 2020 y atribuida a este como facultad indelegable, que se ejecuta a través de Secretaría General y del departamento de Asesoría Fiscal, adscrito y dependiente de ella. El objetivo principal de esta política es recoger los principios y el sistema de reglas de actuación y de comportamiento fiscal que regulan la actividad de las sociedades del Grupo, así como determinar los elementos de control que permitan prevenir la comisión de contingencias tributarias. Esta política forma parte del sistema de gestión y control de los riesgos fiscales, integrado a su vez en el sistema general de gestión de riesgos de



la entidad, que permite la evaluación de estos riesgos de forma responsable y bajo parámetros definidos, con el fin de prevenirlos y minimizarlos, y proporciona un marco adecuado para la definición, revisión y consecución de los objetivos de gestión y control de los riesgos fiscales, así como su reporte. 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.

INFORMACIÓN FISCAL		
Distribución de impuestos sobre beneficios pagados (en miles de euros) Datos a 31 de diciembre de 2021	2020	2021*
Total impuestos sobre beneficios pagados por el Grupo Línea Directa	30.576,70	25.035,83
*No incluye el importe solicitado a devolver por el Impuesto sobre Sociedades del año 2020, presentado en el año 2021, y que a 31 de diciembre de 2021 no ha sido devuelto.		

En este sentido, el Grupo Línea Directa integra el enfoque fiscal en la organización a través de un espacio propio en la intranet, donde se recogen los principales documentos que rigen la función fiscal, así como un espacio de preguntas frecuentes que da repuesta a las consultas más recurrentes de los empleados. Además, existen formaciones específicas en fiscalidad enfocadas a las diferentes áreas de negocio.

Asimismo, se ha comprometido a seguir, en el marco de su actividad, buenas prácticas tributarias, descritas en la estrategia, con el objetivo de reducir los riesgos fiscales significativos y prevenir conductas susceptibles de generarlos. En estas buenas prácticas se incluyen la total disponibilidad del

Grupo con la administración tributaria en cuanto a requerimientos de información o colaboraciones en materia de detección, búsqueda y solución a prácticas tributarias fraudulentas.

El Grupo Línea Directa ha firmado en el mes de julio del año 2021 la adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias, impulsado por la administración tributaria española, que contiene recomendaciones voluntariamente asumidas por la administración y las entidades adscritas, tendentes a mejorar la aplicación del sistema tributario con seguridad jurídica, cooperación recíproca basada en la buena fe y la confianza legítima, y la aplicación de políticas fiscales responsables que cuenten con el conocimiento del Consejo de Administración.

Asimismo, el Grupo Línea Directa está presente en la Comisión Fiscal de UNESPA, donde participa de manera activa, así como en otros foros fiscales de interés sectorial.

El Grupo Línea Directa no ha recibido subvenciones o ayudas públicas durante el año 2021.

Protección de datos

El Grupo Línea Directa, como parte de su compromiso en materia de protección de datos y respeto al derecho de privacidad de los clientes, accionistas, colaboradores y empleados, en adelante “interesados”, cumple con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (GDPR) y en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales. Asimismo, cuenta con un marco de gobierno en privacidad y protección de datos que garantiza este derecho de privacidad con la ayuda de un equipo especializado y con un delegado de protección de datos. Además, dispone de una política de



privacidad cuyas principales líneas de actuación son la protección adecuada de los datos personales y confidenciales de los interesados.

Línea Directa Aseguradora, en calidad de responsable, cumple con el **principio de transparencia** e informa a los interesados 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 garantiza en todo momento que **los datos de personas y 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. Además, todos los proveedores son sometidos a auditorías de seguridad sobre sus infraestructuras, a fin de garantizar unos mínimos de seguridad exigibles en el tratamiento de información del Grupo Línea Directa. Asimismo, todos los empleados deben realizar un curso de obligado cumplimiento en materia de Privacidad y Protección de Datos. Además, en todos los contratos se incorpora una cláusula con información básica sobre el tratamiento de sus datos y se les informa de dónde puede obtener información más detallada sobre todos los tratamientos que realiza el Grupo Línea Directa.

A lo largo del año 2021, desde la oficina de protección del dato se han **impartido sesiones de concienciación en materia de privacidad y protección de datos**, dirigidas a los principales mandos intermedios de todas las áreas de negocio de la entidad y sus filiales. El contenido de las sesiones estuvo centrado en transmitir a los empleados la importancia de cumplir con los

principales principios de protección de datos, así como con las políticas y procedimientos internos del Grupo Línea Directa. Especialmente se puso el acento en el concepto de privacidad desde el diseño y por defecto, que implica tener en cuenta la protección de datos de los interesados antes de llevar a cabo del tratamiento de los datos, aplicando desde inicio las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la privacidad de los titulares de los datos.

En marzo de 2021, Línea Directa Aseguradora se adhirió al **Pacto Digital para la protección de las personas de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**, impulsando de esta forma la transparencia y buenas prácticas en el tratamiento de datos personales. En este sentido, se han ido realizando diferentes publicaciones internas en la Intranet para concienciar a los empleados y otras externas destinadas a informar a los grupos de interés en las redes sociales, trasladando y amplificando así el mensaje de precaución en el uso de Internet en la sociedad.

Ciberseguridad

La ciberseguridad constituye un pilar fundamental para la estrategia y la actividad general de Línea Directa Aseguradora, que, al carecer de redes de oficinas y agentes, precisa de un sistema de prevención y respuesta a las ciberamenazas potente, fiable y flexible. No en vano, el **Plan Estratégico de Digitalización** de Línea Directa Aseguradora dota a los procesos on line de un peso cada más creciente y decisivo, por lo que la Compañía cuenta con un **Sistema de Gestión de la Información** que se asienta sobre tres pilares fundamentales: **disponibilidad, integridad y confidencialidad**.

En este sentido, Línea Directa Aseguradora articula su estrategia sobre ciberseguridad en torno a **cuatro líneas estratégicas** destinadas a garantizar la resiliencia de todos los procesos y operaciones de la Compañía:



Protección frente a los ciberriesgos

- Evaluación y mejora de los mecanismos de prevención, detección y respuesta frente a ciberataques, incluyendo aquellos que puedan producirse en entornos de *cloud computing*.
- Evolución continua de los mecanismos de protección de sistemas de información y redes de comunicaciones.
- Evaluación y mejora de los mecanismos de recuperación frente a desastres.
- Gestión del riesgo de terceros.

Cultura de ciberseguridad y privacidad

- Acciones integrales de concienciación y sensibilización.
- Acciones de formación y capacitación para todos los empleados.
- Fomento de la obtención de certificaciones reconocidas en materia de seguridad.

Ciberseguridad desde el principio

- Integración de la ciberseguridad en el ciclo de vida de las nuevas iniciativas, garantizando su protección desde el inicio, así como la correspondiente implantación de controles y medidas.
- Evaluación de ciberseguridad en los procesos de compra de soluciones tecnológicas y en la contratación de servicios tecnológicos.

Evaluación y auditoría de la ciberseguridad y adaptación a la situación cambiante

- Creación de un equipo especializado (interno/externo) para la revisión permanente de las ciberamenazas.
 - Establecimiento de controles desde el inicio.
 - Integración de los ciberriesgos en el mapa de riesgos de la Compañía.
 - Realización de controles y autopruebas internas y externas.
- Reporte periódico a los Órganos de Gobierno de la Compañía.

Líneas de actuación

Las líneas de actuación de Línea Directa Aseguradora en materia de ciberseguridad tienen como objetivo la **protección de la información en sus diferentes fases: recogida, almacenamiento y transmisión**. Su objetivo fundamental es impulsar una actuación diligente en el establecimiento de medidas preventivas y en la detección y respuesta a ciberataques o eventos de interrupción de negocio.

Para ello, las líneas de actuación de la Compañía incluyen mecanismos destinados a identificar, dar seguimiento y respuesta a los factores externos susceptibles de modificar las necesidades de protección en las empresas, que son fundamentalmente tres:

- Las **ciberamenazas**, como la aparición de vulnerabilidades sistémicas o de 'día cero' y los ataques avanzados. En 2020 y 2021, el contexto de teletrabajo vivido en las empresas españolas



ha actuado como catalizador de las ciberamenazas, haciéndolas especialmente intensas en este periodo.

- Los **cambios regulatorios o normativos**, como las nuevas leyes en materia de seguridad, privacidad o protección de datos, derivados, en gran medida, de la creciente exigencia por parte de los clientes de una mayor protección de la información y de los datos personales.
- Las **iniciativas de negocio** asociadas a las necesidades de agilidad y a la utilización de nuevas tendencias tecnológicas impulsadas por las empresas. En este sentido, en caso de materialización del ciberriesgo, el Línea Directa Aseguradora cuenta con un seguro específico destinado a reducir el eventual impacto económico.

Para dar respuesta a las necesidades identificadas y cumplir con los objetivos establecidos, la Compañía cuenta con **mecanismos de defensa** destinados a aumentar la resiliencia digital de la Compañía. Estas capacidades se han materializado gracias a fuertes inversiones en materia de ciberseguridad, especialmente en herramientas tecnológicas y en personal especializado, a fin de adaptarse al escenario de incertidumbre que está imponiéndose en numerosas empresas, que han visto cómo un ciberataque paralizaba su actividad principal.

Ransomware

El ransomware, virus que cifra la información, inhabilita los sistemas informáticos y exfiltra información confidencial de las empresas, constituye una de las mayores amenazas existentes en el ámbito de la ciberseguridad. Consciente de ello, Línea Directa Aseguradora cuenta con una potente estrategia que se asienta sobre cinco puntos fundamentales:

- **Personal altamente especializado** que identifica, define, diseña y, en su caso, implanta y opera los distintos controles de seguridad, tales como las herramientas tecnológicas destinadas a proteger los activos digitales de la Compañía y la incorporación de nuevos requisitos, controles y funcionalidades.
- **Tecnologías específicas** de monitorización, detección y protección ante incidentes de seguridad, integradas en la plataforma tecnológica corporativa.
- **Herramientas, metodologías y especialistas** dedicados a revisar y evaluar de manera continua el nivel de ciberseguridad de Línea Directa, dando cobertura a todos los activos y actores involucrados e identificando proactivamente las deficiencias y las ausencias de control.
- **Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)** que monitoriza y opera la ciberseguridad de forma ininterrumpida, actuando como primera línea de defensa en materia de ciberseguridad. Este Centro de Operaciones dispone de una estructura ágil y dinámica a fin de reaccionar a tiempo ante cualquier posible amenaza.
- **Planes de respuesta a incidentes y situaciones de crisis**, actualizados y entrenados de forma sistemática. En este sentido, se ha trabajado en incorporar a los planes de ciberseguridad diversas medidas para prevenir ciberataques similares a los sufridos por otras entidades españolas, especialmente del sector financiero y asegurador.

En Línea Directa, el modelo de actuación en materia de ciberseguridad se encuentra integrado en el modelo corporativo de seguridad basado en la gestión de riesgos y en la protección integral de los activos tangibles e



intangibles. Esta protección se canaliza a través de diversas medidas que incluyen a todos los elementos que, de una forma u otra, participan en la actividad de la Compañía (personas, sistemas de información, instalaciones y procesos).

Otro de los pilares fundamentales en los que el Grupo está poniendo especial interés es la **cadena de suministro**, ya que, desde las licitaciones de los servicios, se establecen unos requerimientos mínimos de ciberseguridad que son refrendados posteriormente en el marco contractual con el proveedor adjudicatario y que son auditados periódicamente para comprobar su cumplimiento efectivo.

El Grupo cuenta con una **certificación UNE-ENISO 22301 en Continuidad de Negocio** en dos de sus procesos más críticos: la **Asistencia en carretera** y la **tramitación de siniestros en los hogares**. Esta certificación obliga a realizar esfuerzos, adaptaciones y evoluciones de forma continua que dotan a la organización de una gran capacidad de resiliencia ante cualquier adversidad.

Sensibilización interna

El **90% de los ciberataques tiene su origen en un fallo humano**, por lo que una de las herramientas más efectivas para luchar contra este fenómeno es la formación de los empleados en ciberseguridad, incidiendo en la concienciación sobre el uso correcto de la tecnología.

En 2021, **toda la plantilla de la Compañía** ha realizado un **curso sobre concienciación en ciberseguridad** con un triple objetivo: dar a conocer los comportamientos que suponen un riesgo, recomendar acciones que permitan proteger la ciberseguridad y crear una cultura de autoprotección en la organización.

A través de este programa, que utiliza una metodología basada en la gamificación, el *storytelling* y *webinars*, el Grupo Línea Directa expone y explica a sus empleados diversos fundamentos de la ciberseguridad con el objetivo de transformar sus comportamientos y convertirlos en la primera barrera de seguridad contra posibles ciberataques.

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

El Grupo Línea Directa Aseguradora se expone a diversos riesgos inherentes a las actividades y negocios que desarrolla, así como a aquellos derivados de factores externos, que pueden impedirle lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias con éxito.

Para lograr que los riesgos más relevantes se encuentren debidamente identificados, medidos, gestionados y controlados, se establecen, a través de esta política, los siguientes principios de actuación en la gestión de los riesgos:

- **Integración.** La gestión del riesgo es parte de las responsabilidades de gestión y una parte integral de todos los procesos de la Organización. Se deberá mantener una cultura de gestión del riesgo en cada una de las decisiones que se toman en todos los niveles.
- **Independencia.** A nivel 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 Aseguradora 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 para evitar o reducir el impacto.
- **Revisión y mejora continua de la gestión del riesgo.** La adecuación, idoneidad y eficiencia de la gestión del riesgo se revisarán y evaluarán periódicamente. Se analizarán oportunidades de mejora que puedan surgir internamente del aprendizaje de incidentes reportados, o externamente, por la disponibilidad de nuevas herramientas y conocimientos que pueden mejorar la gestión del riesgo.
- **Cumplimiento de la normativa interna.** Se deberá actuar en todo momento al amparo de los valores y estándares de conducta reflejados en el Código Ético, en especial el compromiso de legalidad, y bajo el principio de "tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude recogido en la Política de Cumplimiento Normativo.

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.

Se definen a continuación los principales roles y responsabilidades de los órganos de gobierno y partes implicadas en el proceso de control y gestión de riesgos:

- El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora: es el responsable de la determinación de la Política General de Riesgos, que servirá de marco para las políticas concretas de cada riesgo a los que está sometida la Compañía.

- La Comisión de Auditoría y Cumplimiento: será responsable de supervisar la eficacia del control interno de la sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.

Esta Comisión es informada por los responsables que integran la Función de Riesgos (Auditoría Interna, Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno, Función Actuarial y Función de Cumplimiento Normativo), en relación con los riesgos más significativos recogidos en el Mapa de Riesgos de la entidad, así como del estado de las recomendaciones emitidas y de la evolución de los Indicadores Clave de Riesgos (KRI).

- La Función de Auditoría Interna: es la responsable de ejecutar el Plan de Auditoría Interna que incluye trabajos de supervisión del sistema de gestión de riesgos. El Mapa de Riesgos debe servir para



alinear el trabajo de Auditoría Interna con la estrategia de la entidad y realizar la planificación anual de auditorías.

- Las Funciones de Gestión de Riesgos, esto es, la Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno, la Función actuarial y la Función de Cumplimiento Normativo, son responsables de:
 - Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.
 - Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.
 - Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.
 - Evaluar periódicamente la adecuación y efectividad de los controles (entendidos como medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados) y efectuar recomendaciones a los responsables de los riesgos, que se materializarán en planes de acción.
 - Reportar periódicamente el estado de los riesgos de la Compañía, así como las posibles materializaciones de riesgos 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 tipología de riesgos.

- El Comité Permanente de Riesgos: es el responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos llevando a cabo el seguimiento y supervisión de los riesgos operacional, legal, reputacional, así como los relativos a ESG.
- Los Comités específicos (de Negocio, de Inversiones, de Reservas y Siniestralidad, de Modelos, de Reputación, de RSC y de Productos): su 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 Aseguradora 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. La Compañía ha identificado diferentes tipos de riesgos, principalmente de suscripción, mercado y operación.

Para garantizar la gestión eficaz de los riesgos, la entidad cuenta con una serie de políticas de **gestión de riesgos** que definen las responsabilidades y establecen el marco de actuación para cada tipo de riesgo, asegurando una aplicación homogénea en todas las áreas y filiales del Grupo.

El Consejo de Administración es el responsable último en el establecimiento y definición del apetito al riesgo, así como de la existencia de unos límites en torno a los riesgos identificados y que estén correctamente monitorizados y gestionados. Es también responsable de la actualización anual del marco de apetito al riesgo de la entidad, del seguimiento de su perfil de riesgo efectivo y de asegurar la consistencia entre ambos.

Con periodicidad anual el Consejo de Administración o la Comisión de Auditoría y Cumplimiento fijan los límites de tolerancia al riesgo. Asimismo, aprueban los cambios en los umbrales de los Indicadores clave de Riesgo (KRIS), que son revisados anualmente.

La función de gestión de los riesgos está descentralizada en diferentes áreas, siendo la unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno, dependiente de la Dirección de Finanzas, la responsable de unificar e integrar la información de riesgos del Grupo, así como de la aplicación de

Políticas de Control del Riesgo y de informar periódicamente a la Dirección sobre los riesgos más significativos.

La unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno integra la información relativa a los riesgos del Grupo Línea Directa en el **Mapa de Riesgos Corporativos**, monitoriza su evolución a través del Cuadro de Mando de KRIS y reporta su estado a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Para asegurar la adecuada gestión y control de cada uno de los riesgos, el Grupo Línea Directa ha establecido distintos niveles de gestión o "defensa", garantizando que, para cada una de las tipologías de riesgos identificadas, existe:

- **Una unidad de gestión** con responsabilidad directa sobre la gestión diaria o al corriente de tales riesgos, como primera línea de defensa.
- **Una estructura de comités**, cada uno encargado de la identificación, gestión y reporte de los riesgos a los órganos de gobierno de la organización, y en los cuales las unidades de gestión reportan y someten 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 de defensa, que son la función de Gestión de Riesgos, la función Actuarial y la función de Cumplimiento.
- **Una función de supervisión** como tercera línea de defensa, 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.

Línea Directa Aseguradora ha identificado como riesgos más significativos los siguientes:

1. **Riesgo de suscripción no vida.**
2. **Riesgo de salud** (suscripción de enfermedad).
3. **Riesgo de mercado y de concentración.**
4. **Riesgos financieros, de crédito y contraparte**, incluyendo los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
5. **Riesgos operacionales**, incluidos los riesgos tecnológicos y de ciberseguridad.
6. **Riesgo legal** (regulatorio y de cumplimiento normativo).
7. **Riesgos ASG** (Ambiental, Social y de Gobierno), o ESG, por sus siglas en inglés.

8. Riesgo reputacional.

Con el objetivo de incrementar el entorno de control interno de la Compañía, en 2021 el departamento de Gestión de Riesgos y Control Interno ha potenciado el procedimiento de **autotesting**, consistente en una encuesta mensual a los mandos intermedios sobre los controles que realizan y que incluyen cuestiones como el objetivo o finalidad del control, el alcance, el responsable de ejecutarlo, las herramientas empleadas o la existencia de una guía u operativa.

Durante el ejercicio también se ha desarrollado **un plan formativo específico para los responsables de los controles**, encaminado a actualizar sus conocimientos sobre los procesos de gestión de riesgos y control interno, así como reforzar la concienciación sobre la importancia de su papel para disponer de un mapa de riesgos y controles adecuado a la realidad de la entidad.

Asimismo, se ha trabajado en la elaboración del mapa de riesgos y en la definición de los procesos de gestión de riesgos ESG, un ámbito de especial relevancia para la sociedad en general.

Tras la salida a Bolsa, el Grupo Línea Directa debe garantizar el cumplimiento de los reglamentos de la Unión Europea adoptando las **Normas Internacionales de Información Financiera**. Para ello, se ha creado 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 (SCIFI) 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 SCIF es una parte del control interno y se configura como el conjunto de procesos que el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría, la Alta Dirección y el personal involucrado de la entidad llevan a cabo para proporcionar seguridad razonable respecto a la fiabilidad de la información financiera que se publica en los mercados.

En este sentido, el Departamento de Control Interno de Información Financiera, encargado de la efectiva implantación del SCIF y de su correcta monitorización, ha identificado y revisado los procesos de información relevantes incluidos en el SCIF, 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 diseñados e implementados de cara al cierre semestral del ejercicio, además de establecer un proceso de revisión por parte del auditor externo.

Los principales riesgos identificados por el Grupo Línea Directa, que pueden tener un impacto a medio y largo plazo, son:

- **Los ciberataques:** la rápida digitalización y generalización del teletrabajo, a raíz de la pandemia, convierten el riesgo cibernético en una de las preocupaciones de la Compañía, que está centrando esfuerzos en reforzar los sistemas y protocolos de respuesta y recuperación. Además de diferentes medidas de seguridad para mitigar este riesgo, 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.
- **El aumento de catástrofes naturales** como consecuencia del cambio climático. El incremento de la frecuencia y severidad de siniestros catastróficos, derivados de fenómenos climatológicos adversos e

imprevisibles, está provocando picos de siniestralidad que dificultan 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 la entidad cuenta con procedimientos específicos para la gestión de estos siniestros y un programa de reaseguro de cúmulos para dar cobertura a los eventos que exceden de una determinada cuantía y que no están cubiertos por el Consorcio. 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 contrato.

- **La incertidumbre derivada de la crisis sanitaria producida por la Covid-19** y las consecuencias de la pandemia, que están impactando tanto en la economía como en la valoración de los mercados financieros.
- **Los riesgos de mercado:** aunque la Compañía mantiene una cartera prudente desde el punto de vista de instrumentos financieros (renta fija de gobiernos y corporates), existen siempre riesgos asociados a los mercados de capital (como, por ejemplo, movimientos de tipos de interés y/o mercado de renta variable).
- **El cambio regulatorio creciente:** incremento de regulación y normativas que obligan a la Compañía a prestar mucha atención a los requisitos y restricciones derivados de nuevas leyes, así como a adaptar sus procesos y sistemas, reforzar los equipos jurídicos, etc.
- **Los riesgos de reservas:** las reservas que registra la entidad para el pago de siniestros y gastos asociados a los mismos se calculan en función de estimaciones, basadas en cálculos actuariales y modelos



estadísticos, además de las provisiones realizadas de forma individual por el equipo de Servicios y Prestaciones con la información de la que se dispone en un momento determinado. Además, 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, cálculo de las provisiones técnicas realizado por un experto independiente. 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:** la pandemia ha acelerado la digitalización de las empresas y de los consumidores. El cambio está siendo vertiginoso, lo que puede entrañar el riesgo de no responder de manera ágil y efectiva a las demandas de los clientes en relación con nuevos productos y formas de relacionarse con la Compañía, así como riesgos derivados de la falta de escalabilidad de nuestra tecnología.

Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)

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

El equipo de Riesgos y el de Cumplimiento analiza periódicamente, junto con las áreas de la Compañía, aquellos riesgos operacionales o normativos que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, incluyendo los factores ESG. A partir de este análisis se realiza una evaluación inherente de los principales riesgos de la Compañía y, además, se

identifican las correspondientes medidas de prevención y mitigación que permiten obtener la valoración del riesgo residual. A continuación, se muestra el mapa de calor del riesgo inherente obtenido de esta primera evaluación realizada.

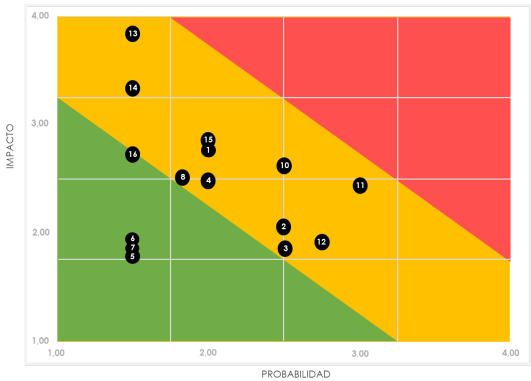
La entidad ha definido el modelo de gestión, los procesos, la normativa afectada y la metodología para la gestión de los riesgos ESG. Se trata de una metodología combinada, de manera que, por un lado, es una evaluación cualitativa que dispone de KPIs que ayudan a detectar riesgos que podrían considerarse como una amenaza más inminente, y cuenta con un seguimiento periódico que favorece la transmisión de información entre las áreas responsables de los riesgos y la Dirección de Riesgos de la Compañía. Por otro lado, se realizará la monitorización de las medidas de mitigación o controles identificados en cada área, analizando si se están realizando de manera efectiva a través de las evidencias que se puedan aportar. En caso de detectar alguna mejora, se definirán los planes de acción oportunos.



CATEGORÍA	CAUSAS/EVENTOS DE RIESGO
E Medio ambiente 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 riesgos
	4 Ausencia o escasa integración de una estrategia de eficiencia operativa ambiental
S 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
Relación con terceros	10 Riesgos ESG en la cadena de suministro
	11 Riesgos ESG en la relación con otros terceros
	12 No llevar a cabo una inversión responsable
G 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

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 esta materia por lo que impulsa y fomenta una gestión responsable del medio ambiente. Para ello, cuenta con políticas y medidas específicas, detalladas en el apartado de Gestión medioambiental, que nos permiten gestionar de forma eficiente el consumo de recursos, con el objetivo de minimizar nuestro impacto en el medio ambiente.

En el aspecto social, el Grupo Línea Directa cuenta con protocolos y medidas concretas para impulsar el potencial y el desarrollo de sus empleados, fomentando la diversidad e inclusión, ofreciendo las mejores



soluciones para mantener la empleabilidad y promoviendo la seguridad en el entorno de trabajo y la salud de los empleados, tal y como se recoge en el apartado Cuestiones sociales y relativas al personal. Además, en este sentido, en el diseño de productos se intenta tener en cuenta las novedades, como es el caso de los coches eléctricos, híbridos o con otro tipo de combustión.

Finalmente, en el aspecto de gobernanza, se pone de manifiesto entre otros los mecanismos de homologación de los proveedores, la estructura del gobierno corporativo de la entidad cumpliendo con todos los requisitos normativos y de buenas prácticas, la tolerancia cero reconocida por toda la Compañía frente al soborno y cualquier acto ilícito reflejado en el Código Ético y otras políticas internas y, por supuesto, todas las medidas de protección de la seguridad de la información y los datos que se implementan en la organización.

Auditoría Interna

En 2021 el plan de auditoría interna ha contado con un grado de cumplimiento del 143%. Asimismo, el 95% de los Planes de Acción han sido implementados satisfactoriamente por las Áreas afectadas.

Con el objetivo de obtener la certificación de calidad del Instituto de Auditores Internos de España, se ha llevado a cabo un ejercicio previo de análisis de las brechas de la función de auditoría interna cuyos planes de acción están siendo objeto de implantación.

Por último, se ha implantado la herramienta de gestión de auditoría, SAP Audit Management, que permite automatizar los procedimientos y mejorar la calidad de los trabajos realizados por la función.

En 2022 se desarrollará el plan de auditorías que tiene por objetivos: la protección de los activos, de la reputación y de la sostenibilidad de la

organización, así como la salvaguarda de los intereses de los accionistas. Para ello se realizarán, entre otras, las revisiones de Ciberseguridad, Cumplimiento, Continuidad del Negocio de Asistencia en Viaje, Mapa de Riesgos Integrado y KRIs y Control Interno de la Información Financiera (SCIIF).



GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Línea Directa Aseguradora articula sus políticas en materia de Sostenibilidad en torno a tres ejes: Ambiental, Social y Buen Gobierno, recogidos y desarrollados en el IV Plan de Sostenibilidad de la Compañía. El Plan se constituye como la hoja de ruta de la Compañía en este ámbito y desarrolla sus compromisos en materias como gobierno corporativo, gestión de riesgos ESG, aspectos sociales, finanzas sostenibles, medioambiente y cambio climático, entre otros.

GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD

El Grupo Línea Directa Aseguradora cuenta con una Política de Sostenibilidad, aprobada por el Consejo de Administración en 2020 con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible e inclusivo del entorno en coherencia con sus valores, que recoge los compromisos y prácticas responsables que sirven para desarrollar la estrategia de sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora.

El Consejo de Administración ostenta la responsabilidad última de la misma: observa su cumplimiento, vela por el respeto de las leyes y reglamentos en su relación con los grupos de interés, por el cumplimiento de buena fe en sus obligaciones y contratos y por el respeto de los usos y buenas prácticas en el ejercicio de su actividad.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones verificará anualmente el cumplimiento de la Política e informará sobre el grado de avance de su cumplimiento y de la estrategia de Sostenibilidad al Consejo de Administración, de lo que dará cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente.

El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, hará seguimiento del cumplimiento de esta Política, y de sus indicadores.

El Comité de Sostenibilidad y Reputación del Grupo Línea Directa reportará a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones las acciones derivadas del plan de Sostenibilidad y el cumplimiento de los indicadores ESG, al menos anualmente.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

El IV Plan de Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora, con vigencia desde 2020 hasta 2022, se constituye como la hoja de ruta del Grupo en el ámbito de la sostenibilidad, y persigue el objetivo de desarrollar y construir una propuesta de gestión rentable, ética y comprometida con la sociedad.

El Eje Ambiental incorpora a la gestión de negocio el cuidado del medioambiente y la lucha contra el cambio climático; el Eje Social apuesta por la atención a colectivos en riesgo de exclusión, la promoción de la igualdad, la diversidad, la salud, la seguridad vial y la seguridad en el hogar y el Eje de Buen Gobierno abarca la gestión ética de la Compañía en todas sus esferas.

El IV Plan, cuya implementación y cumplimiento sigue los ritmos previstos, alinea las políticas del Grupo en materia de sostenibilidad con la estrategia de desarrollo mundial de las Naciones Unidas, construida en torno a los ODS y la Agenda 2030. En este sentido, Línea Directa se ha vinculado con 8 objetivos concretos, para lo que se han identificado hasta 15 áreas diferentes de actuación y se han previsto más de 70 acciones pertenecientes a los ejes Ambiental (18%), Social (41%) y de Buen Gobierno (41%).



En concreto los 8 objetivos ODS con los que se ha vinculado Línea Directa Aseguradora son: **Salud y bienestar** (ODS 3), **Igualdad de Género** (ODS 5), **Trabajo decente y crecimiento económico** (ODS 8); **Industria, Innovación e Infraestructura** (ODS 9), **Reducción de las desigualdades** (ODS 10), **Acción por el clima** (ODS 13), **Paz, justicia e instituciones sólidas** (ODS 16) y **Alianzas para conseguir los objetivos** (ODS 17).

El IV Plan de Sostenibilidad se centra en tres líneas específicas de trabajo: **“Cuidamos del Negocio”**, **“Cuidamos de la Organización”** y **“Cuidamos de la Sociedad”**, en las que desarrolla los tres ejes ESG (Ambiental, Social y de Buen Gobierno) a través de diversas iniciativas. Con el compromiso **“Cuidamos del Negocio”**, promueve una **cadena de suministro responsable** que promueva una movilidad y unos hogares energéticamente eficientes, el lanzamiento de productos sostenibles y comprometidos con la sociedad y la responsabilidad en el negocio.

Por su parte, a través de la línea de trabajo **“Cuidamos de la Organización”**, Línea Directa promueve una cultura de compromiso y talento, así como el cuidado de la salud de sus empleados con el Plan de Empresa Saludable y valores como la diversidad, la inclusión social y la igualdad de género. Además, la Compañía también establece en esta línea de actuación sus objetivos internos en materia de **lucha contra el cambio climático** reduciendo el impacto de las emisiones, poniendo las bases para lograr la neutralidad en carbono y monitorizando sus consumos y residuos a través de un eficiente Sistema de Gestión Ambiental. Respecto al eje de Buen Gobierno, Línea Directa se compromete a reforzar el control de riesgos, a promover su Código Ético y a desarrollar sus políticas en materia de Gobierno Corporativo para dar respuesta a las expectativas y exigencias de inversores y reguladores.

Por último, por medio de la Línea de trabajo **“Cuidamos de la Sociedad”**, la Compañía cuenta con un Plan de Acción Social para colaborar con

ONGs e instituciones sociales, impulsa acciones para proteger el medioambiente y fortalecer la transición energética; realiza importantes iniciativas en favor de la seguridad vial a través de la Fundación Línea Directa; apoya la educación y la formación en materia de seguridad en el hogar y la protección de datos y, finalmente, promueve alianzas en materia de sostenibilidad y apuesta por la transparencia.

MATRIZ DEL IV PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2020-2022

	EJE AMBIENTAL	EJE SOCIAL	EJE DE BUEN GOBIERNO
Negocio	• Cadena de suministro responsable.	• Productos comprometidos con la sociedad.	• Innovación y responsabilidad en el negocio.
Organización	• Cambio Climático.	• Empresa saludable. • Empresa responsable. • Compromiso. • Talento y Cultura.	• Gobierno Corporativo. • Salud y seguridad laboral.
Sociedad	• Impacto ambiental.	• Seguridad Vial. • Contribución positiva a la sociedad. • Voluntariado	• Alianzas. • Transparencia del negocio.

Cumplimiento del Plan

Desde la activación del IV Plan de Sostenibilidad, la Compañía ha conseguido un alto grado de cumplimiento. En 2020, se alcanzó el 92%



de los indicadores propuestos, el 91% en el último ejercicio. A falta de un periodo para su finalización, el IV Plan se ha ejecutado ya en un 91,5%.

	Nº de acciones	Nº de indicadores	Cumplidos	En progreso	No cumplidas	Grado cumplimiento
Eje Ambiental	11	22	20	0	2	91%
Eje Social	30	70	62	5	3	89%
Eje de Buen Gobierno	26	49	46	3	0	94%
Total	67	141	128	8	5	91%

Políticas de Sostenibilidad

Las políticas de sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora, cuyo objetivo final es generar valor a largo plazo a la organización, a los accionistas, clientes, empleados, proveedores y a la sociedad en su conjunto, se articulan a través del **Comité de Sostenibilidad y Reputación** de la organización y son **aprobadas por el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora**, previa revisión y supervisión de la **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo**.

Estas políticas tienen el propósito de construir un desarrollo sostenible e inclusivo. El Consejo de Administración aprobó en octubre de 2020 la política de **Derechos Humanos**, la de **Diversidad e Inclusión**, la de **Igualdad de Género**, la de **Sostenibilidad**, y en 2021 la **Política General de Riesgos y la de Contribución Social**. En 2022 se abordará la Política de Medioambiente y eficiencia energética.

Las políticas de sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora están plenamente integradas en la estrategia corporativa y en la gestión del negocio, cuidando de **aspectos ESG** (ambientales, sociales y de buen gobierno) que tienen el propósito de impulsar un crecimiento sostenible, eficiente y duradero. En este sentido, Línea Directa Aseguradora se

compromete a asumir, tal y como recoge en su Código Ético, un enfoque proactivo en esta materia siguiendo los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas** y las recomendaciones de la CNMV.

Línea Directa asume un fuerte compromiso con los Derechos Humanos, defendiéndolos y promoviéndolos en todo su ámbito de actuación y a lo largo de toda su cadena de valor.

Con la **Política de Derechos Humanos**, el Consejo de Administración de la Compañía pone de manifiesto este compromiso con los Derechos Humanos, inspirado en las premisas establecidas en los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas y de conformidad con los requerimientos nacionales (Plan de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos) y europeos (Plan de Acción 2020-2024 para los Derechos Humanos y la Democracia).

De esta manera, el Grupo se alinea con los principios recogidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas, los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, las directrices de la OCDE para empresas multinacionales y el Convenio Europeo de Derechos Humanos.

El **respeto a la diversidad y la inclusión** constituye un activo reputacional esencial para Línea Directa Aseguradora, además de un factor clave de competitividad que fomenta la innovación, aporta pluralidad y genera valor en la organización. En este sentido, la Compañía está comprometida con 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 sean y se sientan tratadas con respeto y equidad.

En cuanto a las políticas en materia de **Igualdad de Género**, la compañía promueve una cultura de igualdad de oportunidades y de flexibilidad que



favorezca el equilibrio de la vida laboral, personal y familiar de los empleados. Como consecuencia de ello el **57,4% de los empleados son mujeres** que, además, ocupan el **50% de los puestos de responsabilidad**. La diferencia salarial ponderada entre géneros es del 2,6% a favor de los hombres.

Línea Directa es hoy un **gran ejemplo de diversidad, inclusión e igualdad de género**. De hecho, a cierre de 2021, el Grupo cuenta con 2.576 empleados de 28 nacionalidades distintas, de los que el 57,4% son mujeres que, además, ocupan el 50% de los puestos de responsabilidad. Especial mención merece la inexistencia de brecha salarial en la organización, ya que, en el Grupo Línea Directa, la brecha salarial entre hombres y mujeres es del 2,6% a favor de los hombres, un porcentaje que mejora sensiblemente la media del mercado laboral español.

Con la **Política de Contribución Social**, Línea Directa Aseguradora manifiesta su compromiso con la sociedad, entendiendo que debe ser un impulsor del desarrollo sostenible -mediante la aplicación de prácticas y compromisos responsables- que busca el progreso en las comunidades en las que opera. Para ello, trata de mejorar la calidad de vida de las personas y su seguridad a través de una estrategia de contribución social que promueve el desarrollo socioeconómico sostenible.

Por último, la **Política de Medioambiente y eficiencia energética** de Línea Directa se basa en el compromiso de la Compañía con el medioambiente y la correcta gestión energética, y se centra en el estricto cumplimiento de la legislación y en la mejora continua de su desempeño ambiental. El objetivo de esta política es promover un mayor control de los recursos naturales que se utilizan para construir un entorno más sostenible y conseguir una mayor eficiencia de las fuentes de energía utilizadas.

Mecenazgo tecnológico

Línea Directa Aseguradora apoya y financia diversos proyectos empresariales que, por su viabilidad, importancia, trascendencia científica, carácter innovador y alineamiento con los intereses reputacionales de la Compañía, pueden aportar un gran valor a la sociedad. En este sentido, las inversiones responsables suponen un elemento de gran importancia dentro de las políticas de sostenibilidad del Grupo y cuentan con una temática amplia, variada, diversa y de gran interés, tanto en el plano científico como en el económico.

Línea Directa Aseguradora mantiene una constante voluntad en el apoyo de iniciativas sociales, económicas y empresariales y a tal efecto ha aprobado el IV Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022 de Línea Directa Aseguradora que bajo el lema "Cuidamos de lo que importa" establece dentro de sus ejes de actuación el cuidado de la sociedad, promoviendo o participando en iniciativas que permitan, faciliten e influyan en una mejora sustancial del bienestar social de los ciudadanos. Asimismo, en dicho Plan se recoge el ámbito del cuidado en la Salud, que se impulsa a través de la marca Vivaz, y que tiene por fin mejorar y promover hábitos de vida saludable.

En 2021, Línea Directa Aseguradora apoyó económicamente proyectos relacionados con la Salud, el vehículo autónomo y la ingeniería. Dentro de los primeros, destacan las inversiones en un kit de diagnóstico dual para el Sars-Cov-2 e Influenza con tecnología LAMP; en nuevas alternativas terapéuticas para el tratamiento de la Covid-19; en el desarrollo de un soporte activo para la inmovilización de ADN/ARN, en el tratamiento del dolor neuropático y trastornos degenerativos y, finalmente, en la investigación de nuevos compuestos que permitan reducir los tiempos de regeneración celular. En el ámbito del automóvil, destaca el apoyo al estudio de la arquitectura y de los sistemas del vehículo autónomo en



materia de seguridad lateral, mientras que en el campo de la ingeniería se financiaron proyectos sobre ingeniería fotónica en comunicaciones inalámbricas en la automoción, en sensores ópticos para la monitorización de gases respiratorios en máscaras de oxígeno y en mezclas asfálticas sostenibles.

Todos estos proyectos esponsorizados por Línea Directa Aseguradora han contribuido al desarrollo de la I+D en todo el territorio nacional, dado que las empresas colaboradoras se encuentran establecidas tanto en Madrid, como en Aragón, País Vasco o Galicia.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Plan de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa clasifica a los **grupos de interés** de la Compañía en torno a **dos colectivos diferentes** en función de si mantiene con ellos una relación contractual/legal o no. En el primer nivel se encuentran los *stakeholders* con los que sí mantiene esta vinculación: **accionistas, clientes, empleados y proveedores**. En el segundo nivel se encuentran el resto: **medios de comunicación, instituciones, emprendedores, asociaciones sectoriales, líderes de opinión, ONG, no clientes y la sociedad en general**.



Línea Directa promueve una **escucha activa** con todos los Grupos de Interés para lo que establece **diferentes canales de comunicación**.

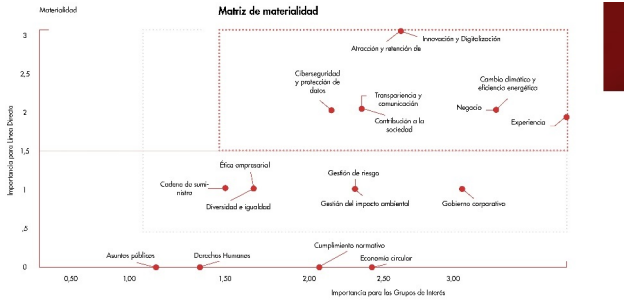
GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE DIÁLOGO	RESPONSABLE DE GESTIÓN
Accionistas	Junta General de Accionistas	Secretario General
	Oficina del Accionista	
	Canal de denuncias confidencial	
Clientes	Web Corporativa del Grupo	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn, Instagram)	
	Defensor del Asegurado	Secretario General
	Canal de denuncias confidencial	
	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	
	Encuestas de Calidad	Director de Marketing
	Multicanalidad Comercial	
Organismos reguladores (DGSFP y CNMV)	Focus Group	Directores de Negocio
	Canal directo telefónico	
	Canal de denuncias confidencial	
Empleados	Atención al empleado	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Encuestas de clima y pulsos de opinión	
	Comunidades Virtuales	
	Intranet	Comité de Dirección
	Eventos internos: desayunos y convenciones	
	Canal Denuncias Confidencial	Gestor Ético
Colaboradores	Reuniones y puntos de encuentro	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad



	Focus Group	Secretario General
	Cuestionarios de satisfacción	
	Portal de Compras	Director de Finanzas
	Canal de denuncias confidencial	Gestor Ético
	Premio Colaboradores	Comité de Dirección
Socios (Universidad y Escuelas de Negocio)	Reuniones	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Foros	
	Jornadas	
Tercer Sector	Reuniones	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Redes Sociales	
	Web Fundación Línea Directa	
	Canal de denuncias confidencial	Gestor Ético
Medios de Comunicación	Ruedas de Prensa	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Notas de Prensa	
	Redes Sociales	
	Canal de denuncias confidencial	Gestor Ético
Sociedad	Web Corporativa del Grupo	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Web Fundación Línea Directa	
	Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn e Instagram)	
	Canal de denuncias confidencial	Gestor Ético

En el IV Plan de Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora, cuya vigencia y obligatoriedad alcanza a todas las empresas del Grupo, se reflejan los resultados del análisis de materialidad realizado para diseñar, implementar y desarrollar las diferentes líneas de acción.

Para su elaboración se realizó un profundo análisis de consultoría con el objetivo de identificar los temas más relevantes para los diferentes stakeholders de la Compañía, un proceso exhaustivo y riguroso que, entre otras acciones, incluyó un benchmark sectorial e información de estudios del sector asegurador y de estándares de sostenibilidad, además de reuniones y entrevistas con la alta dirección de la Compañía.



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD E INDICADORES

Línea Directa reporta su información con transparencia y tiene en cuenta la relevancia para sus distintos Grupos de Interés, que determina a través de diferentes canales inspirados por los estándares GRI.



CUESTIONES AMBIENTALES

El impacto de Línea Directa Aseguradora en el medioambiente es reducido por su actividad y modelo de negocio directo ya que, a diferencia del modelo tradicional, carece de redes de oficinas y presta sus servicios de manera centralizada. Aunque no se encuentra en una industria crítica respecto al cambio climático, la Compañía está comprometida con la gestión responsable del medioambiente, lanza productos para las nuevas formas de movilidad emergentes y menos contaminantes y afronta los nuevos retos que la transición energética exige.

INTRODUCCIÓN

El Grupo Línea Directa mantiene un firme compromiso para abordar una gestión medioambiental responsable, y tomar las medidas necesarias para mitigar su impacto medioambiental directo e indirecto.

El cambio climático supone la aparición de nuevos riesgos y retos que exigen un alto compromiso de todos los sectores, incluido el sector asegurador, con estrategias que combinen la adaptación a las nuevas exigencias regulatorias, emanadas del ámbito normativo nacional y de la Unión Europea, como puedan ser la **Ley de Cambio Climático** o el **Reglamento de Taxonomía**, con la gestión de las necesidades de los grupos de interés.

La salida a Bolsa de Línea Directa Aseguradora coincide con la aprobación de estímulos económicos (los conocidos como fondos Next Generation) para la reconstrucción de una Europa más ecológica, digital y resiliente tras el fuerte impacto de la Covid-19. Este momento supone una oportunidad para potenciar su posicionamiento ante el cambio climático, desarrollando productos más sostenibles e innovadores, así como para consolidarse como referente en la digitalización en el sector asegurador de España.

Para ello, la Compañía se apoya en el principio de precaución, analizando y gestionando sus principales riesgos ambientales no solo en aquellos que son directos, como los derivados de sus inmuebles, la gestión de residuos o la concienciación de la plantilla, sino también en los indirectos. De los riesgos ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno) identificados en la Compañía, cuatro se circunscriben al medioambiente, incluyendo la adaptación a las nuevas regulaciones contra el cambio climático, la consideración de su impacto en los ratios financieros, la adaptación de los productos y servicios al cambio climático y la correcta implementación de operativos de eficiencia medioambiental.

La Compañía ha elaborado su Política de Sostenibilidad, que tiene en cuenta el enfoque medioambiental, orientada a potenciar los efectos positivos y a minimizar los negativos que pueda generar su actividad sobre el medioambiente. Así, estimula a su 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.

El Consejo de Administración de Línea Directa ostenta la máxima responsabilidad de la Sostenibilidad de la Compañía, y es el órgano responsable de aprobar, supervisar y revisar la implantación de la estrategia medioambiental. Además, la Compañía dispone de una Política de Medioambiente, elaborada en 2017 y que se ampliará a lo largo del ejercicio 2022, que alcanza a todo el Grupo y en la que se fijan los principios de actuación del mismo en esta materia.

Asimismo, el Comité de Sostenibilidad y Reputación, compuesto por la Alta Dirección y su Consejero Delegado, vela por el cumplimiento de estos principios y garantiza la implantación de las medidas adecuadas para la protección del medioambiente.



Este eje ambiental recoge también la estrategia de cambio climático, con objetivos a corto, medio y largo plazo, y el **sistema de gestión de la huella de carbono**, a través de los cuales se identifican, miden y controlan los impactos ambientales directos, indirectos e inducidos derivados de la actividad de la Compañía.

Respecto a su gestión ecológica, durante el ejercicio 2021, el Grupo no ha considerado necesario registrar ninguna provisión para riesgos y cargas de carácter medioambiental al no existir contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente, ni ha recibido ningún tipo de sanción en relación con la gestión ambiental desarrollada por el Grupo.

Los **riesgos medioambientales** que pudieran derivarse de su actividad se consideran mínimos, y en todo caso adecuadamente cubiertos, y se estima que no surgirán riesgos adicionales relacionados con su actividad. El Grupo tampoco ha incurrido en gastos ni recibido subvenciones relacionadas con dichos riesgos.

Estrategia de cambio climático

Por su tipo de actividad económica, el sector asegurador no se identifica como industria intensiva en carbono. En el caso de Línea Directa Aseguradora, que opera en el ramo de No Vida, su impacto es igualmente bajo desde un punto de vista directo. Sin embargo, el servicio que ofrece en el seguro de Motor puede generar un impacto indirecto que hay que contemplar, ya sea por la movilidad de sus propios clientes como por los proveedores, que deben tener un papel protagonista en la transición hacia una economía baja en emisiones (talleres, grúas, reparaciones, etc). Por ello, **la responsabilidad de la entidad con el medioambiente no se reduce a la gestión del impacto directo que produce (aspecto que se viene gestionando desde hace más de una década), sino que incluye una especial atención de sus impactos indirectos.**

En relación con sus distintas líneas de negocio, Línea Directa ha desarrollado distintas iniciativas.

En este sentido, en el ramo de Motor, Línea Directa viene impulsando el desarrollo del vehículo eléctrico e híbrido, con el lanzamiento de la **Póliza Respira** en el año 2016, un seguro que trata de potenciar la demanda de modelos de movilidad más sostenibles y respetuosos con el medioambiente. El producto ofrece a los conductores de vehículos particulares con motorización eléctrica o híbrida un Todo Riesgo con una tarifa fija a un precio muy reducido, además de coberturas especialmente pensadas para este tipo de vehículos, tales como la Asistencia en Carretera sin limitación de kilometraje o el robo de cable de recarga integrado, entre otras.

De esta forma, la Compañía se posiciona en el mercado con productos responsables para fomentar en la sociedad hábitos más sostenibles y respetuosos con el medioambiente. Otro ejemplo de ello es la incorporación de vehículos híbridos en su flota de vehículos de sustitución o en su novedoso producto "Llámallo X", el primer seguro con coche incorporado que también ofrece vehículos híbridos. También asegura flotas de movilidad eléctrica de carsharing y motosharing, apoyando así nuevas iniciativas para resolver los continuos problemas de contaminación y movilidad existentes en el ámbito urbano.

En relación con el seguro de Hogar, Línea Directa cubre los fenómenos atmosféricos determinados por la ley del seguro, dentro de las coberturas y límites que se recogen en el condicionado de la póliza. En relación a los riesgos de fenómenos atmosféricos extremos, como DANAS o las Tempestades Ciclónicas Atípicas (TCA), cuya frecuencia e intensidad se pueden atribuir al cambio climático, quedan cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), entidad pública dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. El sector asegurador español cuenta, pues, a través de dicho modelo de



aseguramiento de los riesgos extraordinarios, con una herramienta útil para hacer frente a los daños causados por el cambio climático.

Línea Directa Aseguradora también ofrece propuestas sostenibles para sus clientes en relación con el acuerdo que ha desarrollado con Naturgy para fomentar energías sostenibles en el hogar.

Durante 2021 Línea Directa ha lanzado "Vivaz Safe & Go", el primer seguro que cubre a los usuarios de Vehículos de Movilidad Personal (VMP) tales como patinetes eléctricos, bicicletas o segways, entre otros, sin necesidad de un registro del vehículo ni matrículas de ningún tipo. Con este seguro, que se gestiona de manera 100% digital, la Compañía se posiciona como aliado de las nuevas formas de movilidad urbana de bajo impacto en carbono, al ofrecer una solución aseguradora que proteja al conductor y al resto de los usuarios de las vías urbanas facilitando una movilidad urbana más sostenible y amigable con el medioambiente.

Por otro lado, Línea Directa apoyó en 2021 la iniciativa de WWF "La Hora del Planeta" para concienciar sobre el impacto del cambio climático y la importancia de reducir las emisiones de CO₂ a nivel local y global, a la que da difusión en su comunidad de redes sociales, donde cuenta ya con más de 430.000 seguidores.

Para concienciar a los empleados sobre la importancia de la Sostenibilidad, la Compañía ha facilitado formación que explica el sistema de gestión medioambiental, el compromiso del Grupo Línea Directa con el desarrollo sostenible y la reducción de su impacto medioambiental, además de facilitar consejos y recomendaciones para luchar individualmente contra el cambio climático.

HUELLA DE CARBONO

Línea Directa calcula desde hace más de 10 años su huella de carbono de manera integral en sus tres alcances de emisiones: las directas (consumo de combustibles fósiles), las indirectas (consumo eléctrico) y las inducidas (viajes in itinere, viajes de empresa, consumos de papel y agua, entre otros).

En 2021, Línea Directa Asistencia ha elaborado por segundo año una estimación de los gases de efecto invernadero emitidos de la actividad que presta en carretera. La filial ha calculado los kilómetros que se recorren anualmente en los servicios de grúa a través de su cadena de suministro. También ha calculado la distancia que recorren los vehículos de alquiler, los taxis que utilizan los clientes cuando su vehículo tiene que repararse en el taller, el servicio de verificación que prestan los peritos, y los servicios de recogida y entrega de los vehículos de sustitución a los clientes. Fruto de todo ello se ha contabilizado una emisión de **hasta 6.032 Toneladas de CO₂, un 12% más que en 2020**. Estas emisiones se relativizan al número de expedientes de asistencia que se abren, para poder comprobar el número de emisiones que se emiten en cada servicio a los clientes. Con esta medición, la filial puede gestionar, reducir y, llegado el momento, neutralizar de manera más exhaustiva las emisiones de sus operaciones. De hecho, las emisiones por expediente de 2021 se redujeron en un 1,5% respecto al año anterior, siendo más eficientes por servicio durante este periodo.



Durante 2021 la movilidad ha vuelto a niveles similares a los momentos previos de la pandemia de la Covid-19. Sin embargo, las medidas implementadas en Línea Directa permitirán continuar reduciendo significativamente las emisiones y progresar hacia la neutralidad en carbono para 2030, según se recoge en el Plan de Sostenibilidad del Grupo.

En Línea Directa se identifican las principales fuentes energéticas y se evalúa su desempeño, con objeto de establecer objetivos, realizar un seguimiento y completar así un sistema de gestión ambiental integral. Con esta gestión se busca reducir el impacto de la actividad de la Compañía, proteger el medioambiente, minimizar la contaminación, disponer de un sistema de mejora continua en la Compañía, cumplir con los requisitos legales vigentes, fomentar la adquisición de productos y servicios más eficientes y asegurar la disponibilidad de información para poder llevarlo a cabo.

Además, como medidas para la prevención y reducción de emisiones de carbono, se dispone de una flota de vehículos eléctricos para los desplazamientos de los empleados entre los centros de oficinas de la plantilla.

Huella de Carbono de Línea Directa Aseguradora

Emisiones CO2 Directas (Tn)			
Por consumo de Gas* / Gasoil**	2019	2020	2021
	331,4	208,2	287,5
Emisiones/empleado	0,16	0,09	0,13
*Gas Natural 2021 (1.569.508 Kwh). **Gasoil Tipo C 2021 (639 litros).			
Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 17 - Abril 2021)			
Emisiones CO2 Indirectas (Tn)			
Por consumo de electricidad	2019	2020	2021
	949,0	65,9	76,1
Emisiones/empleado	0,45	0,03	0,03
Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. (Versión 17 - Abril 2021)			
Electricidad ELEIA / Iberdrola Clientes. Edificios TC1, TC2 y TC4: Electricidad ELEIA 100% renovable. Edificio TC3: Estimación de consumo en base a promedio anual.			
Emisiones CO2 Inducidas (Tn)			
Desplazamiento in itinere*	2.405,2	1.173,7	2.089,7
Viajes de empresa**	16,2	3,6	5,7
Agua***	6,2	3,2	3,8
Papel	56,1	24,0	15,1
Total:	2.483,6	1.204,5	2.114,3
Emisiones/empleado	1,14	0,55	0,95

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water, at user, RER/S).

Actualizado 2019.

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint).

Actualizado 2019.

Fuente: Defra's business travel land guidance. Version 1.0 2021. Renfe y Calcarbono.servicios4 del Gobierno de Aragón

* En 2021 se modifica el cálculo de Desplazamientos in itinere a partir de encuesta de hábitos de movilidad.

** En 2021 se amplía el alcance de Viajes de empresa. Incluye viajes de AVE y avión.

*** Estimación de consumo de agua a partir de datos promedio anuales.

*La metodología para calcular las emisiones de los viajes de empresa y los desplazamientos in itinere se ha modificado este año. Para obtener una mayor exhaustividad, se ha realizado respectivamente, una inclusión en el cálculo de los viajes realizados en tren y en avión por



motivos de empresa, y una encuesta entre los empleados para conocer los hábitos de movilidad que incluyen todos los tipos de transporte.

Huella de Carbono de Línea Directa Asistencia

Emisiones CO2 Directas (Tn)	2019	2020	2021
Por consumo de Gasoil*	49,6	28,2	22,0
Emisiones/empleado	0,22	0,13	0,10
*Gasoil Tipo C 2021 (7.680,64 litros).			
Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono [Versión 17 - Abril 2021]			
Emisiones CO2 Indirectas (Tn)			
Por consumo de electricidad*	102,1	52,0	47,8
Emisiones/empleado	0,44	0,24	0,22
*Estimación a partir de consumos promedio anual			
Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. IBERDROLA CLIENTES S.A. (Versión 17- Abril 2021)			
Emisiones CO2 Inducidas (Tn)			
Desplazamiento in itinere*	285,3	131,6	206,7
Viajes de empresa**	10,13	3,30	1,27
Agua***	0,65	0,12	0,02
Papel	1,73	0,46	0,25
Total:	297,9	135,5	208,2
Emisiones/empleado	1,30	0,61	0,98
Fuente: SIMAPRO [Ecoinvent System Processes, tap water, at user, RER/S]. Actualizado 2019.			
Fuente: SIMAPRO [Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint]. Actualizado 2019			
Fuente: Defra's business travel- land guidance, Version 1.0 2021			
*Desplazamientos in itinere; Elaboración propia a partir de encuesta de hábitos de movilidad 2021			
** Viajes de empresa solo incluye aquellos desplazamientos que se realizan en vehículo particular.			
*** Estimación a partir de consumo promedio anual.			

Huella de Carbono de CAR Madrid

Emisiones CO2 Directas (Tn)	2019	2020	2021
Por consumo de Gas*	143,4	112,6	141,4
Emisiones/empleado	2,21	1,61	1,99
* Gas Natural 2021 (776.825 Kwh)			
Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono [Versión 17 - Abril 2021]			
Emisiones CO2 Indirectas (Tn)			
Por consumo de electricidad	257,6	242,4	116,0
Emisiones/empleado	3,96	3,46	1,63
Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. IBERDROLA CLIENTES S.A. (Versión 17- Abril 2021)			
Emisiones CO2 Inducidas (Tn)			
Desplazamiento in itinere*	N.A.	N.A.	N.A.
Viajes de empresa*	N.A.	N.A.	N.A.
Agua	0,38	0,26	0,31
Papel	1,04	0,62	0,35
Total:	1,42	0,88	0,66
Emisiones/empleado	0,02	0,01	0,01
Fuente: SIMAPRO [Ecoinvent System Processes, tap water, at user, RER/S]. Actualizado 2019.			
Fuente: SIMAPRO [Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint]. Actualizado 2019.			
* No se ha realizado el cálculo de emisiones de viajes de empresa, ni de desplazamientos in itinere porque no son significativos.			



Huella de Carbono de CAR Barcelona

Emisiones CO2 Directas (Tn)	2019	2020	2021
Por consumo de Gas*	130,3	120,6	145,0
Emisiones/empleado	2,77	2,08	2,46

* Gas Natural 2021 (797.004,6 Kwh). Estimación a partir de consumos promedio anual.

Fuente: MITECO:Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 17 - Abril 2021)

Emisiones CO2 Indirectas (Tn)			
Por consumo de electricidad	151,1	71,4	63,6
Emisiones/empleado	3,21	1,23	1,08

Fuente: MITECO:Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. IBERDROLA CIENTES S.A. (Versión 17 - Abril 2021)

Emisiones CO2 Inducidas (Tn)			
Desplazamiento in itinere*	N.A.	N.A.	N.A.
Viajes de empresa*	N.A.	N.A.	N.A.
Agua	0,33	0,39	0,45
Papel	0,26	0,58	0,83
Total:	0,59	0,97	1,28
Emisiones/empleado	0,01	0,02	0,02

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water, at user, RER/S). Actualizado 2019.

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019.

* No se ha realizado el cálculo de emisiones de viajes de empresa, ni de desplazamientos in itinere porque no son significativos.

El Grupo Línea Directa ha emitido en 2021 un 58% menos de emisiones que 2019 en los alcances 1 y 2.

INDICADORES DE ECOEFICIENCIA Y USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS.

Línea Directa dispone de un sistema de gestión ambiental para monitorizar y gestionar adecuadamente sus principales consumos y sus residuos.

Este sistema le permite elaborar e implementar operativas y estrategias para su control y gestión más efectivas, orientadas a minimizar los impactos medioambientales derivados de su actividad. Esta gestión no solo se traduce en un menor impacto medioambiental, sino que supone un ahorro real y cuantificable en el coste de sus operaciones.

Como medidas destacables de 2021 se encuentra la **instalación de placas fotovoltaicas en los edificios de Línea Directa**, la implementación de un sistema de monitorización de la energía renovable instalada y la incorporación y puesta en marcha de dos enfriadoras eficientes para la climatización, una ya operativa y otra en previsión de funcionamiento en el primer trimestre de 2022.

En 2021, el 86% de la electricidad consumida (alcance 2) en las instalaciones de Línea Directa Aseguradora es **energía verde con garantías de origen**.

Por otro lado, **en los talleres de CAR Madrid y Barcelona se han implantado diferentes medidas** para reducir sus consumos y su impacto ambiental. En CAR Madrid se han instalado también placas solares, que se espera estén plenamente operativas en 2022. Además, se procedió a un cambio de compresores, la iluminación se pasó a tecnología LED y se realizó una reparación del sistema de aire comprimido, que se emplea para alimentar herramientas de funcionamiento neumático. 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, ambos disponen de una flota de vehículos de sustitución más sostenibles, que incluyen un adaptador a GLP, disponiendo de etiqueta ECO, lo que permite al usuario desplazarse por el centro de las ciudades.

La Compañía sigue trabajando en la reducción del consumo de papel con la implantación de procedimientos digitales. Desde 2016, la aseguradora permite disponer de toda la documentación digitalmente con la “Póliza Digital”, que se remite al asegurado en la contratación. Gracias a esta, al descenso de volumen de envíos en los diferentes procesos de negocio durante el confinamiento y a la mayor concienciación de los empleados, el consumo de papel se ha reducido un 38% este año.

Consumo de papel (Kg)	2019	2020	2021	Dif % 2021/20
Línea Directa Aseguradora	28.384	17.342	10.697	-38,32
Línea Directa Asistencia	1.231	329	180	-45,08
CAR Madrid	736	437	249	-42,86
CAR Barcelona	187	412	586	42,43

Siguiendo con la reducción de papel, la Compañía ha implementado también otras medidas, como la firma electrónica, presente tanto en los contratos con proveedores como con empleados, permitiendo que cada uno tenga un archivo digital personal que reduce las necesidades de papel. Esta modalidad se extiende a la relación documental con los clientes, que pueden descargarse cualquier información a través de la web o de la app de la Compañía.

Todos estos cambios tecnológicos están impactando de forma gradual en la gestión medioambiental, pero también se está produciendo un cambio

cultural dentro de la organización. La Compañía ha lanzado una formación para toda la plantilla sobre la importancia de la sostenibilidad, muy enfocada sobre todo en aspectos ambientales concretos relacionados con su actividad, en la que se facilitan mensajes de concienciación y buenas prácticas para reducir el impacto medioambiental. Para apoyar al empleado en esta transformación, la compañía ha puesto este año a su libre disposición 10 puntos de recarga para coches eléctricos e híbridos.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Al disponer de sistemas de gestión ambiental certificados, la gestión de los residuos que se producen en sus edificios está muy controlada y se lleva al día toda la documentación correspondiente y los indicadores de seguimiento. Se presentan a continuación los residuos más relevantes que se producen debido a la actividad de la Compañía. Tanto el residuo de papel confidencial como los residuos de tóneres son gestionados por gestores autorizados que certifican que el 100% de los residuos de este tipo son tratados como corresponde y reutilizados.

En el caso de los equipos electrónicos, los gestores autorizados garantizan que estos residuos son tratados debidamente.

Para la correcta gestión de residuos 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.

Es destacable también que durante este año se han donado diferentes equipos informáticos que ya no se utilizaban, tras ser preparados (con borrado de información) por parte de un grupo de voluntarios de Tecnología para ser donadas a varias ONG. En concreto, se donaron 30 CPUs, 15 monitores, 30 teclados y 30 ratones.



Residuos generados (Kg)	LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA	LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA
Papel y Cartón	8.862,00	484,00
Tóners y cartuchos de impresora	16,20	0,98
Plásticos	15.200,00	-

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.

Residuos generados (Kg)	CAR MADRID	CAR BARCELONA
Vidrio/Cristal	140,00	359,00
Plástico/Paragolpes Plásticos	880,00	896,00
Papel/Cartón	4.777,50	715,00
Orgánica	16.220,00	11.752,05
Disolventes	1.075,00	1.214,76
Materiales contaminados, productos químicos	4.777,00	21.522,08
Pinturas residuales al agua	756,00	952,64
Aceites	351,00	21,00
Chatarra	8.300,00	2.430,00
Filtros de Aceite	418,00	-
Filtros de Cabina	1.945,00	530,00

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Línea Directa Aseguradora cuenta desde 2017 con la certificación de la norma española UNE-EN ISO 14001:2015. La Compañía considera fundamental la centralización del desempeño ambiental en un Sistema de Gestión Ambiental (SGA). Actualmente están incluidos en este certificado tres de los cuatro edificios que la entidad tiene en Tres Cantos. Está prevista la inclusión del cuarto edificio inaugurado en 2020 y que, a pesar de no estar incluido en el alcance del SGA, también se monitorizan sus consumos.

Consumo de Agua (Ml)	2019	2020	2021	Dif % 2021/20
Línea Directa Aseguradora	19,27	10,05	11,92	18,62
Línea Directa Asistencia	2,02	0,36	0,05	-87,05
CAR Madrid	1,18	0,82	0,95	15,82
CAR Barcelona	1,03	1,20	1,40	16,25

El consumo del agua durante el 2021 aumentó en la aseguradora por el aumento de la actividad de sus oficinas tras la normalización de los turnos rotativos de la plantilla. En Línea Directa Asistencia el arrendador ha indicado un consumo mucho menor de las zonas comunes del edificio. Por último, los dos Centros de Reparación también han aumentado su consumo debido al aumento de la actividad, ya que por protocolo al finalizar la reparación del vehículo se realiza un lavado del mismo antes de su entrega.



Línea Directa Asistencia también ha elaborado un cuadro de mando donde se recogen los principales indicadores de consumo de la filial. La centralización de toda la información servirá para establecer objetivos de consumo y tomar medidas de eficiencia energética.

Entre estos consumos se incluye el consumo de tóner, que se monitoriza tanto en la matriz como en el resto de las filiales.

Consumo de tóner 2021	Kg
Línea Directa Aseguradora	16,20
Línea Directa Asistencia	0,98
CAR Barcelona	6,00
CAR Madrid	7,65

Durante el 2021, el consumo energético de las principales entidades que integran el Grupo Línea Directa ha aumentado respecto a 2020 tras la reincorporación progresiva de los empleados a las oficinas. Pero gracias a las medidas adoptadas se ha minimizado el impacto.

Consumo de electricidad (Kwh)	Origen	2019	2020	2021	Dif % 2021/20
Línea Directa Aseguradora TC1 - Isaac Newton, 7	Renovable	1.070.586,00	798.191,00	848.089,00	6,25
Línea Directa Aseguradora TC2 - Isaac Newton, 9	Renovable	392.779,00	306.114,56	315.639,00	3,11
Línea Directa Aseguradora TC3 - Torres Quevedo, 1	No Renovable	-	329.643,69	507.390,63	53,92
Línea Directa Aseguradora TC4 - Ronda de Europa, 7	Renovable	2.484.779,00	1.929.640,00	2.022.522,00	4,81
Línea Directa Asistencia (Pozuelo de Alarcón)	No Renovable	364.706,30	259.924,00	318.550,00	22,56
CAR Madrid (Torrejón de Ardoz)	No Renovable	919.999,00	781.998,00	773.387,00	-1,10
CAR Barcelona (Sant Joan Despí)	No Renovable	397.622,00	357.146,00	424.243,00	18,79
El consumo de Línea Directa Aseguradora TC3 y de Línea Directa Asistencia de 2021 es una estimación a partir de un promedio medio anual.					

Línea Directa Aseguradora cuenta con un sistema de gestión de la energía certificado según la **norma internacional ISO 50001**, que garantiza un menor impacto medioambiental mediante la reducción del consumo de energía.

Consumo energético (Gj)						
	2019	Gj/Emp	2020	Gj/Emp	2021	Gj/Emp
Línea Directa Aseguradora	20.063,00	9,54	16.215,23	7,35	18.972,55	8,51
Línea Directa Asistencia	1.972,41	8,57	1.311,07	5,93	1.449,83	6,81
CAR (Madrid y Barcelona)	9.596,44	74,97	8.569,01	66,94	9.977,25	76,75

* Incluye el consumo de energía en electricidad, gas natural y gasóleo.



Además, LDA Reparaciones, la filial del grupo que da servicio al negocio de Hogar, dispone de una pequeña flota de renting que reporta sus consumos. Todos los servicios de asistencia en el hogar se programan con la mayor eficiencia posible. Los resultados de los consumos son los siguientes:

Flota de vehículos LDA Reparaciones	2020 Diésel (l)	2021 Diésel (l)	
Vehículo 1	1.578,96	749,66	
Vehículo 2	1.366,17	1.525,97	
Vehículo 3	938,66	1.102,46	
Vehículo 4	2.229,79	2.373,36	
Vehículo 5	1.022,30	1.217,47	
Vehículo 6	1.198,07	1.547,37	
Vehículo 7	1.160,33	1.484,64	
Vehículo 8	1.880,06	1.927,70	
Vehículo 9	-	1.167,94	Dif %
Total	11.374,34	13.096,57	15

El Grupo dispone de programas anuales de Gestión Ambiental que recogen una serie de objetivos y metas destinados a la optimización de consumos y a la correcta gestión de residuos. Asimismo, se trabaja en la disminución de emisiones a la atmósfera y se realizan campañas de comunicación, sensibilización y formación a los empleados sobre buenas prácticas ambientales.

BIODIVERSIDAD

El Grupo Línea Directa Aseguradora no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad, ya que tiene sus sedes en terrenos urbanos.

Entre las medidas más destacadas de ayuda a la biodiversidad, se encuentra el apoyo a La Hora del Planeta, iniciativa impulsada por WWF para movilizar a individuos, empresas y gobiernos para revertir la pérdida de biodiversidad en la naturaleza. La Compañía se compromete con las acciones del día y además realiza una pequeña aportación a este proyecto.

Además, la Compañía realiza campañas dirigidas a los empleados con recomendaciones para reducir su impacto ambiental y hace público en su Intranet un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales, a disposición de todo el empleado que lo quiera consultar. El Grupo Línea Directa ha emitido en 2021 un 58% menos de emisiones que 2019 en los alcances 1 y 2.

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

La transición hacia la descarbonización de la economía se ha convertido en un reto global que afecta a todas las empresas e integra a sus diferentes actividades, especialmente al mundo financiero: banca y seguros.

Como consecuencia de este compromiso común, en los últimos años se está produciendo un notable incremento en el plano regulatorio y en el de las inversiones sostenibles. Así, 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 elaborar una estrategia de la Unión Europea (UE) para las finanzas sostenibles.

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, es una de esas normas. Es el llamado Reglamento de Taxonomía, cuya finalidad es establecer los criterios para determinar si una actividad económica se considera medioambientalmente



sostenible a efectos de **fixar el grado de sostenibilidad medioambiental de una inversión**. El artículo 8 de dicho Reglamento exige que toda empresa obligada a publicar Información No Financiera con arreglo a lo dispuesto en los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (modificada por la Directiva 2014/95/UE) incluya en su estado no financiero o en su estado no financiero consolidado información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles con arreglo la Taxonomía.

La Taxonomía establece una serie de criterios armonizados para determinar si una actividad es sostenible, teniendo en cuenta las prácticas de mercado existentes y las iniciativas y asesoramiento de un grupo de expertos técnicos. Esto sienta las bases para la elaboración de una **serie de normas y etiquetas** para productos financieros sostenibles.

Los participantes de los mercados financieros deberán, pues, reportar:

- Cómo y en qué medida se alinean sus inversiones con la Taxonomía.
- Cómo sus inversiones contribuyen a los objetivos medioambientales de la UE.
- Proporción de sus inversiones alineada con la Taxonomía.

Para ser elegible para la Taxonomía de la UE, una actividad económica debe, entre otros factores, contribuir sustancialmente a, al menos, uno de los 6 siguientes objetivos ambientales:

1. Mitigación del cambio climático.
2. Adaptación al cambio climático.

3. Protección del agua.
4. Economía circular.
5. Prevención de la contaminación.
6. Biodiversidad y ecosistemas.

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 para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales.

El Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 completa el artículo 8 del Reglamento de Taxonomía para especificar los indicadores clave de resultados que se aplican a las empresas financieras (es decir, entidades de crédito, gestores de activos, empresas de servicios de inversión y empresas de seguros y reaseguros) y no financieras, y especificar con más detalle la metodología para cumplir esa divulgación de información.

Aunque la implantación de la Taxonomía está siendo gradual (se estima el año 2024 como el momento de la entrada en vigor de la obligación de reporte de indicadores clave de resultados para empresas financieras), Línea Directa Aseguradora incluye en este Informe No financiero relativo a 2021 la información concerniente al siguiente indicador:



La proporción y el importe de las primas devengadas brutas del negocio de no vida y reaseguro correspondientes a actividades identificadas como medioambientalmente sostenibles con arreglo a la Taxonomía.

	Autos Responsabilidad Civil Autos	Autos, Otras Garantías	Incendio, Otros daños a los bienes	Asistencia	Gastos Médicos	TOTAL
Primas brutas emitidas elegibles	341.746	406.354	131.243	1.397	26.449	907.189
Primas brutas emitidas totales	341.746	406.354	131.243	1.397	26.449	907.189
Ratio	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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 alineadas con la Taxonomía como se define en la Taxonomía de Ley Delegada del Clima en relación con Primas brutas de No Vida emitidas.

Para su cálculo se ha tenido en cuenta la normativa en vigor que aplica a la Divulgación de Información a 31 de diciembre de 2021, entre la que cabe destacar el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión por el **que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo**, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales mediante la especificación del contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas sujetas a los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE respecto a las actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental, y la especificación de la metodología para cumplir con la obligación de

divulgación de información. En concreto, el artículo 6 y los anexos IX y XI sobre la información a divulgar y las plantillas del anexo X.

La proporción en activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y no elegibles según la Taxonomía.

	Valor (Eur)	KPI_1 Elegible	KPI_2 No elegible	KPI_3 Deuda y agendas	KPI_4 Derivados	KPI_5 Sin NACE	Exento
Total activo Grupo Línea Directa	1.368.478.477,54	10,52%	16,98%	29,98%	-0,69%	0.00%	22.55%

El cálculo se ha hecho con el valor de mercado de las posiciones en balance para cada una de las categorías y sobre el total activo Grupo Línea Directa.

Todas las posiciones que la Compañía tiene en la cartera, excepto la participación en TIREA, tienen asignado un código NACE.

Elegible/no elegible. El porcentaje de la cartera en no elegible de debe en su mayoría a la inversión en financieros, tanto bonos como acciones de bancos y aseguradoras y en minoría de posiciones en autos, pharma, healthcare, consumo, materias primas, etc.

Fondos y sociedades de inversión cotizados y no cotizados. Se han considerado **exentos**. A 31 de diciembre la Compañía tiene un NACE asignado como producto financiero y, por tanto, es exento.

Inmuebles: a cierre de 2021, la Compañía cuenta con las certificaciones ISO 14.001 (medioambiente) e ISO (50.001) de eficiencia energética para los edificios TC1, TC2 y TC4, mientras que en el edificio TC3 se está



avanzando para disponer cuanto antes de algún tipo de calificación de sostenibilidad, como instalaciones fotovoltaicas.



CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

INTRODUCCIÓN

2021 ha sido el año en el que el Grupo Línea Directa, tras 26 años operando en el mercado, ha dado el salto a Bolsa y se ha convertido en una de las tres aseguradoras cotizadas del país. Las líneas maestras de la estrategia del Área de Personas durante este año han estado marcadas por este hito histórico para la Compañía.

La adquisición de la condición de entidad cotizada por parte de Línea Directa es el resultado de un largo camino recorrido por una Compañía que lleva años apostando por la implementación de las últimas tecnologías, la innovación, la agilidad y la flexibilidad en todos y cada uno de sus procesos, incluidos los que afectan a la gestión de personas. En este sentido, la **digitalización** ha jugado un papel decisivo en toda la Compañía, pero muy especialmente en los procesos relativos a la gestión de personas con el foco puesto en la simplificación, la personalización, la transparencia y la sencillez como pilares fundamentales de la **experiencia del empleado** en su día a día profesional.

A su vez, **atraer y contar con el mejor talento**, ha sido y es uno de los principales objetivos de Línea Directa en materia de personas, que ha seguido apostando por la selección externa y el desarrollo interno de grandes profesionales, altamente preparados y comprometidos, para abordar los retos de la Compañía. La Compañía cuenta con un modelo propio de atracción de talento apoyado en una propuesta de valor muy definida.

En este sentido es importante destacar igualmente **la implantación de un nuevo modelo de roles profesionales**, según metodologías internacionales para el que se ha contado con un asesoramiento externo especializado. Un

modelo actual y flexible que alinea a los profesionales de la Compañía según la estrategia corporativa y contribuye sin duda a alcanzar los ambiciosos objetivos actuales y los nuevos retos futuros. Este nuevo modelo, identifica las diferentes funciones profesionales existentes o que pueden ser necesarias en un futuro para la Organización. Proporciona flexibilidad en la estructura organizativa, ya que una de sus ventajas de gestión es ser independiente de la estructura jerárquica. Permite además establecer planes de carreras profesionales y la posibilidad de comparar las diferentes funciones profesionales en otras empresas.

El Grupo ha continuado este año **transformando su modelo de aprendizaje**, optando por nuevas formas de aprender y poniendo al empleado en el centro para ser protagonista de su propio aprendizaje y desarrollo profesional. Para ello, se ha apoyado en diferentes plataformas digitales y ha construido itinerarios formativos online en los que el empleado puede aprender dónde y cuándo quiera, acompañado por herramientas colaborativas de Microsoft 365.

Por otro lado, durante el ejercicio, la Compañía ha seguido trabajando en un entorno en el que **la salud y la seguridad de sus empleados** seguía siendo su principal prioridad. Aunque las medidas preventivas contra la Covid-19 han ido dando sus frutos y han permitido cierta recuperación de la normalidad a lo largo de 2021, se han seguido extremando las precauciones debido a la continuación de la crisis sanitaria. En este sentido, y ante los distintos repuntes vividos, el Grupo mantuvo en todo momento las medidas adicionales de protección de sus empleados, como las rotaciones de trabajo en casa y en la oficina y la protección especial de las personas más sensibles al virus. Asimismo, las implementaciones tecnológicas y de análisis de datos llevadas a cabo en la Compañía, como el cuadro de mando Gestión Cv19, sirvieron de gran ayuda en la toma de decisiones para el cuidado de los empleados.



En este contexto, Línea Directa Aseguradora está considerando nuevas formas de organización de trabajo y su sistema de flexibilidad para un entorno post pandemia.

DATOS GLOBALES DE PLANTILLA

La plantilla del Grupo Línea Directa Aseguradora a 31 de diciembre de 2021 era de 2.576 empleados (indefinidos y temporales) y tenía la siguiente distribución:

Antigüedad	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. <=5	568	618	1.186	557	599	1.156
2. 6-15	369	528	897	325	452	777
3. 16-25	156	319	475	207	417	624
4. >25	2	1	3	7	12	19
Total general	1.095	1.466	2.561	1.096	1.480	2.576

Edad	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. <30	110	144	254	104	131	235
2. >=30 y <50	852	1.061	1.913	826	1.054	1.880
3. >=50	133	261	394	166	295	461
Total general	1.095	1.466	2.561	1.096	1.480	2.576

Grupo Profesional	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Directivos	36	36	72	35	35	70
2. Profesionales expert	181	167	348	189	176	365
3. Profesionales	359	407	766	283	422	705
4. Staff	519	856	1.375	589	847	1.436
Total general	1.095	1.466	2.561	1.096	1.480	2.576

Tipo de Contrato	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	1.031	1.386	2.417	1.050	1.444	2.494
Temporal	64	80	144	46	36	82
Total general	1.095	1.466	2.561	1.096	1.480	2.576

Tipo de Jornada	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Completa	703	620	1.323	709	631	1.340
Parcial	392	846	1.238	387	849	1.236
Total general	1.095	1.466	2.561	1.096	1.480	2.576



Antigüedad	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. <=5	371	815	1.186	362	794	1.156
2. 6-15	566	331	897	469	308	777
3. 16-25	383	92	475	491	133	624
4. >25	3	0	3	18	1	19
Total general	1.323	1.238	2.561	1.340	1.236	2.576

Edad	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. <30	55	199	254	59	176	235
2. >=30 y <50	1.010	903	1.913	972	908	1.880
3. >=50	258	136	394	309	152	461
Total general	1.323	1.238	2.561	1.340	1.236	2.576

Grupo Profesional	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. Directivos	71	1	72	70	0	70
2. Profesionales expert	317	31	348	333	32	365
3. Profesionales	654	112	766	599	106	705
4. Staff	281	1.094	1.375	338	1.098	1.436
Total general	1.323	1.238	2.561	1.340	1.236	2.576

Tipo de Contrato	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
Indefinido	1.301	1.116	2.417	1.320	1.174	2.494
Temporal	22	122	144	20	62	82
Total general	1.323	1.238	2.561	1.340	1.236	2.576

Antigüedad	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. <=5	1.042	144	1.186	1.074	82	1.156
2. 6-15	897	0	897	777	0	777
3. 16-25	475	0	475	624	0	624
4. >25	3	0	3	19	0	19
Total general	2.417	144	2.561	2.494	82	2.576

Edad	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. <30	211	43	254	213	22	235
2. >=30 y <50	1.823	90	1.913	1.830	50	1.880
3. >=50	383	11	394	451	10	461
Total general	2.417	144	2.561	2.494	82	2.576



Grupo Profesional	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. Directivos	72	0	72	70	0	70
2. Profesionales expert	348	0	348	365	0	365
3. Profesionales	752	14	766	701	4	705
4. Staff	1.245	130	1.375	1.358	78	1.436
Total general	2.417	144	2.561	2.494	82	2.576

ALINEAMIENTO CON LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO EN LA COMPAÑÍA

El área de Personas está alineada con los objetivos estratégicos de la Compañía y contribuye a su consecución. En 2021, su estrategia ha estado vinculada a la **transformación cultural** del Grupo, buscando nuevas formas de aprender, de comunicarse y de trabajar. Por ello, se ha hecho hincapié en el fomento de la cultura digital, la agilidad, la flexibilidad, la eficiencia, el talento, la marca y la experiencia del empleado.

La Compañía cuenta con una **estructura organizativa plana y flexible**, con unos espacios de trabajo en los que se facilita el uso de las últimas tecnologías y metodologías ágiles, con un estilo de liderazgo basado en valores, en el que la transparencia, el reconocimiento de los logros, el esfuerzo y la evolución del talento son fundamentales.

Como seña de identidad en lo referente a la atracción de talento, la Compañía resume su esencia en su #ADNLíneaDirecta: **"Somos ágiles, diferentes y nos importan las personas"**.

Por otro lado, el Consejero Delegado de la Organización define los **objetivos estratégicos corporativos anuales** que se trasladan a toda la plantilla a través del Sistema de Gestión del Desempeño. Posteriormente

cada Director de Área define los objetivos de su ámbito de responsabilidad, en coherencia con los objetivos estratégicos corporativos, y se asignan todos ellos hasta llegar a cada uno de los empleados.

La misión del Área de Personas es, en definitiva, desarrollar los planes necesarios para contar con el mejor equipo de personas, preparadas y comprometidas para alcanzar los objetivos estratégicos, actuando con los más altos niveles de integridad, compromiso y responsabilidad. En este sentido, cabe señalar que Línea Directa está formada por más de **2.500 profesionales de 28 nacionalidades diferentes** y que, de ellos, el 85% se siente comprometido con la empresa para afrontar los retos venideros según "Implicate", la encuesta de satisfacción, motivación y compromiso a empleados para conocer su percepción sobre la Compañía.

La cultura de Línea Directa se apoya en dos pilares fundamentales: un modelo de liderazgo cercano y transparente y una comunicación fresca, con un estilo propio que sabe combinar mensajes más serios y trascendentes con otros más desenfadados en los que recurre a un marcado sentido del humor.

En este sentido, cabe destacar las sesiones informativas con el Consejero Delegado, en las que, en formato online en directo para todos los empleados, el CEO repasa puntualmente los principales temas de actualidad que atañen a la Compañía (resultados de negocio, objetivos y prioridades para los próximos meses). Sesiones en las que los empleados además tienen la oportunidad de hacer preguntas a la Alta Dirección sobre cuestiones relacionadas con la Compañía. La presentación de los resultados, la salida a Bolsa, el lanzamiento del Vivaz Safe&Go o el avance en el plan de transformación digital de la compañía, entre otros, han sido algunos de los momentos que Línea Directa ha compartido internamente.



SALUD Y SEGURIDAD

La crisis sanitaria generada por la pandemia ha seguido siendo una de las mayores preocupaciones mundiales en 2021. El fin de las restricciones que se pusieron en marcha para velar por la salud de los ciudadanos permitió recobrar cierta normalidad, también en las empresas. Durante este periodo, en el que se han vivido diferentes olas de la Covid-19, la Compañía no ha bajado la guardia en lo que al cuidado de la salud y la seguridad de los empleados se refiere, manteniendo las medidas preventivas oportunas para garantizar la seguridad y la salud de los empleados en todo momento.

Durante el ejercicio, el Grupo Línea Directa ha continuado con gran parte de las medidas que venía aplicando en 2020, no solo cumpliendo escrupulosamente con lo estipulado por las Autoridades Sanitarias, sino velando por la salud y seguridad de los empleados, que han podido trabajar en un entorno seguro. Gracias a un extraordinario trabajo de coordinación entre áreas y departamentos, teniendo como centro el Área de Personas de Línea Directa Aseguradora, la Compañía ha informado y asesorado a los empleados en todo momento. **Cualquier empleado, fuera el día que fuera, podría contactar con un equipo especializado para resolver sus dudas relativas a la gestión de la pandemia o sobre cualquier problema relativo a la Covid-19, tanto de ellos como de sus familiares.** Asimismo, la Compañía ha mantenido un contacto directo, cercano y periódico con todos los empleados que durante el año se han visto afectados, ellos mismos o algún familiar, por la enfermedad. Adicionalmente, se han mantenido las siguientes medidas:

- **Distancia entre los puestos** de trabajo garantizando la distancia interpersonal.

- **Señalización** de todos los espacios y las distancias y medias de aforo a respetar.
- Puesta a disposición de los empleados de **mascarillas quirúrgicas y FFP2 y de gel hidroalcohólico.**
- **Limpieza diaria** de todos los espacios con productos desinfectantes.
- **Señalización especial y ordenación de los espacios** de mayor concentración de personas, como el comedor de empresa, distribuyendo las mesas por áreas para mantener los grupos estancos.
- Mantenimiento de la realización de **test serológicos a todas las incorporaciones** a la Compañía.
- Seguimiento y control de positivos y su evolución a través de un cuadro de mando.
- Creación de nuevos espacios en la zona del Campus de Línea Directa como son amplios espacios equipados al aire libre y la habilitación de las terrazas de los edificios para el uso de los empleados en los momentos de descanso, entre otros.

Además, durante este año también se ha mantenido un grupo especial denominado "grupo protegido", compuesto por empleados con patologías previas que suponen un especial riesgo ante el contagio del virus y que han permanecido trabajando a distancia de manera permanente. Las personas que, temporalmente, por circunstancias de enfermedad, conciliación o cuestiones personales han precisado estar en este grupo también han podido sumarse, convirtiéndose no solo en una medida de prudencia, sino también de flexibilidad ante situaciones especiales.



Desde el inicio de la pandemia, la Compañía ha optado por un criterio de máxima prudencia en todas las decisiones y medidas que adopta para velar por la salud y la seguridad de las personas. En este sentido, se han seguido utilizando las **herramientas digitales** de recursos humanos para determinadas medidas, como el **control de aforos**. Además, todas las mesas de los edificios de la Compañía están cifradas, y cada empleado debe indicar en una aplicación su ubicación en la semana o semanas que le corresponda estar en la oficina, de modo que si se produce un contagio se puede actuar con absoluta celeridad. La inversión tecnológica en equipos informáticos para garantizar un puesto dual (oficina / casa) ha continuado. Esto ha permitido garantizar la seguridad de todos los empleados ante eventualidades como fue el temporal Filomena en enero de 2021.

De manera más acuciante, en este periodo se han mantenido y publicitado más aún las **campañas de vacunación** a disposición de los empleados, especialmente la de la gripe, dada su importancia a la hora de distinguir síntomas comunes con la infección por Covid-19.

Los buenos datos de vacunación en España, así como la evolución de la pandemia, propiciaron el cambio en la rotación de los grupos estancos de empleados, pasando de ser quincenal a semanal, manteniendo en todo momento el "grupo protegido" y el estricto cumplimiento de todas las medidas preventivas. Este cambio en los periodos de trabajo en casa u oficina, siempre con la premisa de la salud, permitió también potenciar el concepto de oficina como lugar seguro y la recuperación paulatina de la confianza de todas las personas en el retorno prudente a la normalidad.

MODELO DE BIENESTAR

En unos años tan complejos como estos, las compañías tienen que estar preparadas para atender las necesidades de sus empleados. En este tiempo, se ha puesto de manifiesto la importancia de la salud y de los sistemas de cuidado como algo primordial. Línea Directa está **adherida a la Declaración de Luxemburgo**, promovida por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo desde el pasado 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.

Por tanto, **el principal objetivo en la gestión de personas en el Grupo Línea Directa ha sido la seguridad y la salud de sus empleados**, pero también la atención a un concepto más amplio que de un tiempo a esta parte comienza a tomar mucha fuerza: su bienestar. Más allá de las medidas que cuidan de la seguridad y salud, la Compañía quiere ofrecer a sus empleados un Programa más amplio, con acciones enfocadas a distintos aspectos de su bienestar (físico, emocional, financiero, etc). Gracias a la solidez del programa de empresa saludable de la Compañía, en 2021 se dio un salto hacia un **programa de bienestar más holístico**, que contempla todos aquellos aspectos sobre los que los empleados pueden necesitar información, medidas o formación, para comenzar posteriormente con sus propias buenas prácticas de manera individual.

Por esta razón, el Grupo Línea Directa puso en marcha su Programa **"Bienestar para estar Bien"** dentro de su eje de Bienestar y Salud para empleados. Los medios tecnológicos de los que dispone Línea Directa, además de contar con su línea propia de seguros de salud (Vivaz), han permitido diseñar una estrategia diferente y personalizada del Programa, con un alto impacto en la participación de los empleados en cada una de las acciones propuestas.



El programa contempla acciones relativas a los ámbitos del bienestar físico, emocional y financiero, entre otros, e incluye **acciones de sensibilización y grupos dinamizadores** integrados por empleados elegidos como referentes en cada uno de los ámbitos ("**Champions del bienestar**"), que contribuyen a difundir de una forma muy dinámica las distintas acciones.

A lo largo del año 2021 Línea Directa ha realizado sesiones específicas con los empleados, entre otras, sobre los siguientes temas:

- Sesión de motivación para comenzar algún tipo de actividad física y sus beneficios.
- Sesión de alimentación saludable y su impacto en la salud y prevención de enfermedades.
- Sesiones con profesionales médicos de primer nivel en activo para concienciar sobre los hábitos de vida saludable que previenen enfermedades como el cáncer de colon o el de piel.
- Sesión específica sobre el cáncer de mama.
- Sesión sobre prevención del tabaquismo.
- Campaña de concienciación sobre la importancia del descanso y el respeto a unas horas mínimas de sueño.
- Campaña sobre la edad cronológica vs la edad biológica.

En lo que respeta al ámbito del **bienestar físico**, el programa cuenta especialmente con la colaboración de Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, para fomentar entre sus empleados hábitos saludables en tres aspectos: actividad física, descanso y alimentación. Gracias a la app Vivaz actividad, durante el año 2021 se han lanzado distintos retos ligados a la actividad física con los que se invitó a participar

a todos los empleados para la mejora de su bienestar. Una apuesta por el uso de las nuevas tecnologías en la puesta en marcha de actividades físicas. Los retos cuentan con un alto impacto a través de comunicaciones cercanas y combinan la implicación colectiva con el reconocimiento individual a través del bienestar. Dada la buena acogida de la actividad, se han puesto en marcha **retos con carácter solidario** para empleados y clientes, gracias a los cuales fue posible distribuir cientos de lotes de comida a familias en situación de vulnerabilidad, a través del Banco de Solidaridad.

A estas medidas hay que sumar aquellas otras que llevan tiempo implantadas en Línea Directa como: Club Runners, 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, campañas de vacunación y reconocimientos médicos específicos o descuentos en fisioterapia, entre otros. El retorno paulatino a la normalidad permitirá a la Compañía implementar nuevas acciones y evolucionar en las actuales durante el próximo ejercicio.

La propuesta de bienestar para los empleados de Línea Directa va acompañada de un fuerte plan de comunicación asociado a las acciones, que contiene comunicaciones de hitos relevantes, con el fin de motivar a los empleados para sumarse al reto de mejorar su salud. Persiguen involucrar y motivar, pero también extender, la idea del **cuidado de uno mismo**. Muestra de ello la Compañía celebró el pasado día 7 de abril el **Día Mundial de la Salud** con distintas acciones con llamadas a la participación a través de las redes sociales internas.

La situación actual ha puesto aún más de manifiesto la importancia del **bienestar emocional**, por ello, y dando continuidad a las acciones puestas en marcha en este ámbito anteriormente, el pasado año Línea Directa lanzó la iniciativa "**Los lunes en positivo**". Una serie de sesiones en las que un



icónico e inspirador conferenciante facilitaba a los empleados claves para mejorar la actitud y la motivación vital, semanalmente. Además, el programa ofrece en el ámbito emocional talleres para empleados realizados por expertos sobre temas de interés relacionados con el cuidado de la gestión de las emociones, como el taller sobre **“Resiliencia en tiempos de incertidumbre”** realizado en colaboración con el Instituto Español de Resiliencia, entre otros.

Además, el programa cuenta con un abanico de distintos contenidos digitales y exclusivos sobre equilibrio emocional disponible en la plataforma formativa interna la Compañía (@prende).

Lamentablemente 2021 ha seguido siendo un año marcado por la pandemia y algunos de nuestros empleados se han visto afectados en sus familias por estos acontecimientos. Gracias a la estrecha colaboración con la Fundación San Camilo pudieron ser atendidos por el programa de asistencia y acompañamiento para el duelo con el que cuenta la Compañía.

Por último, hay que destacar la puesta en marcha de la Evaluación de Riesgos Psicosociales a toda la plantilla para conocer el estado general de los empleados y poder adoptar las medidas necesarias que garanticen, en la medida de lo posible, el bienestar emocional de los empleados.

Para incentivar el bienestar financiero de los empleados, como parte del Programa de Bienestar, Línea Directa, en colaboración con Bankinter, organiza sesiones de formación e información financiera personalizadas para empleados de la Compañía. En ellas, y de la mano de expertos en finanzas, los empleados puedan formarse a través de webinarios frecuentes en distintos productos financieros, destacando los relacionados con productos de ahorro, hipotecarios, fondos de inversión o planes de pensiones, entre otros. Además, la Compañía pone a disposición de sus empleados un espacio digital formativo (“Escuela de Finanzas”) con múltiples contenidos formativos sobre aspectos relevante sobre finanzas.

Línea Directa proyecta un modelo de bienestar que tiene la ambición, en línea con nuestro propósito como Compañía, de acercar el seguro de salud a las personas, para el cuidado de uno mismo. Por ello la marca de seguros de salud Vivaz acerca económicamente distintos tipos de seguros de salud a empleados y familiares para contribuir, junto con las acciones del programa de bienestar y salud de Línea Directa, a la mejora de la calidad de vida de nuestros empleados.

Línea Directa también quiere extender su propósito de bienestar a la sociedad, y en este sentido destacan acciones como las siguientes. Por un lado, y de la mano de Vivaz Seguros, conscientes de la importancia de la buena alimentación en la prevención de enfermedades, la Compañía lanzó el Manifiesto Vivaz, dirigido a clientes, empleados y a la sociedad en general. Un documento elaborado por un doctor de referencia en el campo de la dietética, nutrición y la biología, que recoge los principios sobre una buena alimentación, consejos para alcanzarla y compromisos proactivos que ayuden a la sociedad a conseguir este objetivo. Y por otro, se ha hecho extensivo el modelo de bienestar y salud de la Compañía a la cadena de valor a través de una línea de exclusivos “desayunos saludables” con nuestros colaboradores. Un espacio para pensar, reflexionar y trabajar en los retos de la salud para las personas en las organizaciones.

RELACIÓN CON EL EMPLEADO

Debido al Covid-19, 2021 ha sido un año de transición en lo que a modelos de relación con los empleados se refiere: las primeras restricciones y una primera vuelta a la normalidad dieron paso a la consolidación de los modelos híbridos de trabajo.

El Grupo Línea Directa ha establecido un modelo de rotación que combina la presencia y el teletrabajo en dos grupos estancos junto con otro en el que están empleados con circunstancias especiales. Este sistema preserva la



salud y seguridad de los empleados, pero también genera falta de encuentro entre prácticamente una mitad de la Compañía con la otra. Así, el trabajo del área de Personas de Línea Directa ha consistido también en generar puntos de cohesión, aprovechando las nuevas tecnologías para combinar la unión de personas en presencial y en remoto.

Proyecto de gestión del cambio Be365

Durante el año 2021, para facilitar y establecer un modelo común de trabajo que favoreciese la colaboración, la movilidad y la eficiencia, la Compañía avanzó en la implantación del Programa Be365, enseñando metodologías de uso con el fin de aprovechar al máximo las capacidades de las nuevas herramientas tecnológicas colaborativas implantadas en la Compañía. Durante la fase de adopción de esta nueva tecnología, se organizaron formaciones semanales para los mandos intermedios en los que se abordaban las buenas prácticas de uso de estas herramientas colaborativas. Cada sesión iba acompañada de un decálogo en formato infografía que posteriormente se distribuyó a todos los empleados.

De cara a hacer el proceso de adopción de buenas prácticas ameno y cercano para los usuarios de todos los niveles, se desarrolló una mascota, "TAS", que de forma muy amena y divertida, que ha servido como estímulo para reforzar las acciones puestas en marcha.

Por último, se lanzó una encuesta para comprobar el nivel de formación de los usuarios, que continuó con un reto para mejorar sus capacidades.

A su vez, un grupo de empleados denominado "Embajadores del cambio" ha continuado trabajando en cada área para que el cambio y la implantación de los nuevos sistemas de comunicación y colaboración fuera accesible para todos. De este modo, a finales de 2021 se comenzó a trabajar en el buen uso de las herramientas colaborativas con el ánimo de

sacar el mejor provecho de ellas y evitar la fatiga digital que el teletrabajo provoca.

Nuevo portal del empleado

En diciembre de 2020 se puso en marcha el nuevo portal del empleado de Línea Directa y 2021 ha sido el año de su desarrollo. Este nuevo site, por el que los empleados están informados de todas las novedades que atañen a la Compañía, ha permitido también establecer nuevas redes sociales internas, como Lineagram, que han articulado el contacto entre empleados de distintos grupos alrededor de aficiones en común. Además, el nuevo portal ha permitido una mejor gestión de los eventos y la generación de cuestionarios y encuestas para conocer la opinión de los empleados sobre las acciones organizadas.

La nueva Intranet de la Compañía dedica un apartado especial al contenido "Línea Directa piensa en ti". Tras este concepto, los empleados pueden encontrar en distintas secciones toda la información práctica necesaria para resolver sus dudas sobre formación, desarrollo, ventajas de ser empleado, beneficios, etc. Además, todas estas secciones están conectadas con el software de administración de Recursos Humanos, PeopleSoft, para una mejor experiencia de uso.

Todo lo anterior ha estado acompañado de distintas acciones con las que invitar a la participación de los empleados e involucrarles en los momentos importantes. Buena muestra de ello fueron las comunicaciones internas y el concurso que se celebró con motivo de la salida a Bolsa, donde se pusieron a prueba los conocimientos de los empleados sobre el mercado bursátil, así como con el envío paulatino de información sobre lo que este hecho histórico para Línea Directa suponía.



Atención a las personas

Pero sin duda el canal más directo y personal de relación con los empleados con el que cuenta la Compañía es el equipo de Atención a las personas. Línea Directa dispone además de un canal digital donde cada empleado puede enviar sus dudas o consultas relativas a cualquier cuestión. Todas las peticiones son resueltas por personas especializadas del Área de Personas de manera casi inmediata. Este equipo gestiona de primera mano las necesidades de los empleados en Línea Directa y proporciona información de gran utilidad y atención cercana con una sensibilidad especial. Los especialistas que forman este equipo, además, han sido decisivos en la gestión de la pandemia, ya que de ellos han partido todos los contactos directos con empleados afectados, así como la atención de cualquier duda o incidencia relativa al Covid-19. En 2021, se han atendido más de 1.150 consultas.

GESTIÓN DEL TALENTO

La estrategia de talento del Grupo Línea Directa Aseguradora persigue atraer, retener y desarrollar el talento de las personas para contribuir al éxito de la Compañía. Cobran especial relevancia las **Comunidades de Talento**, a las que pertenecen profesionales con competencias y funciones similares, en las que se imparten programas formativos para desarrollar sus capacidades y potenciar sus conocimientos. El objetivo es proyectar y dirigir el talento interno de la organización de manera que puedan desempeñar con éxito sus funciones, alcanzar sus objetivos y desarrollarse profesionalmente para abordar nuevos retos, aportando valor y contribuyendo al éxito de la Compañía.

En los **programas de liderazgo** se trabaja con nuestros líderes la capacidad de inspirar y liderar la transformación digital de sus equipos, los nuevos paradigmas de la gestión empresarial y el management 3.0. La Compañía

ha desarrollado un **estilo de liderazgo propio**: racional, con conocimientos y capacidades adaptadas al momento que vivimos; emocional, que sepan gestionar sus propias emociones y llegue a las personas a través de los sentimientos y las emociones y con valores: responsabilidad, coraje, confianza y humildad.

Género	2020			2021		
	Evaluados	Personas a cierre	%	Evaluados	Personas a cierre	%
Hombres	1.053	1.095	96,2%	1.075	1.096	98,1%
Mujeres	1.453	1.466	99,1%	1.469	1.480	99,3%
Total general	2.506	2.561	97,9%	2.544	2.576	98,8%

Edad	2020			2021		
	Evaluados	Personas a cierre	%	Evaluados	Personas a cierre	%
1. Menores de 30	242	254	95,3%	228	235	97,0%
2. Entre 30 y 50	1.877	1.913	98,1%	1.869	1.880	99,4%
3. Mayores o iguales	387	394	98,2%	447	461	97,0%
Total general	2.506	2.561	97,9%	2.544	2.576	98,8%



Grupo Profesional	2020			2021		
	Evaluados	Personas a cierre	%	Evaluados	Personas a cierre	%
1. Directores	71	72	98,6%	55	235	78,6%
2. Profesionales expertos	341	348	98,0%	362	1.880	99,2%
3. Profesionales	761	766	99,3%	697	461	98,9%
4. Staff	1.333	1.375	96,9%	1.430	1.436	99,6%
Total general	2.506	2.561	97,9%	2.544	2.576	98,8%

La gestión del talento interno en Línea Directa se basa en los siguientes aspectos:

1.- **Gestión Integral del Talento**, que engloba los ámbitos claves de actuación donde se sustenta la gestión del talento de la Compañía.

1.1.- **Modelo de Roles**: las nuevas necesidades de la Compañía han motivado una nueva clasificación de funciones, de manera transversal en la organización, ordenada por roles y agrupadas en familias, independientemente de la estructura organizativa. Esta clasificación permite identificar los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar dichas funciones con éxito y definir las vías de desarrollo de los profesionales.

1.2.- **Sistema de Gestión del Desempeño**: se ha evaluado el desempeño de todos los profesionales de la Compañía con el objetivo principal de ayudarles en su desarrollo, midiendo su contribución a la estrategia de la Compañía, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora y facilitando un feedback positivo y de calidad. El 98,8% de la plantilla ha sido evaluada.

1.3. **Plan de Sucesión**: con la finalidad de garantizar la continuidad de la Compañía, durante el 2021 se ha diseñado un Plan de Sucesión que ha permitido valorar la adecuación de los participantes al perfil de éxito definido e identificar nuevas vías de crecimiento profesional.

1.4. **Identificación de Potenciales**: un año más, los responsables han identificado a aquellas personas de sus equipos preparadas para asumir nuevas responsabilidades. Esta identificación de potenciales permite impulsar el movimiento del talento interno.

2. **Modelo de Liderazgo**, nuestro modelo de liderazgo pretende desarrollar líderes que impulsen la estrategia de la Compañía generando un alto compromiso en sus equipos y un excelente ambiente de trabajo. En el 2019 se inició un programa para identificar las fortalezas y las áreas de desarrollo para los 280 líderes de equipo de la organización.

La Compañía cuenta con un estilo de liderazgo basado en valores que aboga por cuatro pilares claves que todos los líderes deben representar y transmitir y que se concretan en unos comportamientos específicos:

- *Responsabilidad*: orientar a los equipos marcando objetivos y metas claras, gestionar equipos de manera que puedan desarrollar su potencial, etc.
- *Coraje*: asumir nuevos retos, ser claro, facilitar feedback positivo, etc.
- *Confianza*: cumplir con lo que se dice, creer en las personas, ofrecer oportunidades y delegar, etc.
- *Humildad*: reconocer errores, reconoce que no sabe de todo y aprende de los demás, etc.



Ante la situación excepcional vivida consecuencia de la pandemia durante 2021, ha sido necesario reforzar las habilidades del liderazgo en remoto para compensar la falta de cercanía y la gestión de la incertidumbre, así como las habilidades tecnológicas con herramientas colaborativas (be 365).

Dentro de nuestro modelo de liderazgo, la Compañía tiene identificadas tres **Comunidades de Talento: Darwin, Crece y Smile** con las que se trabajan diferentes programas que nos permiten desarrollar un estilo de liderazgo coherente, uniforme y muy alineado dentro de la organización:

2.1.- **Programa Darwin:** programa de formación y desarrollo dirigido a los 55 mandos intermedios del grupo que reportan directamente al Comité de Dirección. En el 2021 se ha puesto en marcha un programa de liderazgo transformador: "Líderes del Cambio". La Compañía también impulsa la innovación y creatividad en este colectivo como rasgo diferencial para mantener y mejorar su posicionamiento como compañía de referencia en el sector asegurador.

2.2. **Programa Crece:** programa de formación y desarrollo dirigido a los 145 coordinadores de la Compañía que dependen de mandos intermedios con la finalidad de potenciar sus habilidades de liderazgo y sus conocimientos técnicos. Este año, acompañados por entidades de prestigio, han participado en dos programas:

- *MBA online*, donde han adquirido conocimientos en gestión empresarial y han trabajado una visión 360° de la empresa.
- *Management 3.0*, que pone el foco en las necesidades de adaptar el modelo de liderazgo de equipos al nuevo entorno que tras la Covid-19 ha demandado habilidades para liderar equipos en entornos híbridos, donde la gestión de la confianza, la autonomía

que los equipos demandan y el cuidado del engagement, entre otras variables, cobra especial relevancia.

2.3.- **Programa Smile:** pensado para aquellos líderes que supervisan equipos comerciales, de atención al cliente y de tramitación, velando por el cumplimiento de los estándares de calidad, exigencia y control de costes, con la finalidad de alcanzar los objetivos de negocio manteniendo siempre altos niveles de motivación en sus equipos.

- *Digileads*, programa diseñado con el objetivo de crear un modelo para el liderazgo en remoto en el que se han tratado las competencias necesarias para trabajar en este nuevo entorno. En él han participado 127 líderes del colectivo de supervisores.

3. Aprendizaje y capacitación.

El modelo de aprendizaje dentro de la Compañía está evolucionando para dar respuesta a las necesidades actuales, tan cambiantes, en las que es necesario para cualquier profesional mantenerse actualizado y estar al tanto de los últimos avances en su campo de conocimiento para adaptarse a los nuevos requerimientos del entorno y de los clientes.

El Grupo Línea Directa es consciente de la **importancia de la formación y del aprendizaje** para ayudar a los empleados a mejorar y para acelerar el proceso de transformación que vive la Compañía. Por ello, trabaja para dotarlos de los conocimientos, las habilidades, las herramientas y las tecnologías necesarias para conseguirlo.

Esta nueva forma de aprender pone a las personas en el centro, haciéndoles partícipes de su propio desarrollo. Para ello, el Grupo cuenta con plataformas digitales en las que el empleado tiene la opción de elegir, según sus capacidades y necesidades, la formación que requiere en cada momento y los medios para alcanzarla. El programa de autoaprendizaje,



la concienciación sobre ciberseguridad, los itinerarios formativos 100% online o las comunidades de talento son algunos ejemplos de su ecosistema de aprendizaje.

El modelo de aprendizaje se estructura en cinco escuelas: Escuela Técnica, Escuela Comercial y de Prestación de Servicios, Escuela Normativa de Control y Regulación, Escuela Digital y Escuela de Idiomas.

3.1.- **Escuela Técnica:** dirigida a 417 técnicos del back office de la Compañía, con la finalidad de profesionalizar los equipos técnicos de la organización y dotarles de los conocimientos, tendencias y herramientas más avanzadas. Esta Escuela está integrada por la Comunidad PI, la Comunidad Agile y el Programa de Autoaprendizaje.

3.1.1.- *Comunidad PI:* las constantes transformaciones del mundo digital ponen el foco en la necesidad de captar, retener y desarrollar el talento STEM (Science, Technology, Engineering, y Mathematics, por sus siglas en inglés).

Es por esto por lo que nace nuestra Comunidad PI, formada por todo el colectivo de analistas de las compañías del grupo, que tiene como objetivos principales impulsar el aprendizaje colaborativo, la eficiencia de los recursos y potenciar la capacidad de análisis.

Este colectivo, integrado por 140 personas, está identificado en el modelo de roles de la Compañía. Para ello, se estableció un mapa de referencia de conocimientos y herramientas que estas personas deben dominar relativos al mundo de los datos y de las nuevas tecnologías y se realizó un assessment

para detectar los puntos fuertes y las áreas de desarrollo. A partir de esta valoración y adaptándonos a la realidad de cada año se han establecido

programas de formación y desarrollo específicos, así como una comunidad donde se comparten los aprendizajes, mejores prácticas y nuevos retos.

3.1.2.- *Comunidad Agile*, que cuenta con el programa "Despierta tu lado Agile". La Compañía está impulsando una nueva cultura Agile para la gestión de los proyectos apoyándose en los equipos de procesos y de tecnología. El objetivo es ganar agilidad en la implantación de nuevos proyectos y mejorar los servicios para el cliente con una metodología homogénea y común.

A través de este programa, estos grupos de profesionales están inmersos en el aprendizaje y uso de principios, metodologías y herramientas ágiles. Se trata de introducir un cambio sustancial en la metodología de trabajo que permita tener una visión global de los avances de los proyectos por todas las personas implicadas en un entorno colaborativo.

La creación de la Comunidad Agile y toda la formación recibida ha profesionalizado los equipos de procesos y tecnología de la Compañía, reforzando su sentido de pertenencia y haciéndoles crecer en su función.

3.1.3.- *Programa de Autoaprendizaje.* Para potenciar el cambio cultural y transformación digital que vive la Compañía, se ha ofrecido a el colectivo de técnicos de la organización itinerarios formativos en una plataforma digital que permite cubrir las inquietudes formativas y de desarrollo de los empleados. El objetivo es que cada persona se responsabilice de su desarrollo profesional teniendo acceso a todos los recursos recogidos en la plataforma, que engloba temáticas diversas, como pueden ser: desarrollo personal, transformación digital, comunicación, resiliencia, marca personal, creatividad, desarrollo de ideas, tendencias tecnológicas ...

3.2.- **Escuela Comercial y de Prestación de Servicios:** el cumplimiento de las necesidades y obligaciones derivadas de la publicación del Real



Decreto 287/2021, de 20 de abril, sobre **formación y remisión de la información estadístico-contable de los distribuidores de seguros y reaseguros** y la Resolución de 3 de junio de 2021 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se establecen los principios básicos de los **cursos y programas de formación para los distribuidores de seguros y de reaseguros** ha provocado una adaptación de nuestra Escuela e incorporación de los contenidos necesarios para dar cumplimiento a las nuevas obligaciones regulatorias. Como consecuencia, el Grupo Línea Directa ha preparado al 100% del personal relevante (1.200 gestores encargados de esta labor) mediante la formación continua, la necesaria cualificación y los conocimientos y aptitudes necesarios. Todo ellos impartido en formato digital lo que ha permitido dotar de flexibilidad a la formación y potenciar el autoaprendizaje.

A su vez se han desarrollado itinerarios formativos, en formato digital, para reforzar conocimientos generales del sector seguro y financieros para todo el colectivo de tramitadores de la Compañía.

3.3.- **Escuela Normativa de Control y Regulación**, con motivo de la salida a Bolsa, la Compañía ha reforzado los conocimientos normativos y regulatorios en los equipos de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Auditoría, Calidad del Dato, Protección del Dato y Función Actuarial. Además, se han impartido programas de sensibilización a todo el Grupo sobre la normativa y riesgos asociados.

En este contexto de transformación digital, con la implantación de herramientas digitales, toma especial importancia la **campaña de sensibilización en Ciberseguridad** que impulsó la Compañía, dirigida a todos los empleados. A través de una plataforma digital, amenizada con historias animadas y reales, se lanzaron retos y se premió a aquellas personas que lograron resolverlos con mayor éxito. El programa además iba acompañado de sesiones de expertos para la Dirección, los colectivos de líderes y las personas de Tecnología para reforzar su rol en relación con la ciberseguridad.

3.4.- **Escuela Digital**. Con el fin de mejorar las conductas y habilidades digitales se puso a disposición de todos los empleados un abanico de acciones formativas con la finalidad de enseñar el buen uso de las herramientas de Microsoft 365 y compartir, de manos de expertos, las mejores prácticas: píldoras, guías, monográficos, genius bar...

También se impulsaron talleres de transformación en las diferentes áreas con la finalidad de sacar el mejor rendimiento a las herramientas colaborativas.

Como complemento a todas las acciones mencionadas se han organizado formaciones semanales con profesionales de toda la organización donde se han compartido buenas prácticas de uso de Microsoft 365, que han quedado recogidas en infografías y extendido a toda la Compañía.

3.5.- **Escuela de Idiomas**, la Compañía cuenta con un programa para impulsar la formación en idiomas, financiando parte de esta, a la que en 2021 se han sumado 87 empleados.



FORMACIÓN	2020	2021	Variación
Nº de acciones formativas	340	430	26%
Inversión en formación por persona	213,0	228,4	7%
Inversión en formación por persona formada	216,0	234,5	9%
Personas formadas	2.470,0	2.512,0	2%
Horas de formación	37.972	58.761	55%
% Plantilla formada	98,5%	97,4%	-1%

Promedio de horas de capacitación por categoría	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Directivos	55,2	33,2	44,3	49,95	38,7	44,34
2. Profesionales expertos	36,2	34,1	35,2	47,12	40,3	43,81
3. Profesionales	12,3	12,5	12,5	21,70	22,7	22,32
4. Staff	10,4	9,9	10,1	15,48	17,6	16,75
Total general	17,2	14,1	15,4	23,47	22,3	22,78

Horas de Capacitación por categoría	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Directivos	1.986,7	1.160,8	3.147,5	1.744,23	1.355,6	3.099,79
2. Profesionales expertos	6.623,7	5.995,3	12.619,0	8.689,43	7.089,1	15.778,55
3. Profesionales	3.413,7	5.220,6	8.634,3	6.039,17	9.529,6	15.568,74
4. Staff	5.301,9	8.269,3	13.571,2	9.294,36	15.019,4	24.313,73
Total general	17.326,0	20.646,0	37.972,0	25.767,20	32.993,6	58.760,82

ATRACCIÓN DEL TALENTO

Línea Directa alinea su estrategia de atracción de talento con los objetivos de la Compañía para proporcionar a la Organización los mejores profesionales para abordar los objetivos actuales y los retos del futuro. Para ello, el equipo de Personas participa en la definición de la estrategia de negocio, entiende la situación de mercado en la que se desenvuelve la empresa y, con ello, identifica el talento con el que debe contar la Compañía para superar los retos y alcanzar sus objetivos.

La Compañía forma parte del monitor reputacional MERCO y **se encuentra entre las 50 empresas españolas con mejor reputación en el monitor MERCO Talento**, que valora la capacidad de atraer y retener talento, las políticas de personas, el clima laboral y la apuesta por el desarrollo profesional, entre otros aspectos. Con una apuesta firme por construir día a día una **marca empleadora atractiva**, proyecta hacia el mercado la esencia de la Compañía a través de su **#ADN Línea Directa**: "Ágiles, diferentes, nos importan las personas".

Como **parte de las claves para la atracción del talento**, la Compañía ha puesto en marcha una serie de acciones, en su relación con el candidato, como son la digitalización del proceso de selección y la implantación de herramientas avanzadas de selección y análisis que generan experiencias personales e innovadoras.

Para llegar a un mayor número de personas Línea Directa cuenta con un fuerte posicionamiento en redes sociales, portales específicos de búsqueda de empleo, crea espacios únicos como su Canal de Empleo y cuenta además con una estrecha colaboración de asesores externos.

Una **apuesta por una comunicación ágil, sencilla, fluida y muy personalizada** por parte de los especialistas del Equipo de Atracción de



Talento con el candidato, la utilización a su vez de distintos canales de comunicación (digitales y telefónicos, entre los que destaca el WhatsApp) son, sin duda, generadores de una experiencia única, y se han convertido en piezas clave del modelo de atracción de talento de Línea Directa.

Los objetivos de la Compañía y los grandes retos del Sector Asegurador hacen necesaria la incorporación y el desarrollo continuo del talento. Dado el carácter innovador de la Compañía y su fuerte componente comercial es necesario **contar con profesionales altamente cualificados y comprometidos con el proyecto con agilidad.**

El **viaje del candidato** que comienza en el proceso de atracción, personalizado y digital, continúa con el programa de on boarding, que cuenta con un acompañamiento personalizado y un plan de formación a medida, lo que permite al candidato ir sintiéndose parte de la Compañía desde el primer momento.

Política de Selección

Línea Directa cuenta con una **Política de Selección** basada en los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación, aptitudes y méritos. Los profesionales del Equipo de Atracción de Talento de la Compañía llevan a cabo procesos de selección en los que se considera los conocimientos y la formación necesaria, la experiencia previa atesorada útil para la posición, los valores, y la adecuación de los candidatos al perfil de competencias idóneo para el puesto, entre otros aspectos.

En esta Política, y en la estrategia que la desarrolla, destacan fundamentos como:

- Garantizar un proceso *basado en los principios de igualdad y no discriminación* de ningún tipo.

- Asegurar que la Compañía *cuenta con los mejores profesionales*, preparados e identificados con el proyecto de negocio y personas.
- Hacer de la incorporación de cada persona una verdadera experiencia que les permita integrarse y disfrutar de la cultura de la Compañía gracias a un proceso mixto (digital y presencial) de *on boarding*, que comienza antes incluso de que el candidato forme parte de la Organización y que lo acompaña durante sus primeros seis meses en ella.
- Mantener el pulso en la búsqueda de profesionales, interna y externamente, preparados para afrontar los nuevos retos a los que cada año se enfrenta con los procesos de transformación digital.
- Seguir aportando a las áreas de negocio *una plantilla comercial con altas capacidades*, así como profesionales con altos estándares en sus aptitudes de relación con el cliente.
- Velar porque los procesos de selección en 2021, dado su carácter mixto (distancia/presencial) cumplan con todos los estándares de calidad.

En el año 2021 la Compañía terminó de implantar un proceso de **contratación virtual** en el que ya venía trabajando y que vincula todos los procesos de gestión de recursos humanos relativos a la atracción de talento y la selección, aprovechando lo mejor de la gestión de los procesos a distancia y presenciales, junto con un proceso de on boarding diseñado específicamente para esta nueva realidad.

Búsqueda de talento

La Compañía apuesta por su talento interno con un procedimiento de vacantes internas transparente y sencillo para todos los candidatos. Durante



2021, se han cubierto 41 vacantes con personas de la Organización. En cuanto a la atracción de nuevo talento, la Compañía ha incorporado durante 2021 a 55 personas en áreas estratégicas como Tecnología, Transformación Digital, el área Técnica, Finanzas, Análisis de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Recursos Humanos y Marketing. Igualmente se refuerzan continuamente los Equipos Comerciales y de Servicio al Cliente.

La Compañía está presente también en los principales **portales de empleo**, centrándose, principalmente, en la búsqueda segmentada y especializada de talento a través de distintos canales y de forma directa.

Por último, durante el año 2021, la Compañía está presente con sus ofertas profesionales en las **bolsas de empleo de las principales escuelas de negocio** del país, así como con el Portal de Empleo de UNESPA, Asociación Empresarial del Sector Seguros.

Talento Joven

Este proyecto, estratégico para la Compañía, es una fuente clave de captación de talento dirigido a todo tipo de estudiantes, pero con foco en el perfil STEM, que facilita a los jóvenes un primer contacto con el mundo de la empresa, conocer el día a día de una organización y trabajar con personas de diferentes perfiles. El proyecto engloba diferentes acciones:

- **Programa de becas:** acuerdos con universidades y escuelas de negocio para facilitar las prácticas de los estudiantes en la Compañía.
- **Presencia en ferias y participación en universidades** con ponencias por parte de nuestros responsables de temas de interés para los estudiantes.

- **El Hackathon Big Ideas:** Este año, la Compañía ha lanzado la cuarta edición de esta prueba, dirigida a estudiantes universitarios o recién graduados (principalmente de perfil STEM) que abordan retos asociados a la digitalización del sector asegurador a través de ideas innovadoras y disruptivas.

Como novedad, este año se ha incorporado un **programa de coaching** con la finalidad de acompañar a los jóvenes en su integración profesional en el mercado laboral.

ALTAS GRUPO

Genero	2020			2021		
	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación
Hombre	114	1.095	10,4%	140	1.096	12,8%
Nueva Contratación	110		10,05%	133		12,14%
Recontratación	4		0,37%	7		0,64%
Mujer	158	1.466	10,8%	158	1.480	10,7%
Nueva Contratación	148		10,10%	139		9,39%
Recontratación	10		0,68%	19		1,28%
Total general	272	2.561	10,62%	298	2.576	11,57%



Tramo de Edad	2020			2021		
	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación
1. <30	85	254	33,5%	109	235	46,4%
Nueva Contratación	83		32,68%	105		44,68%
Recontratación	2		0,79%	4		1,70%
2. >=30 y <50	165	1.913	8,6%	171	1.880	9,1%
Nueva Contratación	154		8,05%	152		8,09%
Recontratación	11		0,58%	19		1,01%
3. >=50	22	394	5,6%	18	461	3,9%
Nueva Contratación	21		5,33%	15		3,25%
Recontratación	1		0,25%	3		0,65%
Total general	272	2.561	10,6%	298	2.576	11,6%

Grupo Profesional	2020			2021		
	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación
1. Directivos	1	72	1,4%	1	70	1,4%
Nueva Contratación	1		1,4%	1		1,4%
Recontratación	0		0,0%	0		0,0%
2. Profesionales expertos	26	348	7,5%	29	365	7,9%
Nueva Contratación	26		7,5%	28		7,7%
Recontratación	0		0,0%	1		0,3%
3. Profesionales	20	766	2,6%	39	705	5,5%
Nueva Contratación	18		2,3%	32		4,5%
Recontratación	2		0,3%	7		1,0%
4. Staff	225	1.375	16,4%	229	1.436	15,9%
Nueva Contratación	213		15,5%	211		14,7%
Recontratación	12		0,9%	18		1,3%
Total general	272	2.561	10,6%	298	2.576	11,6%

NUEVAS CONTRATACIONES

Tipo de contrato en nueva contratación	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Acumulación de tareas	82	129	211	82	119	201
Indefinido	27	17	44	49	20	69
Prácticas/por obra	1	2	3	1		1
Sustitución temporal			0	1		1
Total general	110	148	258	133	139	272

Nuevas contrataciones por tipo de Jornada	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Completa	36	21	57	55	18	73
Parcial	74	127	201	78	121	199
Total general	110	148	258	133	139	272

Grupo Profesional	2020								
	Altas			Plantilla a Cierre			Tasa de Contratación		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Directivos	0	1	1	36	36	72	0,0%	2,8%	1,4%
2. Profesionales expertos	14	12	26	181	167	348	7,7%	7,2%	7,5%
3. Profesionales	12	6	18	359	407	766	3,3%	1,5%	2,3%
4. Staff	84	129	213	519	856	1.375	16,2%	15,1%	15,5%
Total general	110	148	258	1.095	1.466	2.561	10,0%	10,1%	10,1%



Grupo Profesional	2021								
	Altas			Plantilla a Cierre			Tasa de Contratación		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Directivos	1		1	35	35	70	2,9%	0,0%	1,4%
2. Profesionales expertos	19	9	28	176	189	365	10,8%	4,8%	7,7%
3. Profesionales	25	7	32	422	283	705	5,9%	2,5%	4,5%
4. Staff	88	123	211	847	589	1.436	10,4%	20,9%	14,7%
Total general	133	139	272	1.480	1.096	2.576	9,0%	12,7%	10,6%

BAJAS GRUPO

Genero	2020			2021		
	Bajas	Plantilla a Cierre	Tasa de Rotación	Bajas	Plantilla a Cierre	Tasa de Rotación
Hombre	90	1.095	8,2%	132	1.096	12,0%
Despido	44		4,0%	70		6,4%
Voluntarias y otros	46		4,2%	62		5,7%
Mujer	74	1.466	5,0%	126	1.480	8,5%
Despido	34		2,3%	62		4,2%
Voluntarias y otros	40		2,7%	64		4,3%
Total general	164	2.561	6,4%	258	2.576	10,0%

*Voluntarias y otros: Incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales.

Tramo de Edad	2020			2021		
	Bajas	Plantilla a Cierre	Tasa de Rotación	Bajas	Plantilla a Cierre	Tasa de Rotación
1. <30	43	254	16,9%	64	235	27,2%
Despido	27		10,6%	28		11,9%
Voluntarias y otros	16		6,3%	36		15,3%
2. >=30 y <50	111	1.913	5,8%	171	1.880	9,1%
Despido	50		2,6%	92		4,9%
Voluntarias y otros	61		3,2%	79		4,2%
3. >=50	10	394	2,5%	23	461	5,0%
Despido	1		0,3%	12		2,6%
Voluntarias y otros	9		2,3%	11		2,4%
Total general	164	2.561	6,4%	258	2.576	10,0%

*Voluntarias y otros: Incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales.



Grupo Profesional	2020			2021		
	Bajas	Plantilla a Cierre	Tasa de Rotación	Bajas	Plantilla a Cierre	Tasa de Rotación
1. Directivos	1	72	1,4%	1	70	1,4%
Despido	0		0,0%	0		0,0%
Voluntarios y otros	1		1,4%	1		1,4%
2. Profesionales expertos	12	348	3,4%	22	365	6,0%
Despido	9		2,6%	5		1,4%
Voluntarios y otros	3		0,9%	17		4,7%
3. Profesionales	20	766	2,6%	34	705	4,8%
Despido	2		0,3%	15		2,1%
Voluntarios y otros	18		2,3%	19		2,7%
4. Staff	131	1.375	9,5%	201	1.436	14,0%
Despido	97		7,1%	112		7,8%
Voluntarios y otros	34		2,5%	89		6,2%
Total general	164	2.561	6,4%	258	2.576	10,0%

*Voluntarios y otros: Incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

Grupo Profesional	2020								
	Bajas			Plantilla a Cierre			Tasa de Rotación		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Directivos	0	0	0	36	36	72	0,0%	0,0%	0,0%
2. Profesionales expertos	0	0	0	181	167	348	0,0%	0,0%	0,0%
3. Profesionales	1		1	359	407	766	0,3%	0,0%	0,1%
4. Staff	43	34	77	519	856	1.375	8,3%	4,0%	5,6%
Total general	44	34	78	1.095	1.466	2.561	4,0%	2,3%	3,0%

Grupo Profesional	2021								
	Bajas			Plantilla a Cierre			Tasa de Rotación		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Directivos	0	0	0	35	35	70	0,0%	0,0%	0,0%
2. Profesionales expertos	2	3	5	176	189	365	1,1%	1,6%	1,4%
3. Profesionales	13	2	15	422	283	705	3,1%	0,7%	2,1%
4. Staff	55	57	112	847	589	1.436	6,5%	9,7%	7,8%
Total general	70	62	132	1.480	1.096	2.576	4,7%	5,7%	5,1%

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Promedio 2021

Antigüedad	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. <=5	560,4	587,9	1.148,3	565,8	619,1	1.184,9
2. 6-15	385,1	537,7	922,8	345,0	486,3	831,3
3. 16-25	139,0	296,7	435,7	181,0	368,7	549,7
3. >25	1,2	0,2	1,3	6,2	7,3	13,5
Total general	1.085,7	1.422,4	2.508,1	1.098,0	1.481,3	2.579,3

Edad	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. <30	129,4	142,9	272,3	109,6	143,1	252,7
2. >=30 y <50	833,0	1.043,5	1.876,5	841,3	1.058,3	1.899,5
3. >=50	123,3	236,0	359,3	147,2	280,0	427,2
Total general	1.085,7	1.422,4	2.508,1	1.098,0	1.481,3	2.579,3



Grupo Profesional	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Directivos	35,3	35,8	71,0	34,9	35,0	69,9
2. Profesionales expertos	194,9	193,3	388,4	184,4	175,8	360,2
3. Profesionales	340,3	337,8	678,0	278,3	419,4	697,7
4. Staff	515,3	855,4	1.370,7	600,4	851,2	1.451,6
Total general	1.085,7	1.422,4	2.508,1	1.098,0	1.481,3	2.579,3

Tipo de contrato	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Indefinido	1.019,8	1.352,3	2.372,1	1.039,6	1.417,2	2.456,8
2. Temporal	70,1	70,1	136,0	58,4	64,2	122,6
Total general	1.085,7	1.422,4	2.508,1	1.098,0	1.481,3	2.579,3

Tipo de Jornada	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. J Completa	700,8	610,9	1.311,7	703,6	626,5	1.330,1
2. J Parcial	384,9	811,5	1.196,4	394,4	854,8	1.3249,3
Total general	1.085,7	1.422,4	2.508,1	1.098,0	1.481,3	2.579,3

Antigüedad	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. <=5	367,8	780,5	1.148,3	367,9	817,0	1.184,9
2. 6-15	588,9	333,8	922,8	512,0	319,3	831,3
3. 16-25	353,6	82,1	435,7	436,8	112,9	549,7
3. >25	1,3	0,0	1,3	13,4	0,1	13,5
Total general	1.085,7	1.422,4	2.508,1	1.098,0	1.481,3	2.579,3

Promedio 2021

Edad	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. <30	63,7	208,7	272,3	56,3	196,3	252,7
2. >=30 y <50	1.009,3	867,2	1.876,5	990,6	908,9	1.899,5
3. >=50	238,7	120,6	359,3	283,2	144,0	427,2
Total general	1.311,7	1.196,4	2.508,1	1.330,1	1.249,3	2.579,3

Grupo Profesional	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. Directivos	70,9	1,0	71,0	69,9	0,0	69,9
2. Profesionales expertos	347,3	41,2	388,4	327,8	32,4	360,2
3. Profesionales	591,8	86,3	678,0	591,5	106,2	697,7
4. Staff	301,8	1.068,9	1.370,7	340,9	1.110,7	1.415,6
Total general	1.311,7	1.196,4	2.508,1	1.330,1	1.249,3	2.579,3

Tipo de contrato	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. Indefinido	1.294,2	1.077,9	2.372,1	1.312,3	1.144,4	2.456,8
2. Temporal	17,5	118,5	136,0	17,8	104,8	122,6
Total general	1.311,7	1.196,4	2.508,1	1.330,1	1.249,3	2.579,3



Antigüedad	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. <=5	1.012,3	136,0	1.148,3	1.062,3	122,6	1.184,9
2. 6-15	922,8	0,0	922,8	831,3	0,0	831,3
3. 16-25	435,7	0,0	435,7	549,7	0,0	549,7
3. >25	1,3	0,0	1,3	13,5	0,0	13,5
Total general	2.372,1	136,0	2.508,1	2.456,8	122,6	2.579,3

Edad	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. <30	224,4	47,9	272,3	211,2	41,5	252,7
2. >=30 y <50	1.800,8	75,8	1.876,5	1.825,5	74,0	1.899,5
3. >=50	346,9	12,3	359,3	420,1	7,1	427,2
Total general	2.372,1	136,0	2.508,1	2.456,8	122,6	2.579,3

Grupo Profesional	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. Directivos	71,0	0,0	71,0	69,9	0,0	69,9
2. Profesionales expertos	387,1	2,7	388,4	360,0	0,2	360,2
3. Profesionales	667,9	10,1	678,0	695,4	2,3	697,7
4. Staff	1.246,1	123,2	1.370,7	1.331,4	120,2	1.451,6
Total general	2.372,1	136,0	2.508,1	2.456,8	122,6	2.579,3

ROTACIÓN INTERNA		2020	2021
Vacantes		49	41
Candidatos		756	579

Además, se organizan encuentros con todos los becarios de la Compañía para compartir sus experiencias y darles a conocer las novedades de la organización.

Campaña de marca empleadora "7 razones Línea Directa"

El Grupo Línea Directa cuenta con un **gran reconocimiento por parte de los trabajadores propios**, como refleja el resultado de la encuesta de satisfacción, motivación y compromiso de los empleados, "Implicate", que arrojaba en el mes de junio datos muy significativos, como que el 93% de la plantilla confía en el futuro y el éxito de la Compañía o que el 87% está orgullosa de trabajar en ella. Así lo demuestra también el resultado de Merco Talento, donde la Compañía figura en el puesto 49 de las 100 empresas con mejor capacidad de atraer y retener talento.

Aprovechando este reconocimiento y con el objetivo de posicionar a la Compañía como un buen lugar en el que trabajar desde el punto de vista de la atracción de talento, Línea Directa Aseguradora lanzó "**7 Razones Línea Directa**", una campaña de comunicación externa en redes sociales para generar notoriedad de marca empleadora, dando a conocer las fortalezas de la Compañía de la mano de los propios empleados.

La campaña pretende mostrar los siete motivos por los que a los trabajadores del Grupo les gusta trabajar en la empresa:

- Por su preocupación en el **bienestar y la salud** de los empleados a través de diferentes actividades, como seminarios con especialistas, participación en carreras benéficas o el club de runners para motivar a los trabajadores a realizar ejercicio físico de forma periódica.
- Por su apuesta por la **atracción de talento** a través de los procesos de onboarding digital y presencial o el programa de talento joven,



que busca el acercamiento de los universitarios al mundo de la empresa y la

- contribución a su empleabilidad.
- Por su cultura respecto a la **diversidad, inclusión e igualdad** como valores presentes en todas las acciones puestas en marcha, así como en las políticas y los planes de la Compañía.
- Por sus las oportunidades **de formación y desarrollo profesional** que ofrece a través de un potente plan de movilidad interna y una estrategia de retención de talento muy personalizada en Comunidades de tipos de talento.
- Por el amplio abanico de compensación y beneficios dentro del plan de **retribución**, como el renting de empleados, el seguro al 50% o el programa Reflex digital de retribución flexible, entre otros.
- Por su preocupación por la **Sostenibilidad**, poniendo en marcha acciones como la instalación de placas solares en los edificios o puntos de recarga para empleados en el parking de las oficinas.
- Por contar con un plan de flexibilidad destinado a que los empleados encuentren la mejor forma de adaptar su jornada laboral a su vida personal y familiar.

BENEFICIOS CORPORATIVOS Y VENTAJAS DE SER EMPLEADO EN LÍNEA DIRECTA

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.

- **Seguro de vida y accidentes.**
- **Condiciones favorables en la contratación del seguro de salud** de Línea Directa para empleados y familiares.
- **Condiciones favorables en la contratación de seguros en todos los ramos** de negocio de la Compañía.
- **Programa de retribución flexible** a través del cual los empleados pueden contratar distintos servicios y productos de utilidad personal y familiar como el seguro de salud (en compañías del sector o en la propia marca de salud de Línea Directa, Vivaz), el pago de la guardería, el transporte público o la comida diaria. Todo ello sin ningún coste para el empleado, con el beneficio fiscal que conlleva y con la facilidad de gestionarlo a través de una única app. De este modo, el empleado mejora su retribución por dos vías: a través de capacidad de negociación de la Aseguradora para optimizar el precio de los bienes y servicios incluidos en el sistema y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos. Un 32% de los empleados del Grupo utiliza esta herramienta de flexibilidad.

De manera específica, además de las ayudas que contempla la Compañía para la formación particular de sus empleados, éstos también pueden abordar la financiación de su formación a través del sistema de retribución flexible.

- **Anticipos y préstamos.** Línea Directa ofrece la oportunidad de que sus empleados puedan solicitar anticipos y préstamos para casos especiales más allá de lo estipulado por la legalidad vigente. El estudio de casos se hace a través del Equipo de Atención Personas.
- **Ventajas y descuentos en productos financieros.** La Compañía a través de un acuerdo de colaboración, ofrece a sus empleados



ventajas y descuentos en productos financieros y asesoramiento. Además, todos los empleados con la cuenta contratada con nuestra entidad colaboradora disfrutan de un reparto anual de los beneficios asociados a sus cuentas.

- **Ayuda a la formación de idiomas y formación especializada.** Los empleados de Línea Directa tienen acceso a becas de idiomas con las que poder estudiar o aumentar su nivel en distintas academias de idioma especializadas. Del mismo modo, los empleados que cursen estudios especializados oficiales relacionados con la actividad de la empresa o con una posible actividad futura pueden optar a ayudas económicas de financiación para su formación académica especializada.
- **Portal de ventajas** al que cualquier empleado puede acceder desde su dispositivo personal y en el que obtienen importantes descuentos y beneficios en ocio, cultura, gastronomía, moda, viajes..., etc.
- **Renting Línea Directa** por el que desde 2018 la Compañía gestiona un programa con el que pone a disposición de los empleados la posibilidad de disfrutar de vehículos de primeras marcas en la modalidad de renting con descuento sobre el precio de mercado e incluyendo el seguro de Línea Directa a todo riesgo.
- **Asesoramiento legal:** todos los empleados de Línea Directa, gracias a un acuerdo entre la aseguradora y uno de los principales proveedores en asesoría legal, cuentan con este servicio sin coste.
- **Cesta de Navidad,** a elegir entre tres tipos de cesta 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 además con otra serie de medidas, (como Empresa Efr), alcanzando el paquete una propuesta total de **más de 130 ventajas, acciones y medidas** que Línea Directa pone a disposición de sus empleados. Todos estos beneficios y ventajas son auditados dentro el proceso de evaluación que realiza Lloyd's Register cada año y que Línea Directa, como empresa Efr, debe superar para mantener esta certificación.

RETRIBUCIÓN TOTAL

A través del Portal del Empleado de Línea Directa, los empleados tienen acceso a **todos los elementos que forman parte de su paquete retributivo**, no solo su retribución fija y variable, sino también los distintos **beneficios sociales** y ventajas puestas a su disposición por la Empresa con la intención de mejorar la calidad de vida de los empleados y favorecer la conciliación de la vida laboral y personal.

Previsión social

Línea Directa ofrece a sus empleados un **seguro de vida y accidentes** con un capital asegurado que puede llegar a superar sustancialmente la obligación del Convenio de Seguros, alcanzando en la mayor parte de los casos el triple del salario fijo.

Seguro de aportación definida

Respecto a los compromisos por pensiones destinados a la jubilación, y con la finalidad principal de generar un ahorro futuro para sus empleados, Línea Directa cuenta con un seguro específico de aportación definida con aportaciones anuales para cada empleado.

Además de la contingencia de jubilación ordinaria, para los empleados que hayan prestado servicios en la empresa durante un mínimo de tres años



este nuevo sistema también cubre el fallecimiento y la incapacidad de cualquier tipo, y permite la consolidación de los derechos acumulados en el seguro colectivo.

RETRIBUCIÓN MEDIA

Promedios por Edad	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
1. <30	25.274	24.792	26.855	26.517
2. >=30 y <50	36.339	33.848	37.539	34.628
3. >=50	66.555	43.815	62.786	42.184
Total general	38.917	34.722	39.933	35.292

Promedios grupo Profesional	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
1. Directivos	173.088	137.926	168.139	114.905
2. Profesionales expertos	56.176	54.160	57.833	55.712
3. Profesionales	35.908	36.248	39.574	36.785
4. Staff	25.700	25.737	27.138	27.041
Total general	38.917	34.722	39.933	35.292

La retribución media se calcula llevando a jornada completa la retribución fija y variable recibida, a la cual se añade la retribución en especie.

BRECHA SALARIAL

Para calcular la brecha ajustada, se agrupa a los empleados en clusters integrados por personas que desempeñan funciones similares, entendiendo funciones similares como aquellas que tienen un nivel de puesto similar. Se calcula la brecha en cada cluster y para calcular la brecha general se pondera por el número de personas en cada cluster. El cálculo se hace mes

a mes para asegurar que se compara cada persona con iguales cada mes. La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$Brecha\ salarial\ ajustada = \frac{\sum_{n=1}^N Brecha\ en\ cada\ cluster \times N\ umero\ de\ empleados\ en\ cluster}{N\ umero\ total\ de\ empleados}$$

La brecha en cada cluster se calcula del siguiente modo:

$$Brecha\ salarial = \frac{Retribución\ media\ hombres - retribución\ media\ mujeres}{Retribución\ media\ hombres}$$

	2020	2021
Brecha salarial calculada por puestos tipo.	0,2%	2,6%
Brecha salarial calculada por promedio de categorías.	-0,3%	4,4%
Relación entre el incremento porcentual de la retribución fija de la persona mejor pagada y el incremento porcentual de la retribución fija mediana de toda la plantilla excepto la persona mejor pagada.	1,4	1,0
Relación entre la retribución fija de la persona mejor pagada y la retribución mediana del resto de la plantilla.	16,6	16,42
Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local.	1,15	1,18

Grupo Profesional	2020		2021	
	Número de Personas	Brecha Ponderada	Número de Personas	Brecha Ponderada
1. Directivos	69	-4,23%	69	6,75%
2. Profesionales expertos	351	2,93%	360	4,15%
3. Profesionales	777	0,14%	697	6,15%
4. Staff	1.346	-0,21%	1.449	0,38%

POLÍTICAS DE DESCONEXIÓN DIGITAL

Como Entidad social y Familiarmente Responsable, el Grupo se preocupa por **organizar el tiempo de trabajo de los empleados** de manera que



puedan conciliar su vida personal, familiar y laboral. La Compañía considera que las nuevas formas de trabajo que ofrecen las nuevas tecnologías deben estar al servicio de las personas, proporcionando la autonomía y flexibilidad que **faciliten el necesario equilibrio entre el trabajo y la vida personal**. En este sentido, Línea Directa cuenta con una Política Interna de Desconexión Digital que nace con el objetivo de afianzar este compromiso.

En esta Política se reconoce expresamente el derecho de los empleados a no responder comunicaciones empresariales fuera de su jornada de trabajo, salvo casos de urgencia justificada, y se recomienda a los responsables de equipo evitar este tipo de comunicaciones.

Durante el año 2021, no sólo como consecuencia de la pandemia, sino como un hito más del proyecto de digitalización de la Compañía, se ha dotado a todos los empleados de herramientas digitales que permiten el trabajo colaborativo con independencia de si se trabaja presencialmente o a distancia. En esta situación, se ha prestado especial cuidado para continuar garantizando el derecho a la desconexión digital de los empleados. Para ello, se han llevado a cabo **acciones de formación y sensibilización periódicas**, dirigidas por una parte a optimizar la organización del trabajo (respeto a las agendas y al horario de los empleados, planificación e información completa sobre la necesidad o conveniencia de asistencia a reuniones, así como recomendaciones para limitar su duración), y, por otra, a **sensibilizar en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas para evitar el riesgo de la fatiga informática**. Para ello, por ejemplo, los nuevos sistemas tecnológicos implantados contienen advertencias sobre la no conveniencia de envío de comunicaciones fuera de horario.

Línea Directa participa en distintos foros y grupos de trabajo a través de la Fundación Más Familia sobre aspectos relativos a la desconexión digital desde la perspectiva de la flexibilidad, la conciliación, el talento, etc.

CONCILIACIÓN

Tanto Línea Directa Aseguradora como Línea Directa Asistencia cuentan con el certificado otorgado por la Fundación Más Familia que las acredita **como empresas familiarmente responsables con nivel B+ proactiva**.

La Fundación MásFamilia a través del sello Efr reconoce a las empresas españolas que apuestan decididamente por la conciliación de la vida laboral y personal a través de un modelo de gestión de la conciliación propio que las empresas certificadas tienen que desarrollar internamente. El modelo Efr, en el caso de Línea Directa, es auditado por Lloyd's Register.

Tras la última auditoría superada en octubre de 2021, se destacó como aspecto especialmente positivo "el plan de comunicación de la Compañía para informar a sus empleados con transparencia sobre la cotización en Bolsa y el mantenimiento de su compromiso de estabilidad en el empleo".

Todos los empleados de Línea Directa tienen acceso a través del Portal del Empleado al catálogo de medidas, un total de 130, con las que la Compañía impulsa la conciliación. Todas ellas están estructuradas en base a los siguientes principios:

1. Calidad en el empleo
2. Flexibilidad espacial y temporal
3. Apoyo a la familia de los empleados
4. Desarrollo profesional



5. Igualdad de oportunidades

6. Liderazgo y estilos de dirección

Además, el Portal del Empleado cuenta con apartados específicos donde encontrar información sobre cuestiones relativas a la conciliación y, en todo caso, todos los empleados de la Compañía pueden dirigirse al departamento de Atención a las Personas de Línea Directa.

Línea Directa, en su **apuesta firme por la conciliación de la vida laboral y personal**, cuenta también con **licencias propias o extraordinarias**, no contempladas legalmente, que ayudan a los empleados, y sus familiares más cercanos, en momentos de especial importancia en su vida, facilitando su conciliación y la disposición de tiempo. Entre otras, la Compañía pone a disposición de sus empleados licencias para atender y acompañar a familiares con situación de **dependencia**. También existe la posibilidad de disponer de tiempo para el acompañamiento a sesiones de quimioterapia y radioterapia de familiares afectados por **enfermedades oncológicas**, así como licencias especiales para acompañar a familiares a determinadas pruebas diagnósticas.

	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Personas con derecho a disfrutar de un permiso parental durante el año (hijos que han nacido en el año).	48	47	95	34	44	78
Personas que han disfrutado de un permiso parental en el año (incluye personas que comenzaron su permiso en el año anterior).	57	54	111	40	61	101
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso.	97,8%	97,0%	97,4%	96,9%	89,6%	92,5%

En el capítulo de los permisos asociados a **la maternidad y la paternidad**, Línea Directa posibilita el fraccionamiento de los permisos de lactancia y reserva de días para atender al menor en su primer año.

Todos los empleados, sin excepción, disfrutan de un sistema de **vacaciones flexibles** y con más días de los establecidos por la normativa, permitiendo su disfrute en cualquier momento del año.

Por otro lado, para los empleados en contacto con clientes, que deben ajustar su jornada a los horarios de servicio al cliente, se ha elaborado un programa de “horarios a la carta” para que cada uno pueda escoger el turno que mejor encaje con sus necesidades en cada momento.

Línea Directa es pionera, además, en la implantación de un **modelo de teletrabajo** con más de una década de recorrido y que aún sigue vigente, así como un programa de trabajo flexible para todos los empleados en puestos corporativos, ya que todos disponen de móviles y equipos portátiles facilitados por la Compañía. En la actualidad y como medida de



prevención ante el Covid-19, se mantiene un sistema de rotación y trabajo remoto para toda la plantilla a la espera de que el fin de la pandemia posibilite la implantación de nuevos modelos de flexibilidad adecuados a las nuevas circunstancias y acompasado al modelo de negocio y gestión de personas de la Compañía.

DIALOGO CON LOS EMPLEADOS

Para el Grupo Línea Directa las personas son una prioridad a la hora de tomar cualquier decisión. Los valores corporativos definen la manera en la que se relaciona con sus empleados y toma sus decisiones. En este sentido, Línea Directa es una entidad que promueve el Respeto a las Personas, el Espíritu de Superación, el Entusiasmo, la Orientación a resultados y la Claridad.

Las personas son el principal activo de la Compañía, y su compromiso e implicación son decisivos para alcanzar los retos propuestos. Las personas son las que consiguen, con su esfuerzo y talento, que Línea Directa siga diferenciándose por su capacidad de innovación y de conseguir, año tras año, unos resultados muy superiores a la media del mercado.

La relación con los empleados es, ante todo, humana y cercana. Esta proximidad y la transparencia en la relación profesional genera un ambiente de confianza que es el componente esencial para que todos los empleados se sientan atendidos y escuchados. Buena muestra de este compromiso es el resultado de la última encuesta de cultura y compromiso, "IMPLICATE", en la que **un 85% de los empleados manifiesta sentirse comprometido con la Compañía.**

Esta encuesta de cultura y compromiso, Implicate, es el principal medidor del estado de la plantilla y se realiza con el objetivo de conocer el clima, la motivación y el compromiso de los empleados. Se lleva a cabo cada dos

años y en los años alternos se realizan distintos "pulsos" de opinión, que permiten mantener información actualizada.

Una vez analizados los resultados y elaboradas las conclusiones de la encuesta, se definen los planes de acción y las acciones de mejora. Es importante remarcar que tanto el CEO como el Equipo de Dirección se implican en el análisis de las conclusiones y se comprometen con los planes de acción, ya sean planes corporativos dirigidos a toda la plantilla como otros propios de cada área. Asimismo, en el diseño de los planes de acción y acciones de mejora participan empleados de distintas posiciones. Los resultados de la encuesta son comunicados a toda la plantilla directamente por el Consejero Delegado.

Entre los principales resultados de la encuesta Implicate 2021 relacionados con la percepción de los empleados sobre **clima y aspectos de su cultura** podemos destacar los siguientes: un 85% de los empleados se muestran comprometidos con la Compañía y un 93% considera que la Compañía está preparada para afrontar y superar los retos venideros. Además, un 92% de los empleados considera que la Compañía promueve la Igualdad entre mujeres y hombres, así como un 93% afirma que existe un trato justo con independencia de la edad, la orientación sexual, las creencias, la nacionalidad o cualquier otra circunstancia personal.

En la filial, los resultados de la encuesta de clima arrojaron datos igualmente buenos: el 80% se muestra comprometido con la Compañía, el 89% confía en el futuro y éxito de la Compañía y el 82% se siente orgulloso de trabajar en la filial del Grupo.

Por otro lado, como empresa Efr certificada por la Fundación Más Familia, la Compañía lanza cada tres años una encuesta denominada "La Voz del empleado", con la que se pregunta de manera específica por su satisfacción con las medidas de conciliación. En la última encuesta, un 97% afirmaba



sentir que Línea Directa es un buen lugar para trabajar. Todos los grupos de medidas fueron calificados con notas iguales o superiores a 7,5 sobre 10.

En el modelo de relación con el empleado, **la cercanía y la claridad son fundamentales**. La Alta Dirección es accesible a los empleados y se organizan reuniones trimestrales de resultados, kick off, en las que el Consejero Delegado y la Dirección presentan a toda la plantilla los resultados del trimestre y los principales proyectos en curso. Son habituales, ahora suspendidos por la pandemia, los desayunos con el CEO y la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad. Además, de manera rotativa, distintos grupos del call center, Atención al Cliente, Ventas, Gestión de flotas de Empresas, Seguros de Hogar o Salud, cambian su ubicación de trabajo y pasan a trabajar durante un trimestre en lo que denominamos como minicall center, situado en la zona de Alta Dirección. Se trata no solo de otra muestra de la cultura de Línea Directa, sino también del **seguimiento y la cercanía que la Alta Dirección quiere mantener con el negocio**. Este grupo, además, tiene la posibilidad de compartir al menos dos reuniones, de bienvenida y posteriormente de despedida, con el Consejero Delegado y la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, en la que aprovechan para intercambiar impresiones sobre la marcha del negocio y la Compañía.

Del mismo modo, tanto el Consejero Delegado como la Directora de Personas, se reúnen de manera particular con todos aquellos empleados que han pasado por un momento de su desarrollo profesional importante como puede ser al año de haber promocionado, un cambio profesional relevante, pasado un año también del mismo, o incluso en la propia marcha de un empleado de la Compañía. Durante estas entrevistas ambas partes tienen la posibilidad de conocer de primera mano la evolución del empleado, por un lado, así como por la otra poder preguntar o intercambiar impresiones sobre la marcha de la Compañía o el área en concreto a la que pertenecen. Son charlas muy valoradas por los empleados, que

generan mucha confianza y cercanía. La pandemia suspendió muchas de estas charlas, pero con la normalización poco a poco irán recuperándose para seguir permitiendo que un empleado tenga diversas oportunidades de intercambiar impresiones y repasar su desarrollo profesional con la Dirección.

Las nuevas tecnologías y las herramientas colaborativas implantadas han permitido además que toda la información llegue cada vez a más personas y que la Alta Dirección conteste con transparencia en las reuniones de seguimiento, kick off, a preguntas de los empleados.

La Compañía cuenta con diferentes canales de comunicación directa y sin intermediarios para los empleados en los que la información fluye en todas direcciones gracias al Canal del Empleado, de acceso universal, y a la gestión del equipo de Atención a las Personas.

Línea Directa es una Compañía reconocida como **Top Employer España**. Este sello internacional reconoce a las empresas que demuestran, tras una exigente auditoría, que cuentan con las mejores prácticas en gestión de personas. En el año 2021, la certificadora Top Employers, en su análisis de detalle por grupos de medidas, calificó el grupo de medidas auditado relativo a la Estrategia de Personas, Negocio y Liderazgo de Línea Directa con un 96,29% de cumplimiento sobre 100%, en base a sus estándares. **La evaluación global de la Compañía** tras la auditoría de su conjunto de políticas y prácticas en gestión de personas fue de un **90,29% sobre 100%, dentro de sus estándares**.

La Compañía dispone de diferentes **canales de comunicación interna**:

- **El Portal del Empleado "En Línea"**, un portal del empleado al que puede acceder toda la plantilla y en el que se incluye la información de interés de una manera más cercana, transparente y digital. En



ella se pueden encontrar noticias, aplicaciones sociales corporativas, información personal y herramientas de gestión.

- El Chatbot 'LiDiA', un asistente virtual anclado en la barra de navegación de la intranet corporativa programado para responder de manera conversacional a las principales cuestiones demandadas por los empleados.
- Una newsletter mensual que recopila los principales hitos corporativos acontecidos durante el mes, con contenido de especial interés en temas de Sostenibilidad, salud y bienestar e innovación.
- Mailings y comunicados con campañas direccionadas a todos los empleados (o segmentados, según necesidad comunicativa) vía mail.
- Una red de pantallas instaladas en las zonas de paso de todos los centros de trabajo. En ellas se refuerzan los mensajes corporativos, las campañas emitidas en otros formatos y se da la bienvenida a las nuevas incorporaciones.
- Chat corporativo, de acceso universal y que permite la comunicación inmediata, así como las reuniones virtuales, el trabajo conjunto de proyectos o el intercambio y trabajo simultáneo sobre archivos de trabajo.
- La Compañía también usa el WhatsApp de manera pionera. Comenzó a usarlo para gestiones con sus clientes, a través de una tecnología Bot, y es también canal de comunicación habitual con sus empleados, gracias a que todos los equipos de gestión de personas disponen de móviles corporativos para uso profesional.

- **Anuario Línea Directa.** Cada año se elabora un anuario que repasa los principales hitos por los que ha pasado la Compañía durante el ejercicio. La importancia comunicativa de este anuario es que siempre está protagonizado por empleados de la Compañía y cada año tiene un motivo común que sirve de hilo conductor.
- La pandemia ha reducido en su mayoría los actos presenciales, pero Línea Directa en 2021 ha mantenido algunas reuniones y acciones presenciales que fomentan la Comunicación y el encuentro de los empleados. Estas acciones, en situación normal, son un canal habitual de comunicación con los empleados, como se puede observar en el capítulo relativo al modelo de relación con el empleado y relativos.

REPRESENTACIÓN SINDICAL

Todos los empleados del Grupo Línea Directa se encuentran adscritos al convenio colectivo que resulta de aplicación en cada uno de los centros de trabajo de las Empresas que lo componen:

En Línea Directa Aseguradora: el Convenio de Seguros y Reaseguros.

En Línea Directa Asistencia: el Convenio de Oficinas y Despachos, Convenio de Ingeniería y Estudios Técnicos y Convenio del Metal de Alicante, Málaga, Sevilla, Barcelona, Madrid y Valencia.

En CAR Barcelona: el Convenio del Metal de Barcelona.

En CAR Madrid: el Convenio del Metal de Madrid.

En Línea Directa Reparaciones: el Convenio de la Construcción de Madrid.



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

Adicionalmente, de acuerdo con la legislación vigente, la Compañía ha iniciado un proceso negociador con los sindicatos más representativos para la elaboración del nuevo plan de igualdad de las empresas del Grupo.

Para la Compañía son primordiales la información y las consultas a los empleados (Implicarte, 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.

EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO	2020	2021
Empleados Cubiertos Por Convenio Colectivo	100%	100%

	2020	2021
Convenios Colectivos	10	10
Carta Asignación Internacional	-	-
Personas Asignadas a Convenio	100%	100%

COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD

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.

Línea Directa Aseguradora 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.

Tasa de accidentes	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Tasa de accidentes	0,010	0,005	0,007	0,004	0,000	0,003

*Nº de accidentes/total de personas.

Accidentes de trabajo	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Tasa de Frecuencia	4,480	0,420	2,166	5,009	0,372	2,349
Tasa de Gravedad	0,080	0,010	0,040	0,132	0,014	0,064
Número de muertes por enfermedad	-	-	-	-	-	-
Tipos de enfermedades profesionales	-	-	-	-	-	-

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



Ratio de absentismo incluyendo Accidentes Laborales	2020	2021
Hombre	3,6%	4,1%
Mujer	5,3%	7,0%
Ratio Absentismo	4,6%	5,7%

Días de ausencia	2020		2021	
	Nº días de ausencia	Nº horas de ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas de ausencia
Enfermedad Común	24.926	148.674	35.006	208.094
Hombre	8.488	52.849	10.394	63.207
Mujer	16.438	95.825	24.612	144.887
Total accidentes de trabajo con baja	740	4.456	372	2.463
Hombre	323	2.076	295	1.986
Mujer	417	2.380	77	477
Total	25.666	153.130	35.378	210.557
Días Laborables	563.355		616.025	

	2020		2021	
	Nº días de ausencia	Nº horas de ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas de ausencia
Maternidad	3.285	19.112	3.868	23.259
Hombre	-	-	73	501
Mujer	3.285	19.112	3.795	22.758
Paternidad	2.291	14.324	2.217	13.711
Hombre	2.230	2.076	2.217	13.711
Mujer	61	342		
Total	5.576	33.436	6.085	36.970



PLAN DE IGUALDAD Y MEDIDAS PARA PROMOVER LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Línea Directa dispone de un Plan de Igualdad y una Política de Igualdad, Inclusión y No discriminación, ambos vigentes. Ambos documentos, han sido aprobados por la Alta Dirección y el Consejo de Administración de la entidad, respectivamente. En ellos se recogen la directrices y compromisos que se aplican al día a día de la Compañía en esta materia. Los principales compromisos recogidos en el plan de Igualdad son:

- **Igualdad en el acceso al empleo, contratación y desvinculación.**
- **Promoción y desarrollo profesional fundado en el mérito individual y logros adquiridos.**
- **Políticas retributivas acordes a los principios expuestos.**
- **Formación** como instrumento específico para el desarrollo de los fines perseguidos por el presente plan y simultáneamente como elemento esencial de la propia actividad empresarial. Corresponsabilidad y conciliación laboral, personal y familiar para con los empleados de Línea Directa.
- **Comunicación y publicidad** como canal de transmisión de valores, de participación y compromiso mutuo.
- **Prevención de Riesgos Laborales** con perspectiva de género, específicamente con relación a aquellos riesgos psicosociales entre los que destacaría el acoso.

El Plan de Igualdad de Línea Directa es la **manifestación de su compromiso con la Igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres** como principio esencial en su perspectiva social y empresarial. La Compañía cuenta, además, con un equipo técnico de igualdad integrado por profesionales especializados en esta materia. Anualmente, el equipo analiza minuciosamente el estado de la igualdad, no discriminación e Inclusión de la Compañía y emite un informe que se eleva a la Dirección de Personas para su revisión y aprobación.

En la actualidad, la Compañía está inmersa en la confección del **nuevo Plan de Igualdad** para adecuarlo a los nuevos requerimientos legales. Para ello, se llevará a cabo un proceso negociador con los sindicatos más representativos de nuestro sector.

Paralelamente, Línea Directa cuenta con una **Política de Igualdad, Inclusión y No discriminación** aprobada por el Consejo de Administración de la Entidad que reconoce como principio estratégico el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades y la no discriminación de mujeres y hombres dentro de la organización, el respeto y la promoción profesional equitativa en un entorno favorable a la diversidad, así como el desarrollo e implementación de medidas de conciliación de la vida personal y laboral acorde con la legislación vigente.

Los principios y líneas de actuación de la Política de Igualdad, Inclusión y No discriminación son:

- **Promover la igualdad de oportunidades** desde el compromiso de la Alta Dirección, estableciendo modelos que permitan atraer y retener el talento con independencia del género en la Empresa.



- **Cuidar de la transparencia y la difusión de esta Política** y de los documentos relacionados con el fin de sensibilizar en la igualdad de género a todos los niveles.
- **Fomentar una cultura de flexibilidad** que favorezca el equilibrio de la vida laboral, personal y familiar, garantizando a su vez un empleo de calidad con independencia del género de los empleados.

En este sentido, Línea Directa cuenta con **Protocolo de Prevención del Acoso**, de acceso público para todos los empleados, que recoge sus principios de actuación en esta materia, encaminados a la prevención de cualquier tipo de acoso, así como el procedimiento de denuncia, tratamiento y resolución de estas situaciones. Este protocolo de prevención del acoso mejora lo estipulado por la legislación, acelerando los plazos establecidos en el caso de que se produzca un caso en la Compañía.

La Compañía, miembro de la sectorial UNESPA, sigue la **Guía de Buenas Prácticas en materia de Igualdad de género** publicada por esta entidad y trabaja para impulsar aquellas medidas menos implantadas en el sector en aras de conseguir altas cotas de cumplimiento de estas.

Entre las medidas adoptadas para promover la Igualdad, destacan las siguientes:

- Capítulos obligatorios sobre igualdad, diversidad e inclusión en los programas formativos y de liderazgo.
- Canal específico y confidencial de denuncia al que cualquier empleado puede acudir en caso de vulneración de los principios que acreditan a la Compañía como Empresa Familiarmente Responsable. En este sentido, la compañía cuenta con un **canal confidencial de denuncias** para el caso de que se produjeran vulneraciones de nuestro código ético.

- Paquete de medidas y licencias específicas que permiten atender situaciones familiares y compatibilizarlas con la vida laboral.

En 2021 varios colectivos clave de Línea Directa han recibido una formación específica en Igualdad, Diversidad e Inclusión.

Violencia de género

Anualmente se forma a la cadena de mando de la Compañía en detección y prevención de violencia de género en colaboración con una fundación especializada. En este sentido, Línea Directa cuenta con una persona especializada para la atención primaria y temprana de las personas que la estén sufriendo y que precisen de ayuda dentro de la Compañía. Cabe señalar que también 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. Además, la Alta Dirección participa en un programa de mentoría para mujeres víctimas de violencia de género llamado *"Leadership for a job"*, a través del cual se impulsa la integración para mujeres víctimas de la violencia de género o de exclusión, una mentoría para contribuir a generar nuevas oportunidades profesionales. Desde hace años, a través del grupo de voluntarios de la Compañía, Línea Directa participa en una Escuela de Fortalecimiento, dando formación sobre cómo preparar y realizar entrevistas de trabajo, a mujeres víctimas de violencia de género con el objetivo de facilitar su integración laboral, ayudándolas a afrontar mejor una entrevista de trabajo.

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 anima a las empresas a que alineen sus estrategias y operaciones con 10 principios universales sobre derechos humanos y normas laborales, entre otros.
- **Principios de empoderamiento de las mujeres (WEPs)**, iniciativa lanzada por ONU Mujeres y Pacto Mundial para promover la **igualdad de género en las empresas**, en el ambiente de trabajo y en las comunidades donde operan bajo siete principios: Establecer un liderazgo corporativo de alto nivel para la igualdad de género; tratar a hombres y mujeres de forma justa; asegurar la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras; promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres; implementar prácticas de desarrollo empresarial que empoderen a las mujeres; promover la igualdad a través de iniciativas comunitarias y de incidencia; y medir y publicar informes de los progresos para llegar a la igualdad de género.
- **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.
- **Charter Europeo de la Diversidad**, distintivo otorgado por la Comisión Europea con el que la Compañía se suma al impulso de 10 principios en pro de la diversidad en las entidades y organizaciones. Entre estos principios están la sensibilización en la igualdad de oportunidades, la construcción de plantillas diversas o la promoción de la conciliación.
- 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**, recoge un catálogo de acciones y medidas, consideradas buenas prácticas en materia de Igualdad en el sector, que sirve como guía en la implantación de nuevas medidas y acciones.
- **Fundación MásFamilia (Efr)**: anualmente Línea Directa es auditada por la Fundación a través de Lloyd's Register, quienes analizan los planes y políticas de Igualdad, medidas relativas, acciones y protocolos específicos, con especial atención al Protocolo de Prevención del Acoso e indicadores e informes del Equipo Técnico de Igualdad.
- **Red sectorial EWI**: la Compañía forma parte de esta red de empresas del sector asegurador desde su fundación. Su motivación es impulsar la presencia femenina en los comités de dirección de las empresas del sector.
- **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.



POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

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

- Asegurar entre los empleados o cualquier persona que preste servicios para la Compañía 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. En definitiva, que se atienda exclusivamente a criterios de méritos, capacidades, desempeño o experiencia profesional, dejando de lado cualquier tipo de discriminación.
- 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, haciendo hincapié en la inclusión de personas con capacidades distintas o víctimas de violencia de género.

Estos principios son la guía a seguir para la Compañía en la gestión de la Diversidad, y con ellos se impulsa la consecución de los objetivos establecidos. Paralelamente, la **Política de Diversidad** también establece los principales compromisos de la Compañía relativos a la diversidad generacional, la diversidad funcional, diversidad cultural y diversidad de género y orientación sexual.

Línea Directa es miembro del **Chárter europeo de la Diversidad** promovido por la Comisión Europea con el que las entidades privadas y las organizaciones contribuyen a construir entornos y sociedades más diversas y respetuosas, en línea con las directivas europeas de no discriminación. La adhesión a este carácter supone la asunción de los siguientes principios:

- Respetar los principios fundamentales de igualdad.
- Potenciar un comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- Reconocer los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización, implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.
- Impulsar el fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos.



Para cumplir con lo estipulado en la Política de Diversidad aprobada por el Consejo de Administración y en los principios recogidos en el Chárter europeo de la Diversidad, en concreto en lo relativo a la atracción de talento y los procedimientos de contratación, la Compañía cuenta con una Política de Selección y un procedimiento de contratación, con los que vela porque todos los procesos:

- Sean respetuosos con la **igualdad de oportunidades** y que promuevan la no discriminación por razón de raza, color, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión o cualquier otra condición personal, física o social.
- Incluyan a todos los profesionales que se ajusten al perfil requerido, asegurando que la selección se realiza atendiendo a criterios objetivos de conocimientos, habilidades, actitudes y valores y que todos los candidatos reciben el mismo trato durante todo el proceso.
- Favorezcan el **acceso a los jóvenes a su primer empleo** a través de programas de becas y otros acuerdos.
- Fomenten la **contratación de personas con discapacidad**, en situación o riesgo de exclusión social, favoreciendo así el empleo socialmente responsable.
- Presenten a los candidatos una oferta laboral competitiva basada en una propuesta retributiva acorde a su experiencia, un entorno retador que **respete la igualdad de oportunidades y un adecuado equilibrio entre la vida personal y profesional**.

La Compañía, durante el año 2021, ha formado a colectivos clave en la gestión de personas, así como a expertos técnicos de back office, a través de distintos programas formativos, en materia de Diversidad y No Discriminación. Una formación dirigida principalmente a los profesionales con equipo a su cargo. Del mismo modo, conscientes de la importancia de la diversidad cultural (nacionalidades, culturas, creencias...) que se pueden dar entre los empleados, se han puesto en marcha adaptaciones horarias en días específicos (sábados) o se ha puesto a disposición la opción elegir una cesta de Navidad diferente, con productos respetuosos con todas las creencias religiosas.

Diversidad generacional

El Grupo Línea Directa es una entidad heterogénea donde las distintas generaciones encuentran oportunidades de desarrollo, espacios para el trabajo común y proyectos transversales donde el conocimiento y el expertise de unos junto con el impulso de otros hacen que de la diversidad surjan grandes ideas.

La edad media en la Compañía es de 40 años y cuenta con empleados en todas las franjas de edad.

Consciente de los desafíos que se presentan para la sociedad europea en sus pirámides de población, que afectan también al mundo empresarial, la Entidad, junto con la Fundación Más Familia, lidera un teamwork de empresas en el que se están evaluando acciones y medidas propias para generar los espacios idóneos donde el **talento senior** pueda desarrollarse y hacer su máxima aportación. El grupo de empresas, ya consolidado, representa a más de 70.000 trabajadores de toda España y de empresas de sectores diferentes. Actualmente, el grupo de trabajo se encuentra en disposición, tras el periodo de evaluación y estado actual, de entrar en la fase de proponer y abordar medidas que se puedan implantar en las



entidades y sirvan, fundamentalmente, para **impulsar el talento senior en la empresa y la sociedad**.

Del mismo modo, la Compañía apuesta por el **talento junior** gracias a un programa de becas y prácticas en acuerdo con las principales instituciones educativas públicas y privadas del país. Este programa no solo es una primera experiencia laboral-formativa para los jóvenes, sino también una experiencia de formación vital, que permite interactuar y aprender de distintos talentos y generaciones. Del mismo modo, este programa enriquece al talento senior de la Compañía, pues el trabajo que surge de los grupos de edades heterogéneas es mucho más rico y completo.

Todo lo dispuesto en este capítulo debe entenderse en relación con sus referencias en las **distintas Políticas aprobadas por el Consejo de Administración de la Compañía**, como son las de Igualdad, Diversidad e Inclusión, Sostenibilidad, Contribución Social y de Derechos Humanos, todas ellas disponibles de forma pública en la web corporativa de la Compañía.

DISCAPACIDAD

Dentro del compromiso con la diversidad y la inclusión, que se impulsan como parte de la cultura de la compañía, uno de los pilares clave es el de la inclusión de empleados con certificado de discapacidad, favoreciendo su contratación y el empleo socialmente responsable.

Con este objetivo, en 2009 nació el **programa Sin Límites** en Línea Directa Aseguradora, abordando la inclusión laboral de la diversidad desde cuatro ámbitos: **atracción de talento con capacidades diferentes** a través de procesos de selección, **afloramiento de la diversidad internamente**, **desarrollo y/o participando en proyectos sociales de inclusión y contribución con la empleabilidad** a través de Centros Especiales de Empleo

(CEE). El programa cuenta con una persona especializada de la Compañía -el **guía o tutor**- que garantiza la normalización de los procesos y vela para que el empleado disponga de un entorno laboral adecuado desde su incorporación, con un proceso de acogida personalizado y adaptado a sus necesidades. El guía se acerca al empleado susceptible de obtener el certificado de discapacidad, le asesora y le ofrece acompañamiento en los trámites, garantizando la confidencialidad.

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

La Compañía colabora con otras fundaciones y asociaciones en proyectos sociales de inclusión sociolaboral, involucrando a toda una red de voluntarios que aportan sus conocimientos, experiencia y tiempo, diseñando y/o impartiendo talleres de empleo. Así, la Compañía facilita a jóvenes con discapacidad la Fundación Aprocor la realización de prácticas de experiencia profesional relacionada con la formación que reciben en la Fundación. Además, Línea Directa colabora con fundaciones o asociaciones cuyos usuarios son personas con diversidad funcional o discapacidad intelectual, realizando diferentes actividades de ocio inclusivo o compartiendo actividades incluidas dentro de sus programas de aprendizaje y formación como, por ejemplo, mercadillos solidarios en los que los productos que se ponen a la venta son realizados por los usuarios de los centros especializados asociados.

El Grupo Línea Directa contribuye con el 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 como empresa promotora a la iniciativa “Empresas por la Equidad, Diversidad e Inclusión”, buscando así promover entre la sociedad los principios de este grupo de empresas y divulgar las buenas prácticas en este ámbito.

Durante el ejercicio 2021, el Grupo Línea Directa ha contado de promedio con 40 empleados con algún tipo de discapacidad, lo que supone el 1,55% de la plantilla.

Empleados con discapacidad	2020	2021
Promedio Año	39,5	40,0
Promedio empleados Grupo	2.508,08	2.579,33
Empleados con Discapacidad promedio	1,57%	1,55%

	2020		
	Hombre	Mujer	Total
Promedio empleados con Discapacidad	18,2	21,7	40,0
Promedio Plantilla	1.098,0	1.481,3	2.579,3
Porcentaje Empleados	1,66%	1,47%	1,55%

El dato reportado es el promedio anual en lugar del número de personas a cierre por ser más representativo. El promedio se calcula ponderando por el número de días que cada persona del colectivo está en grupo y se divide por 365 días.

ACCESIBILIDAD

Todos los centros de trabajo del Grupo Línea Directa son accesibles. Además, la Compañía trabaja la comunicación y la sensibilización interna

y externa sobre la discapacidad, y se han establecido mejoras de accesibilidad digital en las webs corporativas.



RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

La Política de Derechos Humanos del Grupo Línea Directa, aprobada en 2020 y de aplicación a todas las filiales, tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto de los derechos humanos, previniendo su violación, y refleja el compromiso del Grupo con las normas internacionales generales y específicas del sector, así como con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible.

Esta política describe los compromisos de Línea Directa en sus propias operaciones como empleador y socio comercial responsable, pero también como asegurador y en cómo se implementa la protección de los derechos humanos en el núcleo de sus actividades.

En este sentido, el Grupo se compromete a proteger los derechos humanos de sus empleados, específicamente los principios relativos a condiciones de trabajo justas y favorables y la no discriminación.

Asimismo, la Compañía tiene el firme compromiso de cumplir las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionados con los derechos humanos. En relación con la cadena de suministro, la Compañía cuenta en su mayoría con proveedores nacionales, lo que nos permite tener un mayor conocimiento sobre sus prácticas en materia de derechos humanos a la vez que apostar por el desarrollo local.

OTRAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Actualmente, el Grupo Línea Directa Aseguradora cuenta, además de con las circulares y políticas de obligado cumplimiento, con las siguientes políticas y procedimientos:

- **Política de Contratación con Proveedores:** establece los principios básicos de actuación que han de regir las relaciones de los empleados del Grupo Línea Directa Aseguradora con los proveedores con los que se relaciona.
- **Política y Manual de Compras:** define el procedimiento a seguir en las compras realizadas y en cada una de las etapas de contratación. ser aprobados por el departamento de Compras. Especifica que todos los procesos de adjudicación deben ser aprobados por este departamento y el área solicitante con los siguientes requisitos:
 - Análisis técnico y económico de las ofertas presentadas por los proveedores;
 - Tratamiento confidencial de las ofertas recibidas;
 - Procesos de contratación directa acordes a un procedimiento establecido y justificado;
 - Requerimiento de un mínimo de tres propuestas de proveedores distintos en todas las adjudicaciones.



- **Procedimiento interno de solicitud y firma de contratos:** dentro de la política y/o del manual de compras, regula la actividad de la función del departamento de Compras y la gestión de proveedores, así como la contratación de servicios con terceros mediante las Condiciones Generales de Contratación y el Portal de Compras del Grupo Línea Directa Aseguradora.
- Código de Ética profesional de empleados del Grupo, a disposición de todos los empleados a través de la Intranet.
- Código de Conducta de Proveedores para todos los contratos mercantiles nuevos y las renovaciones, que se incorpora también a los pliegos que se lanzan desde el departamento de Compras y que está a disposición de los proveedores a través del portal de compras.
- El Código Ético de Línea Directa es la norma fundamental de donde se derivan el resto de las políticas que lo desarrollan y que, por lo tanto, deben guardar coherencia con él.

En él, la Compañía se compromete a respetar y proteger los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en los principales acuerdos internacionales promulgados al respecto, asegurando que los principios recogidos en dichos acuerdos estén presentes en todas sus políticas.

Además, los planes de formación anuales incluyen acciones de concienciación sobre el Código Ético y lo relativo a cumplimiento, que también contienen aspectos relacionados con los derechos humanos.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

La Compañía es signataria de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que agrupa a las entidades españolas adheridas a él. Se trata de un compromiso de las empresas y organizaciones para alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.

Derechos humanos

Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.

Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.

Trabajo

Principio 3: las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

Principio 4: las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.

Principio 5: las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.

Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.



Medioambiente

Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.

Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción

Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.

Charter de la Diversidad

El Grupo Línea Directa está adherido al Chárter de la Diversidad, un proyecto promovido por la Comisión Europea a través de la Fundación de la Diversidad dentro de las directivas antidiscriminación de la Unión Europea.

Por otra parte, el personal de las empresas de Seguridad que trabajan en las instalaciones de Línea Directa debe estar acreditado para poder ejercer dicha profesión, garantizando la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. Entre los cursos requeridos se encuentran los de deontología y derechos fundamentales.

DENUNCIAS POR VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

El Grupo Línea Directa dispone de un canal de denuncia para comunicar incumplimientos del código ético. Es de libre acceso para todos los

empleados y tiene carácter confidencial. Durante 2021, no se han recibido denuncias relativas a vulneración de los derechos humanos.



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALS

El Grupo Línea Directa tiene identificado e integrado el delito de blanqueo de capitales en la matriz de riesgos penales.

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.

Sin perjuicio de lo anterior, el Grupo Línea Directa tiene identificado e integrado el delito de blanqueo de capitales en la matriz de riesgos penales y, por tanto, asociados una serie de controles que ayudan a mitigar dicho riesgo, los cuales son monitorizados por Cumplimiento Normativo. Podemos destacar la prohibición de realizar pagos en efectivo, la due diligence que se realiza a los proveedores en el proceso de homologación, el análisis de las desviaciones y la aprobación de los estados financieros, y en caso de realizar alguna donación previamente se realiza un informe de idoneidad de los preceptores de fondos, entre otros.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Modelo de prevención del delito del Grupo Línea Directa

El modelo de prevención del delito del Grupo Línea Directa descansa en los siguientes órganos internos y funciones:

El Consejo de Administración es el órgano responsable de impulsar una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" tanto frente a comportamientos contrarios al Código Ético, incumplimientos de la normativa, externa e interna, como a actos delictivos, y que tiene atribuida la responsabilidad de adoptar y ejecutar el modelo eficaz de vigilancia y control para la prevención de todo ello por parte del Grupo Línea Directa.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento es el máximo responsable en materia de supervisión y control de la Política de Cumplimiento Penal.

La Función de Cumplimiento (Departamento de Cumplimiento Normativo y Regulatorio): equipo con iniciativa y control responsable de garantizar el correcto funcionamiento y cumplimiento de la Política de Cumplimiento Penal y que la misma se adecúe en todo momento a las necesidades y circunstancias de las sociedades que integran el Grupo Línea Directa.

Comité de Cumplimiento Normativo: integrado por los responsables de los principales dominios asociados a funciones expertas y transversales de desarrollo del entorno de cumplimiento, esto es, Seguridad Corporativa, Asesoría Fiscal, Oficina de Protección del Dato y Recursos Humanos. Sirve de apoyo al Departamento de Cumplimiento Normativo para garantizar un adecuado desarrollo de sus funciones en materia de prevención de riesgos penales.

Departamento de Gestión de Personas: lleva a cabo la formación interna de los empleados y la aplicación del sistema disciplinario ante infracciones



de la Política de Cumplimiento Penal, las disposiciones del Código Ético y la normativa interna del Grupo.

Sin perjuicio de que los órganos de gobierno del Grupo Línea Directa tengan el firme compromiso de reforzar la cultura ética ya existente en el Grupo y velen por que el Departamento de Cumplimiento Normativo y Regulatorio pueda realizar eficazmente sus funciones de vigilancia y observancia de la Política de Cumplimiento Penal, todas las sociedades del Grupo Línea Directa y, específicamente, todas las personas que forman parte de los diferentes departamentos internos deben guiar su actuación y toma de decisiones en base a los más altos estándares éticos, respetando y cumpliendo con lo establecido en la normativa interna que les resulte de aplicación.

El Grupo Línea Directa cuenta con normas internas fundamentales sobre los que se asienta la estructura interna de control y prevención del delito. En concreto, destacan los siguientes:

- Código Ético del Grupo.
- Código de Conducta de proveedores.
- Procedimiento del Canal Ético.
- Política de Cumplimiento Normativo 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.
- Política de Igualdad.
- Política de Derechos Humanos.

Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

El Grupo Línea Directa está plenamente comprometido con el cumplimiento de toda la normativa de prevención y lucha contra la corrupción, tal y como se recoge en el Código Ético y en la **Política Anticorrupción**. Este compromiso es extensible no sólo a todos los empleados, directivos y miembros del órgano de administración, sino también a todos los proveedores y grupos de interés con los que interactúe.

En materia de prevención del soborno y la corrupción, la Compañía ha aprobado en 2021 la Política Anticorrupción. Con esta política el Grupo Línea Directa ha querido recalcar su principio de actuación de tolerancia cero frente a cualquier forma de corrupción, estableciendo un marco de actuación que ayude a prevenir y detectar prácticas corruptas en la actividad desarrollada en la Compañía. En este sentido, una de las medidas más relevantes es el Procedimiento de regalos y cortesías en la Compañía donde se define todo el proceso de recepción y registro de todo lo recibido. Todo aquello que no cumpla con los requisitos recogidos en dicho procedimiento, es sorteado 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.



SOCIEDAD

INTRODUCCIÓN

Línea Directa Aseguradora es una compañía responsable, involucrada en las comunidades en las que opera y comprometida con el progreso de la sociedad.

Es a través de la Fundación Línea Directa, principalmente, como lleva a cabo la protección, la concienciación y su aportación a la sociedad en relación con la seguridad vial, actividad central en su estrategia social de sostenibilidad. Además, muestra un alto interés en cuidar del bienestar y la salud (física, emocional y financiera) de sus empleados ya que entiende que esto redundará en una relación laboral de calidad, y promueve el compromiso social de estos con el apoyo de actividades que se realizan a través del voluntariado corporativo en colaboración con distintas fundaciones, asociaciones y ONGs.

En el ejercicio 2021, el Grupo Línea Directa ha aportado 849.942,46 euros a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, principalmente destinados a la Fundación Línea Directa y al voluntariado.

El Grupo Línea Directa forma parte de ICEA y UNESPA, entidades sectoriales de seguros. El importe total de las cuotas de estas entidades en 2021 ascendió a 114.712,11 euros.

COMPROMISO CON LOS ODS

La Compañía presta especial atención los ODS debido a su impacto directo como aseguradora, como compañía generadora de empleo y como actor social, además de contribuir proactivamente a través de iniciativas propias, fundamentalmente en el ámbito social, mediante la labor de la Fundación Línea Directa. De esta forma, el Grupo Línea Directa Aseguradora tiene identificados los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que puede hacer una mayor contribución, y ha incorporado en su estrategia metas que contribuyen fundamentalmente a ocho de los 17 ODS: ODS 3, Salud y bienestar; ODS 5, Igualdad de Género; ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico; ODS 9, Industria, Innovación e Infraestructura; ODS 10, Reducción de las desigualdades; ODS 13, Acción por el clima; ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas y ODS 17, Alianzas para conseguir los objetivos.

SALUD Y PREVENCIÓN

Línea Directa trabaja activamente en la salud y bienestar de sus empleados, de sus clientes y de la sociedad en general. 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. Además, Línea Directa Aseguradora divulga información para concienciar a las personas sobre los posibles riesgos en el Hogar, ayudando a su protección. Internamente, promueve hábitos saludables entre sus empleados y, por otro lado, trabaja la prevención de los riesgos para la salud a través de su ramo de Salud, Vivaz y de acciones de voluntariado.

CRECIMIENTO Y DESARROLLO

La Compañía está firmemente comprometida con la creación de empleo de calidad y con el desarrollo del talento interno. Además, realiza diversas



acciones de apoyo al emprendimiento para impulsar el crecimiento económico de la sociedad a través de la Fundación Línea Directa.

Asimismo, Línea Directa lidera la digitalización del sector asegurador, facilitando la transición de la sociedad hacia la transformación digital, ofertando canales y productos orientados a potenciar la digitalización y participando en clústeres de innovación tecnológica.

DESIGUALDADES SOCIALES

Línea Directa Aseguradora lleva muchos años aplicando una política proactiva de diversidad e inclusión, asegurándose de la no discriminación de las mujeres y garantizando la participación equitativa de las mismas. La Compañía cuenta con una política de derechos humanos y una de diversidad e igualdad, y actualiza periódicamente su plan de igualdad. Por otro lado, realiza diversas acciones sociales durante el Día Internacional de la Mujer y el Día contra la violencia de género.

En relación con el ODS 10, 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. Por último, la Compañía pone especial atención a la promoción del talento.

CONCIENCIA SOCIAL

El Grupo Línea Directa contribuye a este objetivo persiguiendo la integridad y la aplicación del cumplimiento en toda la Compañía, tanto interna como externamente. Así, se compromete a implementar todas las normativas pertinentes y a difundirlas entre sus colaboraciones con organizaciones e instituciones externas.

Por otro lado, a través de la Fundación Línea Directa estudia y analiza de forma recurrente aquellos aspectos del comportamiento de los conductores, contribuyendo así a la divulgación y concienciación de la importancia de tener hábitos de conducción segura. La Fundación, además, tiene activa una plataforma para denunciar los puntos más peligrosos de las carreteras españolas.

Desde Línea Directa Aseguradora, cada dos años, se 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.

ALIANZAS

Línea Directa considera que las asociaciones y colaboraciones con otras entidades son clave tanto para el desarrollo como para el éxito de la Compañía, por lo que muchas de las acciones que lleva a cabo las hace de la mano de sólidos socios, tanto desde la Fundación como desde sus filiales, incluyendo el voluntariado. En este sentido, cada año celebra el Premio Colaboradores, para reconocer a los mejores proveedores el trabajo que hacen para la Compañía.

CLIMA

En el apartado de medioambiente se detallan las acciones que Línea Directa está tomando contra el cambio climático y el impulso de las energías renovables. La Compañía realiza diferentes trabajos en este aspecto, como el cálculo de su huella de carbono, acciones de voluntariado medioambiental o la mitigación de emisiones, y tiene prevista la compensación de estas a partir de 2021. La Compañía cuenta con un sistema de gestión medioambiental certificado por la ISO 14001 y con el certificado 50001 de eficiencia energética.



PRÁCTICAS DE INVERSIÓN SOSTENIBLE

Las finanzas sostenibles -aquellas que incorporan criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG o ESG, por sus siglas en inglés)- son un elemento clave en el impulso de una economía comprometida con el clima y el desarrollo sostenible.

Las finanzas sostenibles -aquellas que incorporan criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG o ESG, por sus siglas en inglés)- son un elemento clave en el impulso de una economía comprometida con el clima y el desarrollo sostenible. El Grupo Línea Directa, principalmente como grupo asegurador, pero también como gestor de inversiones, trabaja no solo por facilitar productos y servicios que fomenten el desarrollo sostenible, sino también por participar de un sistema financiero responsable. Además, en este sentido, y cada vez con mayor frecuencia, los inversores, analistas y agencias de rating incorporan aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno a sus valoraciones.

En este sentido, durante el año 2021, el departamento de Inversiones, en el Área de Finanzas, ha trabajado en la búsqueda y el análisis de diferentes herramientas de cartera que le permitan, a partir del próximo ejercicio, poder llevar un control exhaustivo en lo que se refiere a aspectos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo de las inversiones del Grupo. Al evaluar estas, se puede conocer la exposición general a los riesgos ESG tanto en las operaciones como en los productos y servicios, además de poder tomar medidas específicas para mitigar estos riesgos.

Por otro lado, la Compañía cuenta con una política de inversiones con criterios ESG en la que se compromete activamente a la integración de estos en la toma de decisiones de inversión, evitando su participación como inversor en organizaciones, proyectos o productos que puedan incentivar o ser causantes de infracciones graves en estas materias.

PRODUCTOS SOSTENIBLES

Un crecimiento sostenible permite responder a las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de generaciones futuras de atender las suyas, garantizando así un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el medioambiente.

El Grupo Línea Directa mantiene desde hace años un firme compromiso con la Sostenibilidad, que materializa a través de su Plan trienal de Sostenibilidad. El plan actual, ya el cuarto, contempla 71 acciones concretas en 15 áreas de actuación para el periodo 2020-2022, está integrado en la estrategia corporativa e incorpora los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La Política de Sostenibilidad del Grupo se basa en cuidar del negocio, la organización y la sociedad. Desde el punto de vista negocio, el Grupo ha ido desarrollando y lanzando al mercado distintos productos y servicios que responden al objetivo de que su actividad y sus productos sean responsables con la sociedad y el medioambiente, para lo que realiza análisis periódicos de viabilidad, fundamentalmente en sus tres líneas de negocio fundamentales: Motor, Hogar y Salud.

Póliza Respira

En su apuesta por un nuevo modelo de movilidad urbana más respetuoso con el medioambiente y que ayude a reducir las emisiones de CO₂, la Compañía creó hace ya cinco años un seguro específico para coches eléctricos denominado Póliza Respira. Se trata de un producto que trata de estimular a los conductores que adquieren estos vehículos que no generan emisiones directas. Un Todo Riesgo a precio reducido, a modo de tarifa plana la primera anualidad (200 euros), con una franquicia de 300 euros, y que se adapta a las necesidades de estos vehículos al incorporar la



cobertura de robo del cable de recarga. El objetivo de la Compañía es convertirse en líder de este segmento en el mercado asegurador español. A cierre de 2021, Línea Directa Aseguradora contaba a cierre de año con 2.142 clientes de Póliza Respira.

“Lámalo X”

Durante este año, la Compañía ha continuado ofreciendo su novedoso producto “Lámalo X”, el primer seguro a todo riesgo con franquicia que incluye un vehículo y los costes de mantenimiento e impuestos, todo por un precio fijo al mes, dando la vuelta así al modelo tradicional de asociar el seguro a la operación de financiación del coche. En esta ocasión, en una clara apuesta por la sostenibilidad, ha incorporado el Toyota C-HR Advance, un vehículo híbrido de gran demanda en el mercado por su diseño, eficiencia y equipamiento. A través de las dos ediciones de la póliza Lámalo X se han comercializado **más de 400 seguros con un vehículo híbrido incluido**.

Vivaz Safe&Go

En los últimos años han surgido nuevas formas de movilidad que han cambiado la forma de desplazarse por la ciudad, dando paso a los Vehículos de Movilidad Personal (VMP). Patinetes eléctricos, bicicletas eléctricas o segways permiten una mayor agilidad y economía, además de un mayor respeto por el medioambiente. Consciente de la necesidad de hacer que el uso de estos vehículos sea también seguro, Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, lanzó en septiembre “Safe&Go”, un nuevo producto que **cubre a la persona y su movilidad y se puede contratar a demanda** bajo el revolucionario concepto de “seguros on/off” o pago por uso: por segundos o trayectos o durante todo un año. Vivaz Safe&Go incluye coberturas únicas en su categoría, pues no solo cubre los daños causados a terceros, sino también los daños físicos sufridos

por el usuario, incluida la defensa jurídica. Además, en caso de accidente, la app del seguro geolocaliza el lugar, lo que puede reducir los tiempos de respuesta de los servicios de emergencia y acudir rápidamente en su ayuda.

ConducTOP

Preocupada por la seguridad vial y por el fomento de una conducción segura, este año la Compañía lanzó **ConducTOP**, una app que premia a los clientes más responsables al volante. La app tiene en cuenta en cada viaje la suavidad al tomar las curvas y al frenar, así como la aceleración, la velocidad adecuada en cada vía y la concentración. Según la conducción que ejerza el cliente, este acumulará descuentos que se podrán canjear por cheques por valor de cinco euros o de lavado en gasolineras y tiendas Cepsa, uno de los partners de la Compañía.

Alianza con Naturgy

La alianza comercial sellada en 2021 entre Línea Directa Aseguradora y Naturgy incluye propuestas sostenibles. Así, todos los clientes de Línea Directa Aseguradora que se acojan a este acuerdo tienen un descuento fijo de 300 euros por la contratación de una instalación fotovoltaica con Naturgy.

Colaboración con Centros Especiales de Empleo

Durante 2021 los conductores profesionales de **Línea Directa Asistencia** han estado a disposición de los clientes de la Compañía para recoger o trasladar sus vehículos a donde se les indicara, con el objetivo de prestar un servicio seguro, rápido y fiable, que, entre otras muchas posibilidades, incluye el **traslado de los coches a la ITV y la entrega personalizada de vehículos nuevos o de ocasión**. Para ofrecer este servicio a través de Línea Directa Asistencia, la Compañía tiene un acuerdo con Centros Especiales



de Empleo (CEE), lo que le permite emplear a trabajadores con discapacidad, facilitando su integración en el mercado laboral.

Vehículos de sustitución con etiqueta ECO Los Centros Avanzados de Reparación

(CAR), talleres propios de Línea Directa Aseguradora de última generación, con servicio integral al cliente, cuentan entre sus servicios con una gama de vehículos de sustitución con etiqueta Eco. Concretamente, el taller CAR Barcelona dispone de 60 Renault Capture, y 80 el de CAR Madrid. Todos son vehículos GLP (Gas Licuado de Petróleo), un sistema de propulsión con emisiones de CO2 casi nulas.

Estudios para aumentar la prevención y la concienciación

Ya sea a través de Línea Directa Aseguradora o de la Fundación Línea Directa, la Compañía pone sus conocimientos y experiencia al servicio de la sociedad a través de estudios e investigaciones, tratando de aumentar la concienciación y la prevención en determinados temas, fundamentalmente relacionados con la salud y la seguridad vial.

En enero, Línea Directa Aseguradora presentó el estudio 'Vehículos "zombies": Los coches sin seguro en España. Problemática y accidentalidad (2010-2019)', en el que analizaba el fenómeno de los vehículos sin seguro en la última década. El informe señala que el 7,7% del parque automovilístico español no está asegurado, una proporción que se ha incrementado un 16% en el último año y que puede acarrear graves consecuencias.

La Fundación Línea Directa ha publicado tres relevantes estudios sobre seguridad vial durante 2021. El primero, "COVID y Seguridad Vial. Influencia de la pandemia en la movilidad y la accidentalidad del futuro", ponía de manifiesto cuestiones muy preocupantes sobre el comportamiento de la seguridad vial durante la pandemia, como que hubo un 39% más de excesos de velocidad que antes de la Covid-19 o que en aquellos meses el 36% de los fallecidos en carretera no llevaba puesto el cinturón de seguridad.

El segundo, "Medicación y conducción: un cóctel mortal. Consumo de medicamentos entre los conductores españoles (2010-2019)" señalaba que el 11% de los automovilistas reconoce consumir más medicamentos peligrosos para la conducción que antes o que en los últimos tres años, el número de conductores fallecidos que dieron positivo en estas sustancias aumentó un 40%, entre otros datos.

Por último, publicó el estudio "El gran cambio. Jóvenes conductores: anatomía de una nueva generación al volante", que analizaba la accidentalidad vial de los conductores españoles de 18 a 29 años entre los años 2010 y 2019. Pese a ser el colectivo que peor imagen tiene entre los conductores españoles (58%), los jóvenes españoles de 18 a 29 años son el grupo de edad con menor tasa de mortalidad entre los automovilistas (0,5%), un indicador que ha descendido un 41% en la última década.

La marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, Vivaz, publicó el estudio "Edad cronológica vs. edad real: ¿qué edad creen que tienen los españoles?". El objetivo era medir la salud y edad percibida de los españoles, compararla con su edad cronológica, evaluar el impacto de los hábitos de vida y la percepción de bienestar a distintas edades. Una de las conclusiones más llamativas es que 6 de cada 10 españoles se sienten más jóvenes de lo que marca su edad cronológica.



Por último, Línea Directa Aseguradora publicó el informe **"Impacto de los fenómenos atmosféricos en el seguro de hogar desde una perspectiva social"**. Entre las principales conclusiones destacaba que el 27% de los hogares españoles se ha visto afectado por un evento climatológico en los últimos 10 años, lo que equivale a cerca de siete millones de viviendas.

Manifiesto Vivaz por una alimentación saludable

Preocupada por concienciar a la sociedad de la importancia de tener buenos hábitos alimentarios como un pilar fundamental para llevar una vida saludable (junto a los otros dos que ya trabaja desde su creación, la actividad física y el sueño), Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, ha hecho público este año el Manifiesto Vivaz. Se trata de un documento elaborado por **Juan Revenga**, dietista-nutricionista y biólogo, miembro de la Academia Española de Nutrición y Dietética que recoge los principios sobre una buena alimentación, consejos básicos para alcanzarla y unos compromisos proactivos para ayudar a la sociedad a conseguir este objetivo.

Por otro, la marca anima a sus asegurados a seguir hábitos saludables, como caminar al menos 10.000 pasos al día y dormir al menos 7 horas diarias, que se monitorizan mediante una fitband o el smartphone, y les recompensa por seguirlos con descuentos de hasta 200 euros en la renovación de la póliza.

Vivaz Actividad

Vivaz cuenta con una app, Vivaz Actividad, tanto para clientes como para no clientes, con la que ayuda a los usuarios a mantener hábitos de vida saludable. A cierre de año, más de 48.730 usuarios se han registrado en esta aplicación, de los cuales 21.120 son usuarios activos, lo que les

permite disfrutar de diferentes ventajas, además de descuentos en la póliza de Salud si son clientes de la Compañía.

Campaña de los 15 puntos

En 2021, Línea Directa Aseguradora ha recuperado la campaña dirigida a los conductores que mantienen los 15 puntos de su carné de conducir, a los que ofrece importantes descuentos. A finales de año, la Compañía estrenó un nuevo spot, en esta ocasión protagonizado por una persona sorda que habla en lenguaje de signos.

INVERSIÓN SOCIAL: LA FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA Y EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO

La acción social forma parte del compromiso del Grupo Línea Directa con las comunidades locales en las que desarrolla su actividad, bien con actuaciones directas, bien a través de la colaboración con organizaciones que trabajan en el desarrollo de proyectos sociales y ambientales. Las dos palancas en las que fundamenta su actividad son la Fundación Línea Directa y las iniciativas de acción social que se desarrollan a través del voluntariado o directamente por la propia Compañía con asociaciones con las que colabora o en las que participa.

Fundación Línea Directa

La Fundación Línea Directa nació en 2014 para promocionar los hábitos responsables de conducción en la sociedad española, recogiendo así el testigo que Línea Directa Aseguradora venía realizando desde su creación. Bajo el lema **"Aquí y Ahora"**, la Fundación cuenta con cuatro líneas de actuación: Investigación, Divulgación, Acción Social y Formación, bajo las que impulsa y desarrolla potentes iniciativas en favor de la Seguridad Vial.



Al carecer de agentes e intermediarios, Línea Directa Aseguradora siempre mantuvo un contacto directo con la terrible realidad que suponen los accidentes de tráfico; un problema social que, cada año, marca para siempre la vida de miles de personas en nuestro país.

Por eso, en 2014, la Compañía quiso dar un paso más creando y financiando la Fundación Línea Directa, cuyo objetivo es canalizar todo el conocimiento y el compromiso existente en la organización en la lucha contra la mortalidad en carretera. Bajo el lema "Aquí y Ahora", la Fundación cuenta con cuatro líneas de actuación: Investigación, Divulgación, Acción Social y Formación, en la que, año tras año, se enmarcan numerosas iniciativas que tienen por objetivo acabar con la accidentalidad vial.

Para ello, cada año realiza potentes estudios que analizan los aspectos más relevantes de los accidentes de tráfico y que alcanzan una amplia repercusión en los medios de comunicación; organiza el Premio Periodístico de Seguridad Vial, que ya se ha convertido en uno de los certámenes de referencia en el ámbito periodístico español; apoya el emprendimiento sobre seguridad en carretera a través del Premio Emprendedores y realiza numerosas acciones en el terreno de la formación y de la colaboración con otras fundaciones e instituciones.

En 2021, gracias a esta importante labor, el Ministerio del Interior concedió la Cruz de Plata de la Orden del Mérito de la Guardia Civil a la Fundación Línea Directa.

Patronato de la Fundación

Presidente

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola
Presidente de Línea Directa Aseguradora

Vicepresidente

Miguel Ángel Merino
Consejero Delegado de Línea Directa Aseguradora

Patronos

Pedro Guerrero
Presidente de Bankinter

María Seguí
Directora General de Tráfico (2012-2016)

Pere Macías i Arau
Ex Presidente de la Comisión de Seguridad Vial y Movilidad

Pierre-Yves Sachet
Director del Área Comercial y Ventas y de Estrategia y Crecimiento de CEPSA

Matías Prats
Periodista



Juan José Matari
Presidente de la Comisión de Seguridad Vial y Movilidad Sostenible del Congreso de los Diputados (actual legislatura)

Directora General

Mar Garre
Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora

Secretario General

Pablo González-Schwitters
Secretario General de Línea Directa Aseguradora

Investigación

A través de la Investigación, la Fundación Línea Directa analiza los aspectos clave de la accidentalidad en carretera con el objetivo de impulsar la concienciación social en favor de la responsabilidad vial. Para ello, aborda temas de gran interés y actualidad, lo que le ha permitido consolidarse como un verdadero referente en este ámbito.

Dentro de su línea de actuación “Investigación”, la Fundación Línea Directa elabora importantes estudios e informes sobre las cuestiones más relevantes de la accidentalidad en carretera, siempre como paso previo a su difusión en la sociedad. Para ello, colabora con prestigiosas fundaciones, instituciones y universidades de todo el país para poner en valor el conocimiento en este ámbito.

En 2021, la Fundación Línea Directa ha realizado tres estudios que han obtenido un gran recorrido en los medios de comunicación, generando más de 700 impactos informativos y una audiencia acumulada de casi 359 millones:

- “COVID y Seguridad Vial. Influencia de la pandemia en la movilidad y la accidentalidad del futuro”
- “Medicación y conducción: un cocktail mortal. Consumo de medicamentos entre los conductores españoles (2010-2019)”
- “El gran cambio: Los jóvenes conductores: anatomía de una nueva generación al volante (2010-2019)”



"COVID y Seguridad Vial. Influencia de la pandemia en la movilidad y la accidentalidad del futuro"

El estudio, realizado junto al Instituto de Tráfico y Seguridad Vial de la Universidad de Valencia (INTRAS) tenía por objetivo contextualizar las cifras de siniestralidad del año 2020, consideradas las mejores de la historia, en un entorno muy concreto: el confinamiento y las restricciones de movilidad vividas durante ese año.

Las conclusiones fueron sorprendentes: teniendo en cuenta los desplazamientos realizados durante el año, en 2020 deberían haber fallecido 128 personas menos en accidente de tráfico. Además, se dieron a conocer otras dos cuestiones preocupantes: durante el confinamiento, hubo un 39% más de excesos de velocidad que antes de la pandemia y el 36% de los fallecidos en carretera no llevaba puesto el cinturón de seguridad.

"Medicación y conducción: un cóctel mortal. Consumo de medicamentos entre los conductores españoles (2010-2019)"

Este informe, en el que colaboró la Fundación Española para la Seguridad Vial (FESVIAL), concluía que en casi 50.000 accidentes con víctimas sucedidos entre 2010 y 2019, hubo presencia de psicofármacos. Además, el 12% de los conductores y el 18% de los peatones fallecidos en accidente de tráfico en el último año dieron positivo en este tipo de medicamentos.

Unos datos alarmantes teniendo en cuenta que el 11% de los automovilistas reconoce consumir más psicofármacos a raíz de la pandemia.

"El gran cambio: Los jóvenes conductores: anatomía de una nueva generación al volante (2010-2019)"

La investigación, impulsada por la Fundación Línea Directa y Centro Zaragoza, ponía de relieve que, pese a la creencia general de la sociedad, que sigue señalando a los jóvenes como el colectivo más imprudente a la hora de conducir, ha habido un cambio radical entre los conductores de 18 a 29 años. En este sentido, a pesar de que, proporcionalmente, tienen más accidentes que el resto de los conductores, la tasa de mortalidad de los automovilistas más jóvenes registró un descenso del 41% en la última década, lo que les convierte en el grupo de edad con menos conductores fallecidos respecto a sus propios accidentados.

Divulgación

A través de la línea de actuación de Divulgación, la Fundación organiza el Premio Periodístico de Seguridad Vial, que persigue estimular a los medios de comunicación para que escriban y difundan trabajos sobre la importancia de tener hábitos responsables al volante. El Premio reconoce los mejores reportajes y artículos sobre seguridad en carretera publicados en prensa escrita y medios digitales, radio y televisión. El certamen se ha consolidado como uno de los premios más prestigiosos de nuestro país.

En 2021, la Fundación Línea Directa organizó la XVIII edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial, cuyo acto de entrega tuvo lugar en los Teatros del Canal de Madrid, tras el final de las restricciones impuestas a consecuencia de la pandemia de la Covid-19. El certamen premió los mejores reportajes y artículos en las categorías de **Prensa Escrita y Medios On Line, Radio y Televisión**, dotadas con 10.000 euros netos cada una de ellas.

El número de candidaturas fue de **1.600 trabajos**, una cantidad un 20% inferior a la de 2020 debido al gran protagonismo que tuvo la pandemia



en los medios de comunicación durante el pasado año, lo que supuso una reducción del espacio informativo destinado a la seguridad en carretera. Los ganadores fueron **Francisco Iván Gómez**, de Diario de Almería, **Luis Henares** de Onda Aranjuez y **Blanca Vives**, de Telecinco, a los que el Jurado reconoció por la calidad de sus trabajos, su relevancia como herramienta de concienciación social y por el enfoque innovador de sus reportajes.

Además, también se entregó el **Premio Solidario** que reconoce con 10.000€ netos a las organizaciones, instituciones y fundaciones cuyo ámbito de actuación es la seguridad vial. En esta edición, el galardonado fue **Pastoral de la Carretera**, un servicio que ofrece la Iglesia católica a la sociedad para alentar la responsabilidad al volante de conductores, peatones y viajeros en el uso de la vía pública y los vehículos.

Por otro lado, también se otorgó el **Premio Honorífico de Periodismo por la Seguridad Vial** al periodista Jesús Soria por su gran labor de divulgación de la seguridad vial a lo largo de toda su carrera profesional, especialmente al frente de la revista **"Tráfico y Seguridad vial"** de la Dirección General de Tráfico, que dirigió desde en 1995 hasta 2017.

El **Jurado de la XVIII edición** estuvo presidido por **Pere Navarro**, Director General de Tráfico y formado por otras 9 personalidades de la administración, el periodismo y empresa. Los componentes del Jurado fueron:

- **Pere Navarro**, Director General de Tráfico. Presidente del Jurado.
- **María del Pilar González de Frutos**, Presidenta de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).

- **Pere Macias i Arau**, Presidente de la Comisión para la Seguridad Vial del Congreso de los Diputados durante la legislatura 2011-2015.
- **Pedro Guerrero Guerrero**, Presidente de Bankinter.
- **Carlos Franganillo**, Periodista y presentador de la 2ª edición del Telediario de La 1 de TVE.
- **Leticia Iglesias**, Periodista y presentadora de Informativos TELECINCO.
- **Àngels Barceló**, Periodista y directora del programa "Hoy por Hoy" de la Cadena SER.
- **Esther Vaquero**, Periodista y presentadora de "Noticias 2" de ANTENA 3.
- **Jon Ariztimuño**, Periodista y Director de Informativos de Telemadrid.
- **Efrén Hernández**, Periodista de La Sexta y ganador de la XVII edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa en la categoría de Televisión.



Acción Social

La Fundación Línea Directa desarrolla diferentes iniciativas a través de su línea de actuación de Acción Social. En 2021, organizó la VII edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial y publicó un calendario solidario en favor de FEDACE, la Federación Española de Daño Cerebral, en el que colaboraron desinteresadamente 12 medallistas olímpicos y paralímpicos de Tokio 2020.

Desde hace 7 años, la Fundación Línea Directa organiza el **Premio Emprendedores y Seguridad Vial**, un proyecto de aceleración de start up en materia de prevención de accidentes de tráfico pionero en su género. El Premio, dotado con **20.000 euros sin arrastres ni coinversiones**, así como **mentoring, formación y acceso a rondas de inversión**, consta de un jurado formado por nueve profesionales de la empresa, el ecosistema emprendedor y la Administración Pública. El jurado valora la calidad del proyecto, su viabilidad económica, su carácter innovador y su potencial para mejorar la seguridad en carretera.

En 2021 se recibieron **52 proyectos** de sociedades ya constituidas entre las que se escogieron 5 finalistas: **Alive and Safe, Asimob, Evix, LiveLink y SIPE Baby Rescuer**. Las cinco start up presentaron sus propuestas mediante el formato elevator pitch, que consiste en exponer sus proyectos en cinco minutos ante el jurado del certamen. Finalmente, el ganador del certamen fue la empresa barcelonesa **Evix**.

Esta start up ha desarrollado un sistema de **airbag cervical integrado en los cascos de bicicleta** que también es aplicable a otro tipo de usuarios de la vía. El sistema se activa antes del movimiento lesivo de un accidente hinchando un airbag que protege el cuello del ciclista evitando así la lesión cervical o medular.

Calendario solidario a favor de FEDACE

Dentro de su estrategia de Acción Social, la Fundación Línea Directa también lanzó en 2021 un calendario solidario a favor de la **Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE)**, un proyecto para el que contó con la colaboración desinteresada de **12 medallistas olímpicos y paralímpicos de Tokio 2020 y de 12 voluntarios con daño cerebral de FEDACE**.

La Fundación Línea Directa **donó íntegramente** la recaudación obtenida por la venta del calendario a FEDACE, además de una **aportación directa de 3.000 euros**, siempre con el objetivo de luchar contra el daño cerebral, muy especialmente, el derivado de los accidentes de tráfico.

Formación

La Fundación Línea Directa desarrolla diferentes iniciativas formativas en el ámbito de la seguridad vial, siempre con el objetivo de informar y concienciar a los conductores sobre la necesidad de adoptar conductas responsables al volante.

La Formación constituye una de las líneas fundamentales de actuación de la Fundación Línea Directa. A través de ella, impulsa diferentes acciones que tienen como finalidad poner en valor la educación vial como uno de las herramientas más útiles y efectivas a la hora de luchar contra la mortalidad en carretera.

En 2021, la Fundación Línea Directa se comprometió a colaborar en el **VII Congreso de Seguridad Vial y Discapacidad, organizado por ASPAYM, la Vicepresidencia Segunda del Gobierno y el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030**, que, finalmente, se celebrará en los primeros meses de 2022. La Fundación copatrocinará el evento y participará en una mesa redonda en la que está previsto que intervenga Fernando Grande-Marlaska, Ministro del Interior.



La Fundación también lanzó durante el pasado año una píldora formativa en Redes Sociales sobre **Vehículos de Movilidad Personal (VMP)**, que, a modo de juego, trataba de informar a los usuarios de este novedoso medio de transporte sobre la normativa y las principales cuestiones a tener en cuenta a la hora de circular en estos vehículos.

Por último, la Fundación Línea Directa también ha trabajado a lo largo de 2021 en el diseño, el concepto y la arquitectura del **blog de la organización**, cuyo lanzamiento está previsto en 2022 y a través del cual informará a la sociedad de los aspectos más importantes de la seguridad en carretera.

Voluntariado corporativo

El Grupo Línea Directa pone a disposición de sus empleados la posibilidad de unirse a su red de voluntariado, que tiene como objetivo 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 152 voluntarios.

El voluntariado en la Compañía está centrado 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, 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 una herramienta 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.

A causa de la situación provocada por la Covid-19, todas las acciones de voluntariado realizadas durante 2020 y la mayoría de las acciones de 2021 se han realizado de manera virtual. Conscientes de la importancia de retomar el voluntariado presencial para poder ayudar a los colectivos más desfavorecidos, a final de año, y con la seguridad necesaria, la Compañía pudo llevar a cabo algunas acciones de manera presencial.



VOLUNTARIADO DE INCLUSIÓN

(talleres de empleo)

Fundación Integra –

Escuela de Fortalecimiento

Nº voluntarios: 16

Nº beneficiarios: 192

Horas de voluntariado/voluntario: 2

A lo largo del año, voluntarios de Línea Directa Aseguradora realizaron 12 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 discapacidad, grupos en riesgo de exclusión y mujeres en situación de violencia de género.

Este año 2021, la Fundación Integra ha otorgado a Línea Directa un importante reconocimiento con el “Premio al Voluntariado” premiando así la labor que realiza la red de voluntarios en la Escuela de Fortalecimiento desde hace más de una década.

Asociación Norte Joven

Nº voluntarios: 19

Nº beneficiarios: 14

Horas de voluntariado/voluntario: 14 voluntarios dedicaron 1 hora. 5 dedicaron 2 horas

El Grupo Línea Directa colabora con esta asociación realizando acciones de voluntariado corporativo para ayudar a jóvenes de entre 16 y 25 años en riesgo de exclusión o vulnerabilidad a prepararse para la vida laboral y la inclusión en la sociedad. Voluntarios corporativos de la Compañía realizaron en mayo una jornada de preparación para el empleo con dos talleres, uno de simulación de entrevistas personales y una dinámica de grupo. Estos talleres forman parte del programa formativo que estos jóvenes

reciben en la asociación. Con el feedback y evaluaciones de las entrevistas, los tutores de estos jóvenes trabajan con ellos de forma individual aquellos aspectos que les ayudaran a una inclusión plena social y laboralmente.

Fundación MásHumano:

Nº voluntarios: 11

Nº beneficiarios: 4 entidades sociales

Horas de voluntariado/voluntario: 8 horas más 4 a formarse/ informarse



Línea Directa Aseguradora colabora con la Fundación Más Humano dando apoyo en su misión de transformar culturalmente la sociedad y la empresa poniendo en valor a las personas. A través del programa "Indivisibles", los voluntarios reciben una sesión de formación en mentoría para saber trasladar a las organizaciones que lo necesiten sus conocimientos en diferentes materias, (marketing digital, redes sociales, etc.), ayudándolas en su crecimiento.

Fundación Integra / Día Internacional de la Mujer

Nº voluntarios: 20

Nº beneficiarias: 11

Horas de voluntariado/voluntario: 8 voluntarios dedicaron 1 hora. 12 dedicaron 2 horas

Durante el Día Internacional de la Mujer el 8 de marzo, el Grupo Línea Directa organizó para un grupo de mujeres en situación de violencia de género una jornada en la que se realizaron tres actividades diferentes:

- Taller de empleo en el que se practicó la entrevista de trabajo a través de la metodología role play y en las que cada voluntario entrevistó durante unos 15 minutos a cada candidata.
- Dinámica de grupo con feedback de los voluntarios.
- Simulación de una llamada de un gestor comercial a un cliente en la que los voluntarios explicaban su trabajo diario para que las mujeres se pudieran acercar a su rutina.

VOLUNTARIADO MEDIOAMBIENTAL

Reforestación

Nº voluntarios: 22

Nº beneficiarias: 13

Horas de voluntariado/voluntario: 4 horas

El pasado mes de octubre, Línea Directa Aseguradora organizó una acción de voluntariado medioambiental con impacto local junto con la organización Ami-3. 10 empleados y sus familias acompañaron a personas con discapacidad intelectual en una jornada basada en el contacto con la naturaleza y la diversión. La actividad promovía la gestión sostenible y ayudaba a poner freno a la pérdida de la diversidad biológica en un espacio marcado por el Ayuntamiento de Tres Cantos (Madrid) para reforestar un espacio natural.

Donación de CPU's y monitores:

Nº voluntarios: 3 técnicos y 1 voluntario

Nº beneficiarios: 30 alumnos de Norte Joven 50 usuarios de Aprocor

Horas de voluntariado/voluntario: 3 horas. 1 voluntaria 1 hora

Durante la pandemia, Línea Directa Aseguradora renovó sus equipos informáticos para que los empleados pudieran trabajar desde casa de manera más cómoda. Buscando reducir la brecha digital entre los colectivos

más desfavorecidos, además de fomentar el reciclaje y alargar la vida útil de los ordenadores inutilizados, se prepararon y donaron aquellos en mejor estado. Esto permitió una donación de 80 CPU's y 15 monitores a la Asociación Norte Joven, que trabaja con jóvenes en situación de exclusión social y vulnerabilidad y que, debido a su situación, no tenían forma de atender las clases en remoto, y a la Fundación Aprocor, que trabaja con jóvenes con diversidad funcional o discapacidad intelectual.



Este tipo de acciones se lleva a cabo también desde otras empresas del grupo. Así, Línea Directa Asistencia donó de 30 CPUs, 30 teclados y 30 ratones para la Fundación Altius, que trabaja para ayudar y acompañar a personas en riesgo para su inserción en el mundo laboral.

Jornada de trabajo en la Fundación A la Par

Nº voluntarios: 50

Nº beneficiarios: 12

Horas de voluntariado/voluntario: 4 horas

El Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad del Grupo organizó en septiembre una jornada de trabajo con una actividad de voluntariado medioambiental de la mano de la Fundación A la Par y personas con discapacidad intelectual, quienes enseñaron a los empleados de la Compañía el funcionamiento y el cuidado de su huerto.

Fundación Aprocor. Voluntarios por un día (hijos de empleados):

Nº voluntarios: 12

Nº beneficiarios: 16

Horas de voluntariado/voluntario: 4 horas

Línea Directa Aseguradora realizó en junio una actividad de voluntariado para hijos de empleados de entre 16 y 20 años, que compartieron actividades con jóvenes de Aprocor para conocer la labor de esta fundación

y aprender a relacionarse con jóvenes con diversidad funcional. Los jóvenes de la Fundación Aprocor mostraron su experiencia y conocimiento en diferentes actividades, sensibilizando un poco más a los empleados sobre

la diversidad y la discapacidad intelectual, eliminando barreras y descubriendo un mundo lleno de oportunidades para todos.

Give and Gain

La Semana de la Acción Solidaria y el Voluntariado de las empresas organizada por Forética, Give and Gain, busca reconocer y dar visibilidad a las iniciativas y proyectos sociales que realizan las empresas a través del voluntariado. Se trata de una iniciativa de referencia en voluntariado corporativo a nivel internacional. Durante esta edición, Línea Directa Aseguradora ha propuesto y promovido diferentes actividades:

- Fundación A la Par: talleres realizados con la Fundación A la Par incluidos en el Mercadillo Navideño de Línea Directa. Los usuarios de la Fundación A la Par, jóvenes con diversidad funcional, han mostrado a los empleados voluntarios a realizar diferentes actividades. Además, los productos que se hicieron en los talleres se pusieron a la venta en el mercadillo, y todo lo recaudado fue donado a la fundación.
- Hogar el Olivo: la red de voluntarios se organiza para regalar ropa y juguetes por Navidad a los jóvenes de este hogar tutelado por la Comunidad de Madrid.
- Banco de Solidaridad: se trata de un banco de alimentos que atiende a más de 300 familias en la Comunidad de Madrid. Línea Directa colabora con ellos realizando campañas de donación de alimentos. Este año, y coincidiendo con estas fechas, se lanzó una campaña y se les hizo entrega de los alimentos donados, así como de 60 cestas solidarias donadas por empleados. Fecha: 10 al 20 de diciembre.



Bienestar y salud

Madrid en marcha contra el cáncer

Participantes: 92

Donación: 2.000€

El Grupo Línea Directa participa en la carrera contra el cáncer que organiza la Asociación Española contra el Cáncer AECC desde hace cuatro ediciones. Este año, la Compañía compró 135 dorsales para fomentar la participación de empleados, contribuyendo así con el fin de la carrera, que es la investigación sobre el cáncer.

Debido a la pandemia, se facilitaron dos modalidades de carrera, una online, en la que se realizó un recuento de pasos, y una presencial en diferentes localizaciones, siendo la principal el Paseo de la Castellana de

Madrid.

Carrera Hay Salida

Participantes: 55

Donación: 2.000 €

El Grupo Línea Directa, como miembro del grupo de "Empresas por una Sociedad libre de Violencia de Género", copatrocinó en junio "Hay Salida", la carrera solidaria contra la violencia de género organizada por el Ministerio de Igualdad. Con su celebración, cada año se llevan a cabo proyectos específicos como la asistencia integral a víctimas y grupos de riesgo, la sensibilización social, la formación y la prevención de la victimización. Con el fomento de la participación de empleados se consigue una mayor concienciación sobre el problema que sufren estas mujeres, ayudando a mejorar sus vidas y las de sus hijos.

DONACIONES

Donación a las víctimas de La Palma:

Entre los meses de septiembre y octubre, Línea Directa Aseguradora dio la opción a los empleados de realizar una donación con cada consumición que realizasen en las cafeterías de las instalaciones de la Compañía para ayudar a las víctimas del volcán de La Palma. Una vez realizadas las donaciones, Línea Directa Aseguradora dobló la cifra obtenida, entregando a Banco de Alimentos todo lo recaudado.

Línea Directa Asistencia también impulsó algunas acciones internas para apoyar a las personas afectadas por el volcán de Cumbre Vieja colaborando con Cruz Roja.

Instituto Nacional de Resiliencia – Fundación Humanae

El Grupo Línea Directa ha donado cuatro becas para médicos del curso específico creado por el Instituto Español de Resiliencia para el desarrollo personal y profesional ante la fatiga pandémica de estos profesionales. Con el lema "Ellos lo han hecho por ti, hazlo tú por ellos", intentan mover la conciencia de la sociedad ante la ayuda que estos profesionales también necesitan, ya que llevan en primera línea de fuego desde que empezó la pandemia y deben cuidar de ellos mismos para seguir cuidando a los demás.

A su vez, los empleados de Línea Directa ALIANZAS recibieron el taller "Resiliencia en tiempos de incertidumbre".

Tapones para una nueva vida

Línea Directa Asistencia ha contribuido este año al proyecto de la Fundación SEUR, que ha permitido a través del reciclaje de tapones de plástico



financiar tratamientos médicos y ortopedias a cientos de niños. En concreto, los 60 kilos recaudados por Línea Directa Aseguradora permitieron la compra de un exoesqueleto para Sara, ayudándole en su rehabilitación.

Mercadillo solidario 2021 en favor de San Camilo

Todos los regalos que llegaron en la Navidad 2020 a los empleados del Grupo por parte proveedores y otras empresas se donaron en 2021 para realizar un mercadillo solidario, organizado por 14 voluntarios que dieron soporte a los profesionales de San Camilo que estuvieron atendiendo el Mercadillo. La recaudación se destinó a esta residencia geriátrica en la que viven más de 150 personas mayores y dependientes. Durante la pandemia sus necesidades de cuidado y protección hacia los mayores se ha multiplicado. La recaudación sirvió para adquirir productos de protección frente a la Covid-19.

Línea Directa Asistencia celebró también un mercadillo solidario, en este caso de la mano de Ami-3, a la que destinó todo lo recaudado.

Donación de camas elásticas

La Compañía donó 12 camas elásticas adquiridas para acciones internas de motivación y team building a diferentes asociaciones (Fundación Aprocor, Ami3, Hogar el Olivo y Fundación Juan XXIII).

Mercadillo de Navidad

En el mes de diciembre, la Compañía realizó por primera vez un mercadillo de Navidad, ofreciendo talleres temáticos a los empleados y puestos típicos navideños entre otras actividades. Todo lo recaudado con la venta de productos y con la participación en los juegos y concursos se donó a la Fundación A la Par.

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	
Asociación AMI3	
Fesbal	
Instituto Español de Resiliencia / Fundación Humanae	
AECC	
Hay salida (Ministerio de Igualdad)	
Fundación MásHumano	
VOLUNTARIADO CORPORATIVO	
Voluntarios	2021
Voluntarios en acciones 2021	152
Número de acciones	362
	25



SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

La contratación de nuevos proveedores está sometida a un proceso de homologación que se adapta a la necesidad de cada área funcional/negocio y es supervisado por el Área de Compras del Grupo. Antes de realizar la solicitud al departamento de Compras y lanzar la RFQ (solicitud de presupuesto), el solicitante ha de seguir los procedimientos recomendados por la Oficina de Protección de Datos y los incluidos en la Política de Compras de la Compañía.

El Código de Conducta para proveedores fue aprobado por el Consejo de Administración en noviembre de 2012. 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 respetan los valores éticos que guían la conducta del Grupo y de sus empleados.

Cabe destacar que el 95% de estos proveedores son locales, dado el interés de la Compañía por una gestión sostenible de la cadena de suministro que respete el medioambiente y la sociedad.

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.

En 2021, el departamento de Compras ha comenzado a trabajar en un proceso de homologación que incorpore criterios extra financieros — ambientales, sociales y de gobernanza— en el procedimiento para la evaluación y homologación de los proveedores, exceptuando las redes de

prestaciones. En la Política de Compras de Línea Directa y su manual se establecen procedimientos de diligencia debida en la selección y contratación de proveedores. Además, cualquier externalización de funciones o de actividades operativas críticas se realizan cumpliendo los requisitos establecidos en la Política de Externalización. Anualmente se realizan informes sobre los proveedores que prestan estos servicios en operaciones críticas. En 2021, no se han realizado auditorías a proveedores desde el departamento de Compras.

CALIDAD EN EL SERVICIO

Para Línea Directa, la calidad de los productos y el servicio que ofrece a los clientes es un objetivo prioritario y estratégico.

A lo largo de los últimos ejercicios, la Compañía ha extendido, mejorado y hecho más exhaustivos los procesos y las herramientas con que monitoriza el grado de satisfacción de su cartera, como nuevos desarrollos para encuestar y la medición de la experiencia del cliente en tiempo real, siempre con el objetivo de identificar sus demandas y posibles oportunidades de mejora.

El Grupo Línea Directa cambió el Plan Estratégico de calidad en 2020, conocido como Plan Forte, introduciendo un sistema de medición por procesos clave y con el indicador NPS (Net Promoter Score, índice neto agregado de recomendación). En 2021 el NPS global de compañía se ha situado en 37.94%.

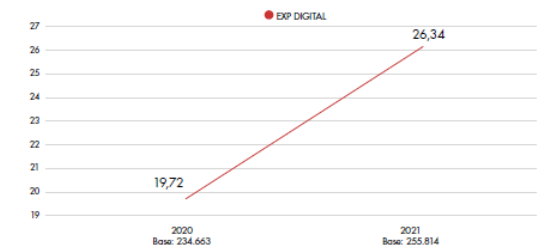
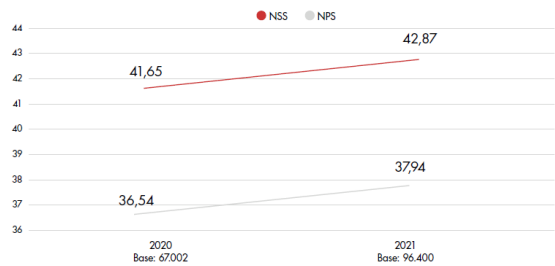
Además del NPS y la satisfacción de los clientes con los diferentes procesos, el Grupo se ha marcado otros indicadores de calidad como fundamentales en su día a día. El primero de ellos es la Satisfacción con la atención de sus agentes telefónicos (porcentaje de atención): los clientes evalúan la satisfacción con la atención de los agentes y con el servicio recibido en



muchas de las llamadas recibidas en la Compañía diariamente. Mes a mes, la profesionalidad y la atención y trato de los agentes es el aspecto mejor valorado por estos.

Por otro lado, dada la relevancia que ha adquirido el servicio por medios digitales en los últimos años, la Compañía también se ha marcado objetivos en la satisfacción de los clientes con la experiencia digital en los diferentes servicios que se ofrecen por la web y en las aplicaciones móviles (26,34% en experiencia digital).

Por otro lado, en cada encuesta, sea de un proceso, de una llamada o de una gestión digital, se evalúa la Satisfacción con el servicio recibido (el NSS en 2021 se ha situado en el 42,87%).



La estrategia de canales para encuestar se basa en la elección del cliente para hacer la gestión, de manera que, si el cliente llama, las encuestas son telefónicas, y si realiza sus gestiones en digital, la encuesta se gestiona por el canal digital.

Durante el 2021 se ha podido medir la satisfacción de los clientes con los indicadores mencionados anteriormente en cada uno de los momentos de la verdad identificados: desde la venta hasta la renovación o cancelación hasta los servicios ofrecidos en la tramitación de siniestros de vehículos y de hogar o en la prestación del servicio de asistencia en carretera.



En el caso de Vivaz, al ser una marca principalmente digital, se han comenzado a medir todos los procesos digitales, la satisfacción con el servicio y también el NPS.

Estas mediciones se completan con la tecnología Text Analytics, que permite categorizar los comentarios de los clientes por motivos y tener el pulso de sus preocupaciones de forma inmediata.

Sin embargo, en cuestiones de calidad, medir es importante pero no suficiente, por eso la Compañía tiene implantados procedimientos para la gestión de la calidad:

Dentro de su apuesta por la calidad, Línea Directa Aseguradora cuenta con un procedimiento para la gestión de la calidad llamado "Close the loop", que incluye toda la información sobre el grado de satisfacción de cada cliente. Este sistema genera diferentes alertas sobre las expectativas de los asegurados a partir de sus evaluaciones y comentarios, lo que permite a las áreas ganar en agilidad y acortar los tiempos de respuesta. Además, todos los operadores de la Compañía tienen disponible la información sobre las encuestas de calidad, su evaluación y sus comentarios en los aplicativos de negocio, lo que constituye una herramienta de gran utilidad a la hora de mejorar la experiencia de cliente.

Por otra parte, cada tres meses, la Compañía organiza reuniones entre las diferentes áreas de negocio y el Departamento de Calidad, en la que los Directores y mandos intermedios intercambian impresiones sobre los resultados de las encuestas, debaten sobre las recomendaciones y reflexionan sobre los planes de acción a desarrollar a corto, medio y largo plazo.

Por otro lado, dado que la satisfacción tiene una amplia influencia en la fidelidad de los asegurados, el reto de la Compañía es poder utilizar la información de la satisfacción de los clientes de forma individual con el

objetivo de mejorar los modelos de probabilidad de baja, tomar decisiones de precio e implementar nuevas medidas de calidad.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los clientes y usuarios del Grupo Línea Directa Aseguradora tienen a su disposición un Servicio de Atención al Cliente (SAC) para plantear aquellas quejas o reclamaciones respecto a las operaciones y servicios que se deriven de su relación con la entidad.

Los clientes y usuarios del Grupo Línea Directa Aseguradora tienen a su disposición un Servicio de Atención al Cliente (SAC) para plantear aquellas quejas o reclamaciones respecto a las operaciones y servicios que se deriven de su relación con la entidad.

El SAC actúa con independencia y se encuentra separado de los servicios comerciales de la organización. Además, Línea Directa dispone de la figura del Defensor del Cliente, al cual le corresponde atender y resolver aquellas reclamaciones que no habiendo sido aceptadas por el SAC reiteran la insatisfacción por parte del cliente. El Defensor del Cliente promueve la normativa de transparencia y protección del cliente, así como el uso de buenas prácticas. Las resoluciones del Defensor del Cliente serán vinculantes para la Compañía.

Los clientes pueden dirigir al SAC sus quejas y reclamaciones por escrito a través de los diferentes canales de comunicación que facilita la entidad: buzón de quejas de la página web, e-mail o correo postal.

El SAC garantiza la adecuada atención, resolución y comunicación al cliente. Las actividades del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor de Cliente de Línea Directa se desarrollan de acuerdo con lo establecido en la OM ECO 734/2004, de 11 de marzo.



Informe de actividad del Servicio Atención al Cliente

Durante el ejercicio 2021, el Servicio de Atención al Cliente ha resuelto 6.207 expedientes, de los cuales 374 fueron quejas y 5.833 fueron reclamaciones. Esto supone una disminución de un 19,5% con respecto a 2020.

EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES

AÑO	QUEJAS	RECLAMACIONES	TOTAL
2020	665	7.052	7.717
	8,62%	91,38%	
2021	374	5.833	6.207
	6,03%	93,97%	

AÑO	PROCEDENTES	NO PROCEDENTES	TOTAL
2020	2.386	5.331	7.717
	30,92%	69,08%	
2021	2.190	4.017	6.207
	35,28%	64,74%	

* Datos extraídos a fecha 01/01/2022 sobre reclamaciones terminadas en 2021 independientemente de su fecha de entrada.

Para el registro y control de las quejas y reclamaciones, el SAC cuenta con una herramienta informática específica a través de la cual se realiza el seguimiento y análisis de las reclamaciones, y el control de los tiempos de respuesta al cliente. Se ha continuado con la mejora de las aplicaciones que se utilizan para mejorar la eficiencia en la gestión del departamento. Periódicamente se traslada a las áreas de negocio la información y su análisis, para la puesta en marcha de acciones que contribuyen a la reducción de las quejas y reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN POR LAS DIFERENTES ÁREAS DE GESTIÓN

ÁREA	PORCENTAJE	QUEJAS Y RECLAMACIONES
Gestión de Accidentes	68,52%	4.253
Gestión de Póliza	19,96%	1.239
Cotización y Cierre	3,27%	297
Servicios Adicionales	4,78%	203
Asistencia en Viaje	2,66%	165
Otros	0,81%	50

Por otro lado, se ha trabajado en la mejora significativa de los tiempos de resolución en el SAC siendo el tiempo medio de resolución en 2021 de 8 días.

Informe de actividad del Defensor del Cliente

Durante el ejercicio 2021 se han resuelto 801 reclamaciones a través del Defensor del Cliente, de las cuales 455 se han resuelto a favor de Línea Directa.



T T A L E C L A A C I N E S E S E L T A S D E E N S D E L C L I E N T E		
801		
FAVORABLES	DESFAVORABLES	OTROS
335	455	11
ESTIMADAS	ALLANAMIENTOS	
34	301	

*Datos facilitados por la Defensora del Cliente en su Memoria 2021.

El informe Integrado de Línea Directa Aseguradora correspondiente al ejercicio finalizado a 31 de diciembre de 2021 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 17 de febrero de 2022.

D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda Presidente	D. Miguel Ángel Merino González Consejero
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

