EINF 2022

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A.

ÍNDICE

3 CARTA DEL PRESIDENTE

5 ENTREVISTA A LA CONSEJERA DELEGADA

9 ACERCA DE ESTE INFORME

10 EL GRUPO LÍNEA DIRECTA

44 GOBIERNO CORPORATIVO

69 MEDIOAMBIENTE

80 PERSONAS Y TALENTO

102 SOCIEDAD

121 ANEXOS

Carta del Presidente

El año 2022 ha asistido a una gran inestabilidad financiera causada, en gran medida, por el incremento de la presión inflacionaria, que ya había repuntado notablemente durante el ejercicio anterior. Esta tendencia, que amenaza con prolongarse durante buena parte de 2023, se ha visto agravada por la actual situación geopolítica, que ha encarecido notablemente los costes energéticos y los productos de primera necesidad. Este problema ha propiciado el endurecimiento de la política monetaria por parte del Banco Central Europeo, que ha visto en la subida de los tipos de interés una vía de contención de los precios. Sin embargo, esta medida podría tener dos efectos a corto y medio plazo: el enfriamiento general de la economía, que podría ralentizarse, y la reducción del poder adquisitivo de los ciudadanos.

Esta situación se ha dejado notar en las cifras macroeconómicas de nuestro país. Según el avance del INE, el Producto Interior Bruto registró una variación interanual del 5,5% en 2022, crecimiento idéntico al de 2021, gracias al fuerte avance de la economía registrado en el primer semestre del ejercicio y que compensó una evolución menos favorable en la segunda mitad del año. Por su parte, la evolución del empleo está siendo positiva, ya que el número de ocupados aumentó en 278.900 personas durante los últimos 12 meses, pero la tasa de paro aún se sitúa en el entorno del 12,9%, una cifra que se antoja muy elevada para una economía con la potencia y las posibilidades de la española.

En este entorno complejo y cambiante, el sector asegurador ha tenido un comportamiento irregular, aunque sigue manteniendo sus altos niveles de solidez. En 2022, la industria logró aumentar su facturación un 4,7% hasta alcanzar 64.673 millones de euros, de los cuales, más de 40.200 millones correspondieron al Ramo de No Vida (+5,2%).

El Ramo de Autos parece sobreponerse a parte de los problemas vividos en ejercicios anteriores, creciendo un 3,3% frente al retroceso del 0,9% registrado en 2021. Sin embargo, la situación en las ventas de vehículos nuevos es especialmente alarmante. En el año, apenas se han comercializado 813.000 coches nuevos, lo que supone un descenso del 5,4% respecto a 2021 y de un 35% respecto a 2019, según cifras de Anfac. El único canal con un comportamiento netamente positivo es el de empresas: vio aumentar las matriculaciones un 4,1%, y aporta ya más del 42% de las ventas totales de turismos en nuestro país. Este estancamiento en la distribución comercial de vehículos está agudizando el problema de la elevada antigüedad media del parque automovilístico español, que se aproxima con paso firme a los 14 años de media, lo cual no solo supone un lastre para la economía nacional, sino que constituye una realidad de consecuencias muy negativas para la seguridad vial.

El Ramo de Hogar, por su parte, ha impulsado notablemente su facturación en los tres primeros trimestres del año, con un incremento del volumen de primas del 5,5% frente a 2021, aunque el encarecimiento de la financiación y la ralentización del mercado inmobiliario puede afectarle considerablemente en los meses siguientes. Por su parte, el seguro de Salud sigue creciendo a un ritmo muy dinámico, logrando un aumento de sus primas del 7% frente al mismo periodo de 2021, lo que le consolida como un gran activo para el sector de No Vida en términos de rentabilidad, diversificación y desarrollo.

“Línea Directa Aseguradora es, por su dinamismo comercial y vocación por la innovación, una de las compañías con mayor potencial de crecimiento de nuestro país. Su solidez financiera, su modelo de negocio y su apuesta por la sostenibilidad, le convierten en una de las entidades más rentables del mercado y en una de las más reputadas”.

Línea Directa, solidez y crecimiento

En este contexto, Línea Directa Aseguradora ha continuado afianzándose como una compañía sólida y muy rentable. En 2022, ha aumentado sus ingresos por primas en un 4,4%, logrando una facturación de más de 946 millones de euros gracias al gran comportamiento de todas sus líneas de negocio. Este crecimiento, firme y sostenido, le ha posibilitado consolidarse en el puesto 13 del ránking de entidades de No Vida por volumen de primas.

En el ámbito del seguro de Autos, Línea Directa Aseguradora incrementó un 3,3% sus ingresos por primas y un 2,7% su número de pólizas. Por su parte, las líneas de negocio de Hogar y Salud (+9,5% y 10%, respectivamente) mantienen un desarrollo sensiblemente superior al del mercado, y aportan ya más del 18% del negocio total del Grupo, lo que ha permitido crecer un 3,4% en el número de clientes hasta contar con más de 3,4 millones de asegurados.

En el ámbito de la rentabilidad, Línea Directa Aseguradora ha logrado un Beneficio antes de Impuestos (BAI) de 78,8 millones de euros, lo que supone un decrecimiento del 45,8% respecto a 2021. Un resultado que, necesariamente, hay que vincularlo a dos factores: en primer lugar, el notable repunte de la siniestralidad vivido en todo el sector, ya que los accidentes mortales se han incrementado un 13%. Por otro lado, la inflación, que ha afectado especialmente a los costes medios de reparación y, como consecuencia, al resultado técnico, ya que este tipo de gastos tardan en verse compensados en la cuenta de resultados.

Con todo, la siniestralidad del Grupo alcanzó un 75,7% (+7,9 p.p.), el ratio de gastos, un 20,6% (+0,1 p.p.) y el Ratio Combinado un 96,3% (+8,0 p.p.), todos por debajo de la media del sector. No en vano, Línea Directa Aseguradora cuenta en Autos con un Ratio Combinado 2 puntos inferior al registrado por el sector a cierre del tercer trimestre, gracias a su modelo de negocio, a su excelente política de suscripción y a la contención del gasto. Gracias a ello, Línea Directa cuenta con una rentabilidad diferencial, con un ROE del 17,8%, y una gran solidez, con un margen de solvencia del 188,4%, lo que le ha permitido distribuir entre sus accionistas un dividendo ordinario de 52,48 millones de euros en 2022, con un *pay out* del 90% y una rentabilidad anualizada del 6,38%.

"El año 2022 ha asistido a un hito importante para el Grupo: el nombramiento de Patricia Ayuela como nueva Consejera Delegada tras una larga trayectoria profesional en la compañía. Estoy seguro de que su experiencia y visión estratégica constituirán un gran activo para la organización de cara a afrontar los retos que plantea el mercado".

La Sostenibilidad, un activo para Línea Directa

El IV Plan de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa ha cubierto su ciclo obteniendo en sus tres años de vida una consecución del 92%. El Plan se diseñó sobre criterios ESG y, muy en particular, sobre tres dimensiones concretas: la Medioambiental, la Social, y la de Buen Gobierno. La dimensión Medioambiental incorpora diversas acciones de mitigación del cambio climático con el objetivo de lograr la neutralidad en carbono de la compañía antes del 2030; la Social está orientado a promover valores como la igualdad, la diversidad, la salud, la seguridad vial o la seguridad en el hogar. Por su parte, la dimensión de Buen Gobierno trata de garantizar una gestión ética con arreglo a la ley, y a los compromisos asumidos por el Grupo en materia de sostenibilidad.

El año 2022 también ha asistido a la preparación y puesta en marcha del V Plan de Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora, que estará vigente desde 2023 hasta 2025. La visión del nuevo Plan será llevar al Grupo Línea Directa hacia un crecimiento sostenible, impulsar desde dentro de la compañía las dimensiones ESG y posicionar el modelo directo como uno de sus grandes activos. El Plan contará con un amplio abanico de objetivos: generar negocio, impulsar la cultura de la sostenibilidad, aportar valor a los accionistas, atraer inversión responsable, consolidarse como un referente en reputación, contribuir social y ambientalmente al desarrollo de nuestro país y convertirse en un referente en la relación con sus grupos de interés.

El V Plan de Sostenibilidad facilitará al Grupo darle continuidad al gran desarrollo que ha experimentado en los últimos años en este ámbito, consolidándose como una de las empresas españolas más prestigiosas que, año tras año, es incluida en los monitores reputacionales más importantes del país, como MERCO Empresas, MERCO Responsabilidad ESG y Gobierno Corporativo, MERCO Talento o Top Employer, entre otros. Un éxito en el que la Fundación Línea Directa también ha desempeñado un papel muy importante gracias a la relevancia y repercusión que alcanza en su actividad en favor de la seguridad vial, con iniciativas como el Premio Periodístico, el Premio Emprendedores, sus estudios de investigación y diversas acciones formativas que, sin duda, contribuyen a la mejora de nuestra sociedad.

Gobierno Corporativo, diversidad y transparencia

Desde el inicio de su actividad bursátil, en abril de 2021, Línea Directa Aseguradora ha adaptado su organización y su gobierno corporativo a las recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), potenciando la eficiencia, la inclusión, la independencia y la diversidad en la organización, unos principios que siempre han estado presentes en el conjunto de actividades de la compañía.

La plantilla media del Grupo en 2022 contó con 2.538 empleados de 24 nacionalidades distintas, de los que el 57% son mujeres, que ocupan el 48% de los puestos de responsabilidad y el 50% de los puestos de dirección. También es importante poner de relieve la práctica inexistencia de brecha salarial en nuestro equipo de personas, ya que la diferencia es del 2,8%, un dato que mejora sensiblemente la media del mercado laboral de nuestro país.

El año 2022 también ha asistido a un hito importante para el Grupo: el nombramiento de Patricia Ayuela como nueva Consejera Delegada de Línea Directa Aseguradora tras una larga trayectoria profesional en la compañía, en la que ha dirigido las Áreas de Calidad, Hogar, Motor y Transformación Digital. Estoy seguro de que su experiencia y visión estratégica constituirán un gran activo para la organización de cara a afrontar los retos que plantea el mercado, muy condicionado por la situación macroeconómica actual. También quiero aprovechar estas líneas para agradecer a Miguel Ángel Merino, Consejero Delegado hasta febrero de 2022, su dedicación durante estos años y su labor al frente de la compañía, que ha preparado el terreno para construir una aseguradora multirramo y multiproducto que está llamada a seguir transformando el mercado del seguro en España.

También en el ámbito del Gobierno Corporativo, Línea Directa Aseguradora ha aprobado en 2022 diversas políticas en materia de remuneración de los consejeros, riesgos, estrategia fiscal, inversión sostenible, prevención, salud y bienestar, seguridad de la información, privacidad, gestión ambiental y cambio climático, compras responsables, talento, y control y gobernanza de producto. El objetivo fundamental de estas medidas no es solo cumplir con las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo, sino poner en valor a la compañía y, por extensión, a sus accionistas, clientes, empleados y proveedores, aportando a la sociedad nuestro firme compromiso con la ética y la responsabilidad como medio de construir un proyecto rentable, modélico y ético en todas sus áreas de actividad.

Línea Directa Aseguradora es, por su gran dinamismo comercial, su vocación por la innovación y su naturaleza disruptiva, una de las compañías con mayor potencial de crecimiento de nuestro país. Su solidez financiera, su modelo de negocio directo y su apuesta en materia de sostenibilidad, la convierten no sólo en una de las entidades más rentables del mercado sino también en una de las más reputadas y comprometidas con la sociedad. Y todo ello le permitirá afrontar 2023 con la determinación de seguir afianzando las claves de su éxito: una propuesta de valor distinta basada en precios competitivos y en altos estándares de calidad, un modelo de negocio diferencial que apuesta decididamente por la innovación y, sobre todo, un altísimo compromiso de su gran equipo humano, que hacen de Línea Directa una compañía única y verdaderamente grande.

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola
Presidente de Línea Directa Aseguradora

Entrevista a la Consejera Delegada

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora designó a Patricia Ayuela Consejera Delegada de la compañía en febrero de 2022. En esta conversación, repasa los principales resultados y desafíos vividos por la compañía durante el pasado año en el ámbito del negocio, la sostenibilidad y el Gobierno Corporativo, así como las principales prioridades de Línea Directa Aseguradora de cara a 2023.

Patricia Ayuela

Consejera Delegada de Línea Directa Aseguradora.

En febrero de 2022 el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora te nombró Consejera Delegada de la compañía. Personal y profesionalmente, ¿qué supone para ti este nombramiento y qué prioridades tienes como primera ejecutiva de Línea Directa?

Tras una larga trayectoria en la compañía, ser designada Consejera Delegada es una enorme satisfacción, pero constituye también una gran responsabilidad. Después de casi veinte años trabajando en el Grupo, en el que he dirigido las líneas de negocio de Hogar, Motor y Transformación Digital y el Área de Calidad, estar al frente de la empresa en la que he desempeñado la mayor parte de mi carrera profesional es, sin duda, un gran orgullo y un gran reto.

Mi principal objetivo es que la compañía crezca con fuerza. Para ello, estamos poniendo el foco en el cliente centrándonos en la calidad e impulsando la digitalización con el objetivo de mejorar los índices de fidelización y la experiencia de los asegurados. Por otra parte, debemos hacer frente al repunte de la siniestralidad que vive el sector en la actualidad, para lo que es fundamental seguir mejorando la eficiencia de todos los procesos, seguir ofreciendo a los clientes precios personalizados y mantener nuestro diferencial de precios con la competencia.

En el ámbito interno, mi prioridad es reforzar la compañía con perfiles que hoy no tenemos y que son necesarios para competir en el futuro y, al mismo tiempo, preservar la cultura que ha convertido a Línea Directa en un gran caso de éxito. En este sentido, contar con un equipo brillante, comprometido e ilusionado con el proyecto es lo que hará posible que la compañía crezca a tasas superiores a las actuales, recupere su histórico de rentabilidad y logre seguir aportando valor a nuestros accionistas, consolidándonos así como una de las compañías líderes del sector.

RESULTADOS FINANCIEROS

El año 2022 ha sido un ejercicio muy complejo, con una ralentización del crecimiento y una fuerte disminución del poder adquisitivo de los consumidores. ¿Cómo ha afectado la situación macroeconómica a los resultados de Línea Directa Aseguradora?

El contexto económico vivido durante el año 2022 ha sido muy complejo. La fuerte inflación ha encarecido las reparaciones, incrementando notablemente la siniestralidad de las compañías. Por otra parte, la subida de los tipos de interés y del precio de la energía han reducido el poder adquisitivo de los consumidores, lo que afecta tanto al comportamiento de los seguros no obligatorios como a las coberturas en Autos. Además, la crisis de oferta que vive el sector de la automoción y la ralentización en la compraventa de viviendas han perjudicado al crecimiento de ambos ramos.

En este contexto tan difícil, Línea Directa ha logrado recuperar la senda del crecimiento, si bien sus resultados se han visto impactados

por la mayor siniestralidad. No obstante, soy optimista con el futuro de la compañía gracias a nuestra capacidad comercial y a nuestra gran rentabilidad.

En 2022 hemos logrado mantener el pulso comercial, con un crecimiento sólido tanto en clientes (3,4%) como en las primas de todas las líneas de negocio que, en conjunto, han logrado crecer un 4,4%. Todo ello nos permite seguir caminando con paso firme hacia los 1.000 millones de euros de facturación, seguir siendo una compañía muy rentable, con un ROE diferencial y un referente en eficiencia. No en vano, contamos con un Ratio Combinado de 96,3%, mejor que la media del sector. También es destacable la solidez de nuestra cartera de inversiones, que aunque se ha visto afectada por la subida de los tipos de interés al estar compuesta mayoritariamente por renta fija, va a ir creciendo en rendimiento financiero por la subida de tipos. De hecho, la nueva renta fija que va adquiriendo la compañía cuenta con tasas de rentabilidad superiores a la que va venciendo.

¿Qué evolución han tenido las diferentes líneas de negocio durante el pasado ejercicio?

El comportamiento de las líneas de negocio de Línea Directa durante 2022 ha sido positivo, dadas las circunstancias macroeconómicas. El segmento de Autos ha crecido en primas un 3,3% frente al decrecimiento del 0,9% experimentado en 2021, y la cartera ha crecido un 2,7%. El Ramo de Hogar sigue consolidándose como un motor del crecimiento del Grupo, con un incremento de primas del 9,5%, un 73% más alto que el del conjunto del sector, debido, sobre todo, al buen crecimiento de cartera experimentado por la compañía (+5,6%). Estos resultados permiten a esta línea de negocio aportar ya más del 15% de la facturación total del Grupo, lo que, sin duda, constituye un avance importante.

El Ramo de Salud sigue avanzando con paso firme hacia el *break even,* disminuyendo en 3,4 puntos su Ratio Combinado e incrementando sus primas en un 10% y su cartera de clientes en un 4,8%. Todo ello nos permite ser muy optimistas de cara al futuro, ya que estos datos demuestran que la compañía cuenta con un dinamismo excelente en el ámbito comercial.

¿Qué ha supuesto para Línea Directa cotizar en Bolsa?

La salida a Bolsa de Línea Directa es la culminación de un largo proceso que ha convertido a la compañía en una de las tres únicas aseguradoras cotizadas.

Ser una empresa cotizada aumenta exponencialmente nuestra visibilidad, lo que unido a nuestra gran responsabilidad en materia de inversiones y de relación con nuestros accionistas, nos ha hecho exigirnos aún más a nosotros mismos. En este sentido, operar en Bolsa supone un ejercicio muy importante de transparencia, ya que cada trimestre rendimos cuentas públicamente de lo que hacemos y de la marcha del negocio. Pero, sin duda, este empeño y esta exigencia por hacer las cosas bien redundará en los resultados empresariales a largo plazo, a pesar de que, coyunturalmente, haya momentos adversos como el que está viviendo ahora mismo el sector del automóvil.

“Ser designada Consejera Delegada es una enorme satisfacción, pero constituye también una gran responsabilidad. Después de casi veinte años trabajando en el Grupo, en el que he dirigido las líneas de negocio de Hogar, Motor y Transformación Digital y el Área de Calidad, estar al frente de la empresa en la que he desempeñado la mayor parte de mi carrera profesional es, sin duda, un gran orgullo y un gran reto.”

¿Qué cabe esperar de la compañía en 2023? ¿Cuáles son sus principales retos?

El principal objetivo es acelerar el crecimiento, pero siempre de una forma rentable. Para ello, vamos a poner al cliente en el centro de nuestras decisiones, dando un servicio diferencial y apostando por un amplio abanico de productos y servicios basados en la calidad y la innovación. Pero, sobre todo, vamos a explicar las enormes ventajas de nuestro modelo de negocio, entre las que destacan la eliminación de comisiones de intermediación, la operación centralizada, la estructura horizontal, la gran experiencia de cliente o la excelencia en el servicio, entre otras muchas. Todo ello configura una propuesta de gran valor para el cliente, que recibe una prestación de gran calidad a un precio imbatible.

En este sentido, nuestros precios son, de media, un 12% más competitivos que los del resto de aseguradoras, lo que constituye un gran reclamo y una gran oportunidad para crecer y avanzar con paso firme a nuestro objetivo de consolidarnos como una de las compañías más importantes del Ramo No Vida.

“El principal objetivo de Línea Directa en 2023 es acelerar el crecimiento, pero siempre de una forma rentable. Para ello, vamos a poner al cliente en el centro de nuestras decisiones, dando un servicio diferencial y apostando por un amplio abanico de productos y servicios basados en la calidad y la innovación. Pero, sobre todo, vamos a explicar las enormes ventajas de nuestro modelo de negocio”.

SOSTENIBILIDAD Y TRANSPARENCIA

2022 fue el último año de vigencia del IV Plan de Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora. ¿Cómo valora el resultado del Plan? ¿Cuál ha sido el principal hito de la compañía en este ámbito durante el pasado ejercicio?

Por su modelo de negocio, directo y sin intermediarios, Línea Directa siempre ha tenido un estrecho contacto con la sociedad. Por eso, desde muy temprano, hemos desarrollado numerosas iniciativas en materia de sostenibilidad. El crecimiento de la compañía y su conversión en un gran proyecto multirramo hizo necesario sistematizar, ordenar e impulsar una visión global de la sostenibilidad en la organización, siempre con el objetivo de abarcar un amplio conjunto de iniciativas relacionadas con el negocio. Por ello, desde 2011, Línea Directa viene desarrollando Planes estratégicos de Sostenibilidad de carácter trienal, en cuya gestión e implementación participa toda la compañía.

El IV Plan, que ha estado vigente desde 2020 hasta 2022, ha obtenido un grado de consecución del 92% y nos ha permitido seguir avanzando con decisión hacia un modelo de compañía rentable, sostenible y con unos firmes cimientos éticos. Los Planes de Sostenibilidad de Línea Directa cuentan con tres grandes ejes que están vinculados a cada una de las dimensiones ESG: el Medioambiental, el Social, y el de Buen Gobierno. Dichos ejes se traducen en un amplio abanico de acciones que dan respuesta a nuestra determinación de contribuir a crear una sociedad más sostenible, responsable y justa.

Personalmente, creo que el gran hito de la compañía en materia de sostenibilidad durante el pasado ejercicio ha sido la participación en el índice internacional de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index, que ha implicado una profunda revisión de todos los procesos del Grupo en este ámbito y que ha servido para trazar el camino a seguir por la compañía en los próximos ejercicios. El resultado ha sido satisfactorio y muy meritorio, ya que nos encontramos en el percentil 87 dentro de la gestión y el desarrollo de la sostenibilidad a nivel mundial, un hito que consideramos positivo y que, sin duda, nos anima a seguir progresando.

¿Cómo se vertebra la gestión de la sostenibilidad en Línea Directa y qué prioridades se ha fijado la compañía para el V Plan de Sostenibilidad 2023-2025?

El proceso de diseño estratégico de la Sostenibilidad es ambicioso, minucioso y muy exigente. Cada uno de los Planes es creado por un grupo especializado de trabajo que eleva su propuesta al Comité de Sostenibilidad, compuesto por miembros de la alta Dirección de Línea Directa. Tras la revisión y visto bueno de este órgano, la propuesta se presenta al Comité de Dirección al completo, quien posteriormente, la traslada a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo del Consejo de Administración. Por último, es el propio Consejo de Administración de la compañía quien, en una última fase, aprueba definitivamente el Plan.

El V Plan de Sostenibilidad estará vigente desde 2023 hasta 2025 y tendrá como objetivo principal incentivar el crecimiento sostenible de la compañía desde la perspectiva ESG, mejorando la comunicación y el diálogo con los diferentes grupos de interés. Con ello, queremos convertirnos en un gran activo reputacional para el sector y la sociedad, siempre con el objetivo de atraer inversión responsable a través de la creación de valor y de posicionarnos con un verdadero referente en la materia en nuestro país.

Un activo esencial para la sostenibilidad del Grupo es, sin duda, la actividad de la Fundación Línea Directa.

La Fundación Línea Directa se ha convertido, solo 8 años después de su creación, en un verdadero referente en la lucha contra la accidentalidad en nuestro país. Bajo el lema “Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora”, cuenta con cuatro líneas de actuación: Divulgación, Investigación, Acción Social y Formación que dan cobertura a un amplio abanico de acciones e iniciativas.

Entre ellas destacan sus estudios sobre seguridad vial, que cuentan con una gran repercusión mediática; el Premio Periodístico de Seguridad Vial, que incentiva la publicación y difusión de noticias relacionadas con la seguridad en carretera, o el Premio Emprendedores y Seguridad Vial, que pone en valor el emprendimiento en el ámbito de la lucha contra los accidentes de tráfico. Además, la Fundación organiza y financia un amplio elenco de acciones formativas y de colaboración con otros organismos y fundaciones, que le ha valido reconocimientos tan prestigiosos como la Cruz de Plata de la Orden del Mérito de la Guardia Civil o la Orden del Mérito de la Seguridad Vial, concedida por el Ministerio del Interior. En este sentido pienso que si nuestro compromiso ha contribuido a salvar una sola vida o evitar un solo accidente de tráfico, todo nuestro esfuerzo habrá merecido la pena.

Acerca de este informe

A través de este documento, Línea Directa Aseguradora informa sobre las cuestiones ambientales, de gobierno corporativo y relativas al personal, la sociedad y los derechos humanos en aquellas actividades propias de su negocio.

Introducción

El Estado de Información No Financiera se ha elaborado conforme a lo establecido en la **Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018** por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Adicionalmente, se ha tenido en cuenta la regulación relativa a la Taxonomía Europea (Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados de la Comisión 2021/2139 de 4 de junio y 2021/2178 del 6 de julio).

El Estado de Información No Financiera Consolidado 2022 ha sido elaborado conforme a los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y de conformidad con la opción "Core" de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative). El alcance de cada indicador está identificado en las tablas de indicadores del Anexo I de este Informe. Así, a través de este documento, el Grupo Línea Directa informa sobre las cuestiones de gobierno corporativo, ambientales y relativas al personal, la sociedad y los derechos humanos en aquellas actividades propias de su negocio.

En conclusión, su elaboración se ha guiado por diferentes principios de calidad, como el principio de equilibrio, de comparabilidad, de precisión, de periodicidad, de claridad y de fiabilidad. Además, al elaborar, publicar y distribuir este informe de forma anual, el Grupo Línea Directa permite establecer comparativas con ejercicios anteriores, lo que posibilita que los diferentes Grupos de Interés puedan evaluar objetivamente la evolución de los principales indicadores de desempeño.

Materialidad y aspectos relevantes

La selección de los contenidos incluidos en el presente informe se basa, entre otros aspectos, en el análisis de materialidad realizado en el marco de la preparación del Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022. Dicho análisis está fundamentado en la evaluación de fuentes de información externa (estándares de sostenibilidad e índices internacionales, competidores sectoriales, informes y estudios sectoriales, consultas en el ámbito académico y financiero, clientes, proveedores e inversores) e interna (empleados y directivos del Grupo).

Como resultado de este proceso se ha determinado además que, por la naturaleza de su actividad, los contenidos de la Ley 11/2018 relativos a la contaminación acústica y lumínica, la economía circular, el desperdicio de alimentos, la biodiversidad y el impacto en áreas protegidas no se consideran materiales dada las particularidades de la industria y la actividad del Grupo.

La aparición de la Covid-19 alteró de forma significativa los datos cuantitativos de los años 2020 y 2021, por lo que la comparabilidad se ve afectada por la excepcionalidad de ambos ejercicios, donde también el orden de prioridades de los asuntos materiales sufrió un impacto significativo.

Por otro lado, la salida a Bolsa de la compañía ha supuesto un gran paso adelante en materia de Gobierno Corporativo.

Perímetro del informe

El informe incluye, por tanto, la información de todas las sociedades que la componen: Línea Directa Aseguradora, S.A., Línea Directa Asistencia, S.L.U., Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), S.L.U., Club Más Moto S.L.U., Ámbar Medline, S.L.U., LDActivos, S.L.U. y LDA Reparaciones, S.L.U.

Información cuantitativa

Los indicadores relativos al desempeño medioambiental y a la gestión de los profesionales del Grupo Línea Directa se desarrollan en los anexos III y IV del presente documento, respectivamente.

Verificación del informe

La información cuantitativa y cualitativa ha sido verificada con alcance de revisión limitada, externamente por PwC (PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.) de acuerdo al código 49 del Código de Comercio, tal y como se evidencia en el Anexo V.

Las personas interesadas en consultar o completar el informe pueden dirigirse a la Dirección de Comunicación Externa y Sostenibilidad a través del siguiente correo: comunicación_externa@lineadirecta.es.

EL GRUPO LÍNEA DIRECTA

PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

HITOS Y RECONOCIMIENTOS

PRINCIPALES MAGNITUDES

ENTORNO EMPRESARIAL

MODELO DE NEGOCIO

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Propósito, misión, visión y valores

Línea Directa, una aseguradora con propósito

La compañía aprobó en 2020 su propósito corporativo con objeto de definir su horizonte de acción e inspirar y guiar la estrategia a largo plazo tanto en relación con el negocio como en relación con sus principales grupos de interés: empleados, clientes, proveedores e inversores. Permite, por tanto, de forma clara y concisa, comunicar públicamente su principal compromiso con la sociedad con la que se relaciona, y queda expresado de la forma siguiente:

"Innovar, proteger y acercar"

El propósito fue formulado por el Comité de Sostenibilidad y Reputación de la compañía y en él se recogen los aspectos clave que diferencian a Línea Directa de otras compañías. Recoge el carácter disruptivo del Grupo desde su nacimiento; remite a la esencia misma de la actividad aseguradora y a su compromiso de dar cobertura ante situaciones de riesgo y de establecer relaciones de confianza y seguras con la comunidad y el entorno, y refleja, por último, la relación directa, franca, próxima y accesible de la compañía con los grupos de interés y con la sociedad en general.

Innovar

Línea Directa, desde que irrumpió con su modelo de negocio directo hace 27 años, ha demostrado tener una alta capacidad de innovación, lo que le permite una mayor agilidad para adaptarse a los nuevos retos e incluso transformar el propio sector asegurador. La irrupción de la compañía en el mercado en 1995 supuso un antes y un después en la forma de hacer seguros en España, pues se convirtió en la primera aseguradora del país en vender pólizas de forma directa al cliente, sin intermediarios ni oficinas, primero por teléfono y después por Internet. Desde entonces, mantiene en su ADN lanzar nuevos productos y servicios al mercado, respondiendo a las necesidades de sus clientes, siempre por delante del mercado.

Proteger

El concepto de protección hace referencia a la actividad aseguradora. Línea Directa Aseguradora cuida de los bienes que más importan a sus clientes, como la salud, el hogar y los vehículos. Pero también se preocupa de su cadena de valor, de sus empleados y de sus inversores y accionistas, y esta idea de proteger remite además a la convicción de la compañía de cuidar el medioambiente y a la sociedad en su conjunto.

Acercar

Por último, el modelo de negocio directo de la compañía, sin intermediarios, permite acercar a los clientes los mejores y más innovadores seguros y coberturas al mejor precio, además de ofrecer un trato personalizado, cercano y próximo. Con ello Línea Directa quiere también popularizar el seguro, convirtiéndolo en algo sencillo, transparente y con precios competitivos, asequibles para toda la sociedad. Y, por supuesto, otro aspecto diferencial es su cercanía al cliente en cualquier momento gracias a la tecnología y la digitalización.

Una misión y una visión de líder

Misión

La misión de la compañía es aportar su experiencia en respuesta directa y ponerla al servicio de sus clientes, empleados, accionistas, proveedores y, por extensión, a toda la sociedad, generando riqueza, seguridad y un entorno de vida más responsable y sostenible para las personas. Además, ser la aseguradora de referencia por su respeto a los colectivos con los que se relaciona, especialmente clientes, empleados y proveedores.

Visión

La visión de Línea Directa es ser la vanguardia de la innovación en el sector asegurador, crecer de forma sostenible y fomentar valores asociados a la seguridad vial, la seguridad en el hogar, la salud, el medioambiente y la sostenibilidad.

Valores corporativos: la identidad de una cultura única

Los valores de Línea Directa Aseguradora recogen los principios que orientan toda la actuación de la compañía y sus empleados, aplicándose en el día a día y en todos los aspectos de la actividad. Estos valores, junto con la ética profesional y el buen gobierno, son parte esencial de la cultura corporativa.

- **Respeto a las personas:** Escucha a tus compañeros y clientes, ayuda a potenciar el trabajo en equipo y a que cada persona dé lo mejor de sí misma valorando el esfuerzo y reconociendo los logros ajenos.
- **Espíritu de superación:** Sé creativo e innovador planteando siempre propuestas y así hacer las cosas mejor. Da, acepta y estimula la crítica constructiva. Todas las opiniones son importantes.
- **Entusiasmo:** Mantén siempre una actitud positiva, trabaja intensamente y diviértete al mismo tiempo. Piensa en el cliente como destinatario de tus acciones.
- **Orientación a resultados:** Cumple con tus compromisos y sé un ejemplo para los que te rodean. Lleva a la práctica las buenas ideas y que no queden solo en palabras.
- **Claridad:** Contribuye a la sencillez. Sé claro y sincero en tu comunicación con los demás, simplifica todo lo que esté en tu mano. Comparte siempre que puedas.

2022

Hitos y Reconocimientos

Enero

Línea Directa Aseguradora suscribe los Principios para el empoderamiento de las mujeres (WEP), una iniciativa promovida por ONU Mujeres y el Pacto Mundial de la ONU que fomenta las mejores prácticas empresariales destinadas a promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer en el lugar de trabajo, el mercado y la sociedad. La compañía se suma así a las cerca de 5.800 empresas de todo el mundo que han suscrito los Principios y refuerza su compromiso con la igualdad de género, en la que trabaja desde hace años a través de sus Políticas de Igualdad de Género, de Diversidad e Inclusión, de Derechos Humanos y de Sostenibilidad.

Por tercer año consecutivo, Línea Directa Aseguradora ha sido certificada como Top Employer 2022 en España por su excelencia en materia de gestión de personas. El programa de Top Employers Institute certifica a las organizaciones líderes en las prácticas de personas basándose en los resultados obtenidos de una encuesta que engloba 6 áreas de Recursos Humanos, formadas por 20 ámbitos que incluyen la estrategia de personas, ambiente de trabajo, atracción de talento, aprendizaje, bienestar, diversidad e inclusión, entre otros.

La compañía lanza su campaña de publicidad, que refleja y potencia los valores diferenciales de Línea Directa y que pone fin a la etapa de Matías Prats como prescriptor de la marca. El argumento central de los nuevos spots, con una fórmula publicitaria nunca antes vista en España, fue la sucesión y relevo de Matías Prats después de más de diez años de una fructífera y exitosa relación entre el prescriptor y la marca. La nueva estrategia publicitaria pone el foco en el modelo directo de la compañía, su cercanía al cliente, su carácter innovador y su oferta con las mejores coberturas y servicios a un precio muy competitivo.

Línea Directa publica el "VI Barómetro del Fraude en el Seguro de Autos y de Hogar". El informe, el más antiguo y completo del sector asegurador, desgrana la evolución que ha tenido el fenómeno del fraude al seguro en los últimos 12 años (2009-2020) y analiza las actividades de las mafias organizadas. Esta nueva edición concluye que la Covid-19 ha incrementado la proporción de partes falsos un 21% en 2020 a pesar del confinamiento y de las restricciones de movilidad, situándose en el máximo de toda la serie histórica.

Febrero

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora nombra a Patricia Ayuela Consejera Delegada de la entidad, sucediendo en el cargo a Miguel Ángel Merino, que dirigió la compañía en los últimos once años. Patricia Ayuela ha desarrollado la mayor parte de su carrera profesional en Línea Directa Aseguradora, a la que se incorporó en 2003. Forma parte del Comité de Dirección desde 2008, ha dirigido las principales líneas de negocio (Hogar, Motor y Transformación Digital) y ha participado en el diseño, ejecución y liderazgo de las decisiones estratégicas del Grupo en los últimos años.

La compañía presenta sus resultados al cierre de 2021, año en que el Grupo batió su récord histórico de ingresos por primas. El crecimiento en clientes, que alcanzaron los 3,34 millones de asegurados (+4%), permitió al Grupo superar los 907 millones de euros de facturación (+1%) y cerrar el ejercicio con un beneficio neto de 110,1 millones, un 2,6% más que en 2019, año prepandemia.

Línea Directa Aseguradora estrena su blog corporativo como parte de su estrategia de posicionamiento de marca y con la finalidad de aportar información útil a los asegurados. Tras la renovación de su web corporativa en 2021 con motivo de la salida a Bolsa de la compañía, el Grupo Línea Directa continúa incrementando sus activos digitales con el lanzamiento de un blog corporativo con información práctica sobre el seguro, contenidos sobre atributos estratégicos para Línea Directa y la actualidad de la entidad.

Marzo

Línea Directa lanza una nueva entrega de Llámalo X, el primer seguro con coche incluido. Esta nueva edición cuenta con 500 nuevas unidades, incluidos vehículos de motorización híbrida, que se suman a las 800 pólizas ya comercializadas en las dos primeras ediciones.

Línea Directa Aseguradora celebra su primera Junta General de Accionistas. Los accionistas aprueban mayoritariamente la gestión, los resultados de 2021 de la compañía, la Política de remuneraciones de los consejeros y ratifican el nombramiento de Patricia Ayuela como Consejera Ejecutiva, entre otras propuestas. Además, la Junta da su visto bueno a la distribución de un dividendo complementario de 0,02 euros, elevando el dividendo total del ejercicio 2021 a 0,091 euros brutos por acción, por un importe total de 99,1 millones de euros, lo que implica un *pay out* del 90%.

Abril

Línea Directa Aseguradora dona 35.000 euros para ayudar a víctimas de la guerra en Ucrania. Como parte de las iniciativas solidarias de la compañía para paliar el drama humano que supone la guerra de Ucrania, Línea Directa dona los beneficios íntegros de la venta de pólizas en todos sus negocios (Motor, Hogar y Salud) del 8 de abril para ayuda humanitaria en Ucrania a través de la campaña "Cáritas con Ucrania". Además, la red de voluntariado corporativo del Grupo, "Conmovedores", formada por 150 empleados, recoge y envía 2.000 kg de material de primera necesidad.

Línea Directa inicia una nueva campaña publicitaria bajo el título "Big Bang". La nueva estrategia de comunicación publicitaria pone el foco en el cliente, en la amplia oferta que ofrece como gran Grupo asegurador multirramo, la calidad del servicio y las ventajas de su modelo directo, bajo el claim "El valor de ser directo", un concepto que traslada al cliente las ventajas del modelo directo de su negocio: precio, cercanía, innovación, etc.

Los talleres CAR de Línea Directa se convierten en los primeros reparadores 100% digitales. CAR Madrid y CAR Barcelona, los dos centros de reparación de última generación propiedad del Grupo, se convierten en los primeros talleres del sector capaces de gestionar todos sus procesos internos y externos de forma 100% on line, permitiendo al cliente realizar gestiones por internet como gestionar sus citas, solicitar un vehículo de sustitución y consultar el estado de su reparación.

Línea Directa Aseguradora presenta sus resultados correspondientes al primer trimestre del ejercicio, que muestran un crecimiento de los ingresos del 3,5% al crecer en todas sus líneas de negocio. En un contexto económico complejo, las cuentas de la compañía de los tres primeros meses del año muestran un incremento de la cartera de clientes del 4% y un beneficio neto de 24,2 millones de euros, situándose el ratio combinado en el 89% y el ROE en el 29,2%.

La Fundación Línea Directa presenta el estudio 'Nueva Movilidad Urbana y Seguridad Vial. Accidentalidad en la nueva cultura del desplazamiento'. Su principal conclusión es que la nueva movilidad urbana, con el auge del uso de bicicletas, patinetes eléctricos y otros VMP, podría causar un 18% más de fallecidos en accidentes de tráfico en la próxima década de no seguirse las recomendaciones y normas del DGT para este tipo de vehículos. El informe refleja además una transformación en la movilidad en España como consecuencia de la mayor concienciación medioambiental y factores socioeconómicos, de forma que el 72% de los ciudadanos afirman haber cambiado su forma de desplazarse en los últimos años.

Línea Directa se sitúa en el puesto 55 de las 100 empresas más sostenibles en materia ESG de España, según el monitor Merco Responsabilidad ESG España 2021. La compañía ha mejorado 9 puestos, un avance que se explica por el esfuerzo del Grupo en materia ESG, que ha consolidado especialmente con su estrategia de Sostenibilidad en su último plan trianual 2020-2022.

La *startup* Livall Europe gana la VIII edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial de la Fundación Línea Directa. El premio, al que este año se han presentado 62 startups, busca reconocer y potenciar el emprendimiento en materia de seguridad vial, con el apoyo y la financiación de ideas innovadoras que ayuden a luchar contra la accidentalidad en las carreteras y a mejorar el tratamiento de las víctimas en el post accidente. Livall Europe ha desarrollado unos cascos inteligentes para patinetes y bicicletas con iluminación LED para indicar el cambio de dirección, altavoces incrustados en el chasis, micrófono antiviento y bluetooth. En caso de accidente, es capaz de detectar una caída y automáticamente envía un mensaje a los contactos de emergencia.

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora acuerda la distribución de un primer dividendo a cuenta de los resultados de 2022, en efectivo, de 0,02001319 euros brutos por acción, lo que supone un importe bruto aproximado de 21,8 millones de euros.

Mayo

Línea Directa amplía su Póliza Respira a coches híbridos enchufables, impulsando así la electrificación del parque automovilístico. Este seguro, un todo riesgo por 249€ con franquicia, incluye garantías y servicios que se adaptan a los vehículos etiqueta cero, como la cobertura de la batería, el robo del cable de recarga, la asistencia en viaje por descarga de la batería, la libre elección de taller y un asesoramiento administrativo y legal completo para la compra e instalación del punto de recarga y las ayudas del gobierno, entre otras cuestiones.

La compañía se adhiere y adopta las recomendaciones del TCFD sobre riesgos climáticos impulsadas por el G20. El Grupo Línea Directa adopta las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), un grupo de trabajo creado por el Consejo de Estabilidad Financiera del G20 para fomentar que las empresas informen a los inversores sobre los riesgos y oportunidades que el cambio climático implica para la compañía, cómo los gestionan y los progresos que alcanzan en esta materia.

Línea Directa refuerza su compromiso por la diversidad y la inclusión con la renovación de la Carta de la Diversidad de la Comisión Europea para los ejercicios 2022-2024. Este chárter de principios y valores europeos visibiliza el compromiso que tiene la compañía con la diversidad y la inclusión en el ámbito laboral. En el último ejercicio, Línea Directa ha puesto en marcha acciones de inclusión social poniendo el foco en las personas con discapacidad intelectual y, en general, en personas vulnerables por encontrarse en situación o riesgo de exclusión social.

Junio

La compañía aprueba sus nuevas políticas corporativas. El Consejo de Administración de la compañía aprueba la Política de Prevención, Salud y Bienestar, encaminada a proteger la vida, integridad y salud de todas las personas que integran la compañía, así como de las empresas colaboradoras; la Política de Seguridad de la Información, con la que busca garantizar un nivel de seguridad adecuado para preservar y/o mitigar los riesgos sobre los activos de la información de Línea Directa; la Política de Privacidad, relativa a la protección de los datos personales, y la Política de Talento, que recoge principios de actuación y medidas concretas que permitan captar, contar y gestionar el talento que necesita la organización. Además, se actualiza la Estrategia Fiscal del Grupo, que asegura y promueve el cumplimiento de la normativa tributaria, atendiendo al interés social y siendo de apoyo a la estrategia empresarial.

Línea Directa estrena su canal en TikTok como parte de su estrategia de atracción de talento joven. La compañía continúa reforzando su presencia en redes sociales, en las que cuenta con cerca de 500.000 seguidores, y lanza su propio canal en la plataforma líder de vídeos móviles en formato corto para dar a conocer su día a día, sus señas de identidad y su atractivo como marca empleadora con el lenguaje propio de esta red.

La Fundación Línea Directa estrena su blog sobre seguridad vial. A través de este nuevo canal digital, la Fundación Línea Directa, centrada en la lucha contra los accidentes de tráfico, profundiza en su labor de divulgación de información, contenidos y conocimiento en materia de seguridad vial y da cuenta de toda su actualidad fundacional.

Línea Directa Aseguradora se incorpora al Ibex Gender Equality Index, un índice promovido por Bolsas y Mercados Españoles (BME) gracias a la alta presencia de mujeres en puestos directivos y en el Consejo de Administración. El 43% del Consejo de Administración de la compañía y el 31% del Comité de Dirección estaba formado por mujeres a cierre de 2021, datos con los que BME ha compuesto el índice, cumpliendo así con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV. En 2022 esos porcentajes se elevan en ambos casos al 57%.

La Fundación Línea Directa entrega los galardones de la XIX edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial. El Premio, un referente en los certámenes periodísticos de España, reconoce la labor de los profesionales de la información sobre seguridad vial, siempre con el objetivo de incentivar la conducción responsable en la sociedad. En esta edición, los galardonados han sido Juan Antonio Marrahí, de Las Provincias, en la categoría de Prensa Escrita y Medios Online; Ana María Herrero, de Onda Cero Palencia, en la categoría de Radio, y Beatriz Correal, de La Sexta, en la de televisión. El ganador de cada categoría recibe como premio una dotación económica de 10.000 euros netos. El Premio Solidario ha recaído en FEDACE (Federación Española de Daño Cerebral), y el periodista y editor Enrique Hernández-Luike ha recibido el Premio Honorífico de periodismo a título póstumo, por su gran labor de divulgación en materia de seguridad vial a lo largo de su trayectoria profesional al frente del Grupo Luike.

Julio

Línea Directa se sitúa entre las empresas con mejor reputación en España. El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa MERCO da a conocer su ranking Merco Empresas y Líderes 2022, en el que Línea Directa Aseguradora se sitúa entre las 50 empresas con mejor reputación en España. En esta edición, la compañía mejora 6 puestos con relación al año anterior, situándose en la posición 48 del ranking global de España. Atendiendo a la clasificación específica del sector asegurador, Línea Directa se mantiene en cuarto lugar a nivel nacional.

El Consejo de Administración aprueba la **Política General de Riesgos,** que identifica los principales riesgos a los que se enfrentan el Grupo y organiza los sistemas de control interno y de información adecuados, y la **Política de Inversión Sostenible,** a través de la cual la compañía aspira a impulsar el impacto

positivo de sus inversiones tanto en la sociedad como en el medio ambiente.

La Fundación Línea Directa, en colaboración con el Instituto de Tráfico y Seguridad Vial de la Universidad de Valencia (INTRAS), elabora el **estudio "Velocidad, la lacra silenciosa. El exceso de velocidad en los accidentes mortales en España (2011 – 2020)".** El informe, que pone el foco en la velocidad como uno de los factores más habituales y letales en los accidentes de tráfico, para advertir sobre sus riesgos y efectos y concienciar a la sociedad española de la gravedad de determinados comportamientos, alerta de que el 43% de los conductores incumple habitualmente los límites de velocidad y más de un millón confiesa haber circulado a más de 200 km/h. Además, estima que la recomendación de la ONU de bajar la velocidad en 20 km/h en vías interurbanas salvaría 659 vidas al año en España, lo que equivaldría a reducir un 70% el número de fallecidos en estas carreteras.

Los ingresos por primas de Línea Directa Aseguradora aumentan hasta junio de 2022 un 4% al crecer en todas sus líneas de negocio, según los resultados del primer semestre presentados por la compañía, que muestran un incremento de los clientes del 3,8%. Con ello, el resultado neto del Grupo de enero a junio se situó en 48,9 millones de euros, con un ratio combinado del 90% y un ROE del 28,3%.

Agosto

Con motivo de la operación salida de vacaciones, Línea Directa Aseguradora lanza una promoción por la que regala a los nuevos clientes un año de **"Mascotas Viajeras". Esta cobertura incluye la atención veterinaria del animal de compañía,** así como la custodia y el cuidado del perro o gato del asegurado en caso de accidente de tráfico y de que el cliente no pueda hacerse cargo de él.

Septiembre

Bajo el título de "Todos tenemos un hipocondríaco dentro", Vivaz, la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora, lanza una nueva campaña publicitaria dirigida por el director y guionista Daniel Sánchez Arévalo. Se trata de una nueva oferta comercial de un seguro médico a un precio muy competitivo (desde 15,90 €/mes) y regala dos mensualidades a los nuevos asegurados, además de ofrecer un servicio avanzado de telemedicina.

Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, da un paso más en la telemedicina y lanza Home-spital. Consiste en un servicio pionero en España por el que ofrece a sus clientes un dispositivo de telediagnóstico, mediante el cual pueden mantener una consulta real con su médico a través de un examen físico remoto apoyado en la Inteligencia Artificial (IA). Este dispositivo de telemedicina permite a los usuarios realizar exámenes físicos completos del corazón, la piel, los oídos, la garganta, el abdomen y los pulmones, y medir la frecuencia cardíaca y la temperatura corporal, que son clave para el tratamiento de muchas afecciones agudas y crónicas. Esto permite a los médicos obtener los datos clínicos vitales necesarios para monitorear, diagnosticar y tratar a los pacientes de forma remota, realizando una exploración 100% satisfactoria y de calidad y ofreciendo un diagnóstico médico en tiempo real.

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora acuerda la distribución en efectivo de 0,02 euros brutos por acción como **segundo dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2022** por un importe total aproximado de 22,3 millones de euros. El abono de dicho dividendo implica un pay out del 90%.

En España ya circulan 16,2 millones de vehículos con más de 15 años de antigüedad, el 44% del parque. Es la principal conclusión del **estudio "Coches obsoletos, riesgo real. Influencia de la antigüedad del parque automovilístico en la accidentalidad (2011–2020)",** elaborado por la Fundación Línea Directa en colaboración con Centro Zaragoza y que alerta sobre el envejecimiento del parque automovilístico español y la influencia de esta situación en la siniestralidad. Según el informe, si se lograra rebajar la edad media de los coches españoles por debajo de los 10 años, se podrían salvar anualmente 260 vidas.

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora aprueba la P**olítica de Gestión Ambiental y Cambio Climático,** que establece principios y medidas destinadas a minimizar el impacto que se pudiera derivar de sus actividades, productos y servicios, así como la adaptación a los efectos del cambio climático.

Vivaz pone en marcha nuevas acciones para fomentar la alimentación saludable. Como parte de su compromiso con el fomento de hábitos saludables, la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora organiza, en colaboración con el nutricionista Juan Revenga, directos en redes sociales sobre alimentación dirigidos al público en general. Además, y como parte del programa de empresa saludable de la compañía, "Bienestar para estar bien", se llevan a cabo diferentes *webinars* sobre esta misma materia.

Octubre

Línea Directa aumenta sus ingresos un 4,1% hasta septiembre y su base de clientes un 3,5% al crecer en todas sus líneas de negocio tanto en asegurados como en primas, según los resultados de los nueve primeros meses de 2022 presentados por la compañía. El beneficio neto de la compañía se situó al cierre de septiembre en 58,3 millones de euros debido al contexto adverso, marcado por la alta presión inflacionista.

Línea Directa Aseguradora presenta el estudio 'Animales en la carretera: Un peligro mortal. Accidentes contra animales en las carreteras españolas (2017-2021)'. Según los datos publicados, los accidentes contra animales son cada vez más frecuentes en las carreteras españolas, ya que, en solo 5 años, su número se ha duplicado hasta alcanzar los 11.400 siniestros. Además, son incidentes cada vez más graves y costosos. Otra conclusión del informe es que, a raíz del cambio de la Ley en 2014 que trasladó la responsabilidad de estos accidentes al conductor, haciendo que, salvo casos muy concretos, no puede reclamar al coto o a la finca, solo el 6% de este tipo de siniestros sean indemnizados por los dueños de los animales, frente al 43% que se registraba antes del cambio normativo.

Noviembre

Vivaz, la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora, dentro de su iniciativa estratégica de promocionar los hábitos saludables, elabora el **informe "Percepción vs realidad en los hábitos de alimentación de los españoles: Análisis de la percepción de la calidad de la dieta de la población frente a la realidad de sus hábitos de dieta, cocina y compra".** El estudio, entre otras cosas, contrasta la buena autopercepción que los españoles tienen de su alimentación frente a sus hábitos reales. Así, mientras el 76% de los ciudadanos califica su alimentación de notable o sobresaliente, un tercio de la población adulta admite consumir ultraprocesados 3 o más días a la semana y el 66% afirma comer platos precocinados. Además, sólo el 28% cocina a partir de alimentos frescos, elemento fundamental en la cocina.

El Consejo de Administración de la compañía aprueba la **Política de Compras Responsables,** que fija las medidas adecuadas para optimizar los impactos derivados de las decisiones de compra y contratación de la compañía y vela por la idoneidad de los proveedores con los que trabaja.

Vivaz lanza la campaña "Comer saludable" en El Comidista. La marca de seguros de salud, junto con su asesor nutricional, Juan Revenga, lleva a cabo una acción de colaboración con El Comidista, portal de referencia en nutrición del diario El País. Bajo el título "Comer saludable", la compañía ofrece a través de este medio contenido e información útil sobre la necesidad de llevar buenos hábitos de alimentación para mantener una salud óptima.

La Fundación Línea Directa lanza el primer curso sobre seguridad vial dirigido a profesores en paro. Con motivo de la inclusión de la seguridad vial como materia curricular en todas las etapas educativas desde Primaria a Bachillerato, la Fundación Línea Directa convoca el primer curso sobre seguridad vial y movilidad sostenible especialmente dirigido a profesores en paro. La formación se impartió en colaboración con la Fundación RACE en el Circuito de Madrid Jarama - RACE.

Diciembre

El Grupo Línea Directa obtiene una puntación de 64 puntos sobre 100 en la evaluación de S&P Global para el Dow Jones Sustainability Index. En su primera participación en la evaluación de S&P Global de cara a la composición del Dow Jones Sustainability Index, el Grupo Línea Directa obtuvo una puntuación de 64 puntos sobre 100, situándose en el percentil 87, obteniendo una valoración muy positiva en varios aspectos de las dimensiones medioambiental, social y de gobierno corporativo.

Línea Directa presenta un estudio sobre el impacto de la inflación y el entorno macroeconómico en la economía de los hogares españoles. El informe 'Los hogares españoles ante la inflación en 2022: gasto y ahorro familiar en el actual escenario económico' analiza las medidas de ahorro de los españoles en tres grandes bloques: energético, financiero, y de alimentación y ocio. Entre las principales conclusiones destaca que el 60% de los españoles tiene más dificultades que hace un año para llegar a fin de mes, lo que equivale a cerca de 21 millones de la población adulta en España.

Línea Directa realiza su Procedimiento de Debida Diligencia en Derechos Humanos. La compañía ha elaborado su primer Procedimiento de Debida Diligencia en Derechos Humanos basado en su Política en este ámbito, y enfocándose en sus roles como empleador, como inversor, como colaborador y *partner*, como aseguradora y en la relación con su entorno.

La compañía abona el tercer dividendo a cuenta de 2022. El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora acordó en su reunión del 13 de diciembre de 2022 la distribución en efectivo de 0,007 euros brutos por acción como tercer dividendo a cuenta de los resultados de 2022 por un importe total aproximado de 8,4 millones de euros. El abono de dicho dividendo se hizo efectivo el 21 de diciembre. Este pago, que implica repartir entre los accionistas de la compañía el 90% de los beneficios (pay out) obtenidos por el Grupo en el tercer trimestre, se suma a los otros dos dividendos a cuenta abonados en junio y septiembre. Así, Línea Directa Aseguradora habrá abonado en concepto de dividendo ordinario a cuenta de 2022 un total de 0,048 euros por acción por un importe total de 52,48 millones de euros.

2022

Principales magnitudes

DATOS ECONÓMICOS EN MILLONES

Ingresos totales y por ramos

Primas emitidas 946,7 M€

772,8 M€ Facturación Motor

143,7 M€ Facturación Hogar

1,1 M€ Facturación Asistencia

29,1 M€ Facturación Salud

Resultado Técnico	33,4 M€
BAI (Beneficio Antes de Impuestos)	78,8 M€
Beneficio Neto	59,5 M€
ROE	17,8 %

Número de Clientes 3,46 M

Principales magnitudes

Valor creado

ACCIONISTAS

Capitalización bursátil a 31/12/22:	1.123 M€
Dividendos ordinarios distribuidos* en 2022:	52,48 M€
Rentabilidad por acción:	6,4%

* no incluye el dividendo complementario

EMPLEADOS

Contratos indefinidos	97,2%
Mujeres en puestos de Alta Dirección	50%
Mujeres en puestos de responsabilidad	48%
Brecha Salarial	2,8%
Empleados en voluntariado corporativo	178

CLIENTES

NPS (Net Promoter Score)	46,98%
NSS (Net Satisfaction Score)	49,59%
Clientes digitales	86,5%
Llamadas atendidas a clientes	10,04 M
Vehículos eléctricos asegurados en la compañía	18.453
Descuento medio a clientes de salud por buenos hábitos:	40,8 €
Nº Consultas servicio de telemedicina y médico chat on line	42.872

92% **Proveedores locales**

Principales magnitudes

MEDIOAMBIENTE

Toneladas CO_2 evitadas gracias los seguros de vehículos eléctricos e híbridos no enchufables	31.355
Energía eléctrica renovable (Grupo)	69,1%
Porcentaje de electricidad autogenerada (Grupo)	6,1%
Consumo energético (Grupo)	-7,2%
Reducción del consumo de papel (Grupo)	-21%
Reducción de emisiones (Grupo) (alcance 1 y 2)	-51%
Reducción de residuos (Línea Directa Aseguradora)	-45,7%

FINANZAS SOSTENIBLES

Porcentaje de primas elegibles según la Taxonomía	100%
Porcentaje de cartera elegible según la Taxonomía	17%
Riesgo ESG de la cartera de inversión	20,9%

SOCIEDAD

Impuestos directos e indirectos soportados y repercutidos	230 M€

FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA

Proyectos recibidos de *startup* en el Premio Emprendedores y Seguridad Vial	62
Trabajos presentados al XIX Premio Periodístico de Seguridad Vial	1.938
Tres estudios con más de impactos informativos en medios	778

Entorno Empresarial

En el año 2022 el sector asegurador español ha vuelto a mostrar su solidez y capacidad de adaptación en un contexto macroeconómico adverso marcado por las tensiones inflacionistas y su presión sobre sobre los márgenes de resultados.

Contexto macroeconómico

Línea Directa Aseguradora ha desarrollado su actividad en 2022 en un entorno adverso marcado por la inflación, que sea situado en sus niveles más altos en tres décadas, y la consecuencias económicas y humanas de la guerra de Ucrania. El alza de los precios, la reversión de las políticas monetarias expansivas para tratar de contenerla y otros factores que ya venían afectando a la actividad, como la escasez en los suministros globales, han ralentizado la recuperación económica que siguió a la crisis de la pandemia de la Covid-19.

El estallido del conflicto bélico y su prolongación en el tiempo ha incrementado los precios de la energía, los alimentos, las materias primas y por extensión los de otros bienes y servicios, intensificando las presiones inflacionistas iniciadas en la segunda mitad de 2021. A pesar de que inicialmente se consideró un fenómeno transitorio, y de que a lo largo del ejercicio se ha ido moderando, la inflación se ha mantenido en tasas muy elevadas. Según la estimación del Fondo Monetario Internacional (FMI), el Índice de Precios al Consumo (IPC) se habría situado al cierre de 2022 en el 8,8% a nivel global. En la Eurozona, según cifras de Eurostat, cerró el ejercicio en el 9,2%.

En este contexto, los bancos centrales han reaccionado virando el tono acomodaticio de sus políticas monetarias, mediante un incremento decidido de los tipos de interés. La Reserva Federal de Estados Unidos (FED) los ha elevado en 2022 hasta una horquilla entre el 4,25% y el 4,5% y el Banco Central Europeo (BCE) al 2,5%. Esta política monetaria más restrictiva ha endurecido las condiciones financieras, afectando a la renta de hogares y empresas y, por tanto, a su capacidad de compra e inversión.

Todo ello, junto con las interrupciones en el mercado del gas y las consecuencias de la política de "Covid cero" de China, ha devenido en una desaceleración económica que ha ido tomando fuerza a lo largo de 2022. Si en 2021 el crecimiento del Producto Interior Bruto (PIB) mundial fue del 6,2% y el de la Eurozona del 5,3%, esas tasas se han reducido en 2022 al 3,4% y el 3,5% respectivamente, según la última estimación del FMI y los datos preliminares del Eurostat. El desempeño de la economía a corto y medio plazo está supeditado a la evolución de la guerra en Ucrania y de la inflación. El FMI ha situado su estimación de crecimiento del PIB global para 2023 en el 2,9%, mientras que a la Eurozona asigna un avance del 0,7%.

En 2022, la economía nacional registró un crecimiento más intenso de lo esperado en la segunda mitad del ejercicio.

España

España, por su parte, salió de la crisis de la pandemia con un crecimiento del PIB del 5,5% en 2021, robusto pero insuficiente para recuperar los niveles de actividad previos a la Covid-19. En 2022, la economía nacional registró un crecimiento más intenso de lo esperado en la segunda mitad del ejercicio y el PIB cerró el año con un crecimiento del 5,5%, según el dato adelantado del Instituto Nacional de Estadística (INE).

Para 2023, el Banco de España pronostica que el incremento de los precios, a pesar del efecto positivo de algunas medidas para reducir el impacto de la crisis energética, y el empeoramiento del contexto exterior continúe afectando a la economía nacional. Así, sitúa el IPC en el 4,9% y el crecimiento del PIB en el 1,3%. Para 2024, prevé un IPC del 3,6% y un crecimiento de la economía del 2,7%.

A diferencia de crisis anteriores, el mercado laboral ha mantenido un desempeño destacado, y en 2022 el número de ocupados ha aumentado en 278.900 personas, a cerca de 20,5 millones de personas. Con ello, la tasa de paro ha terminado el año en el 12,9%, por debajo del 13,3% de 2021. Las proyecciones apuntan a que en 2023 se situará en el 12,9% y en 2024 en el 12,2%, según el Banco de España.

Evolución del sector asegurador

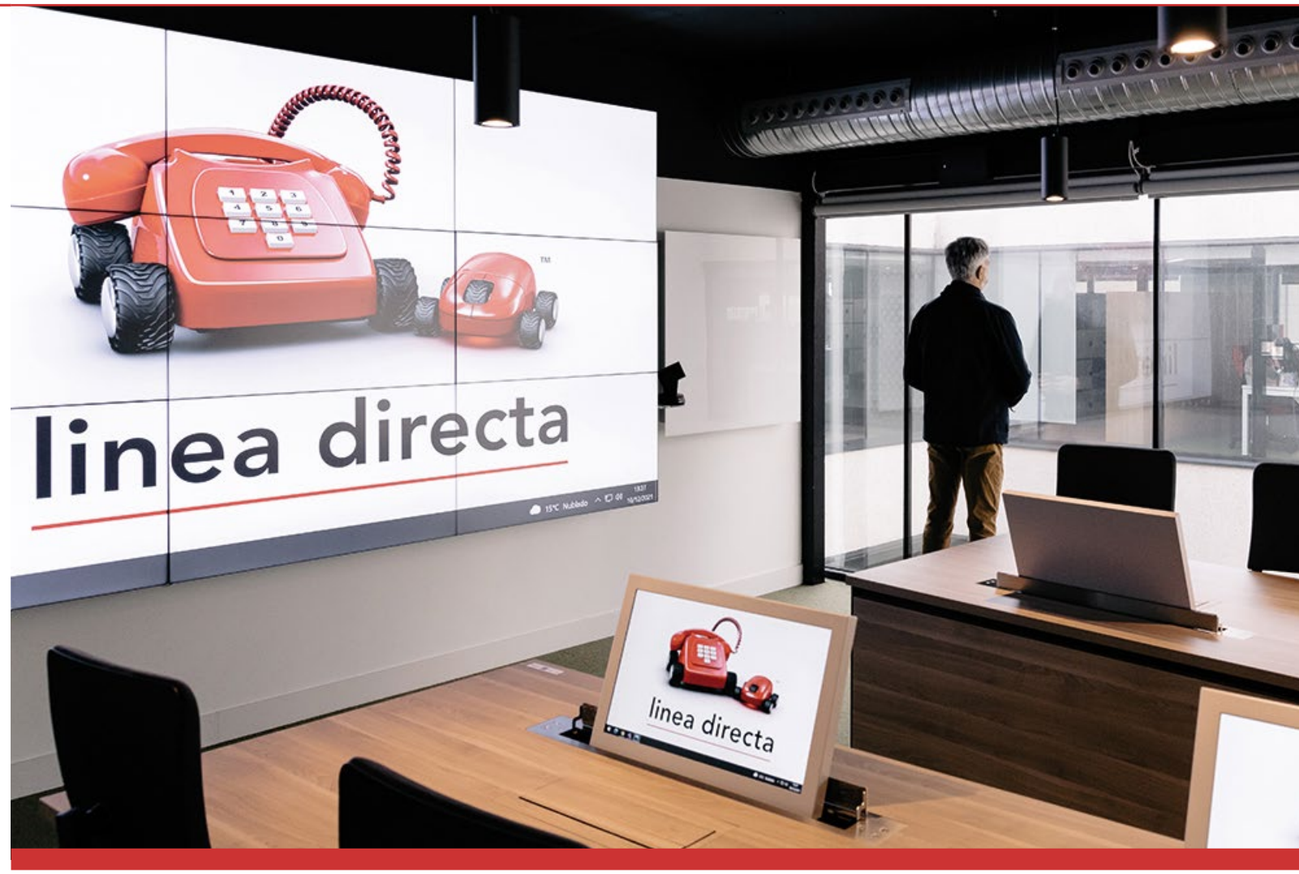
En ese contexto complejo, el sector asegurador español ha vuelto a mostrar su estabilidad, rentabilidad y buen comportamiento, aunque no ha sido ajeno a esa coyuntura. El incremento de precios y la recuperación de la frecuencia siniestral en los seguros de automóvil ha provocado un empeoramiento de los Ratios Combinados y los márgenes de resultados.

Durante 2022, **la facturación del ramo de No Vida** se ha incrementado un 5,2%, hasta los 40.240 millones de euros en primas, intensificándose el ritmo de crecimiento de 2021 (+3,3%), según el servicio de estadísticas y estudios del sector asegurador español (ICEA). En esta positiva evolución destaca el comportamiento de Autos, que supone casi un 30% del volumen de negocio del ramo y vuelve a crecer tras dos años de reducción de ingresos.

La evolución de Autos ha seguido marcada por la situación del mercado de la automoción, afectado por los problemas de suministro de chips y la consecuente escasez de stock en los concesionarios. Las ventas de turismos nuevos en España han caído en 2022 un 5,4%, a 813.396 unidades, todavía por debajo de los niveles previos a la pandemia, según cifras de Faconauto. Esta debilidad en la matriculación de automóviles nuevos se ha venido compensando en parte con la compraventa de vehículos de ocasión, pero esta ha retrocedido también, un 5,6%, ante la falta de vehículos seminuevos.

Actualmente, por cada coche nuevo se venden 2,3 usados. Esto se traduce en un envejecimiento cada vez mayor del parque asegurado, que ha alcanzado los 32,92 millones de vehículos (+0,9%), según el Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA), y cuya antigüedad media supera los 13,5 años (Fuente: Anfac). De esta forma, la cartera del sector asegurador se está nutriendo principalmente de coches de 10 o más años, a los que se suelen asociar pólizas más sencillas y primas medias más bajas.

La facturación de Autos ha crecido en 2022 un 3,3%, a 11.353 millones de euros. La inflación, que se ha trasladado al baremo de lesiones y los costes de reparación, y el aumento de la frecuencia siniestral por la recuperación de la movilidad a niveles previos a la Covid-19, ha provocado un estrechamiento generalizado de los márgenes del sector.



La facturación en 2022 del ramo de Autos ha crecido en España un 3,3%.

En línea con esa tendencia general del sector, **Línea Directa, quinta compañía del ramo por volumen de facturación, ha mejorado sus ingresos en 2022** un 4,4%, a 946,7 millones de euros, tras crecer un 3,4% en el número de asegurados (3,46 millones de clientes). El Ratio Combinado del Grupo en Autos se ha situado en el 96,3% (+8,0 p.p.).

El sector asegurador ha registrado un año más crecimientos sólidos en los **ramos de Hogar y Salud,** consolidándose como dos de los segmentos con mejor comportamiento y proyección del mercado, aunque su desarrollo a corto plazo está condicionado por la evolución general de la economía.

La compraventa de vivienda ha mantenido en 2022 un incremento notable (+17% interanual en el acumulado enero-noviembre, según cifras del INE), aunque menos intenso que el año anterior debido al efecto de la desaceleración económica y el endurecimiento de las condiciones financieras en el número de operaciones. Esa sólida evolución y la existencia de 4,9 millones de hogares sin asegurar (19% del parque de viviendas) ha permitido al sector incrementar su facturación por primas en el ramo un 5,5%. Línea Directa aumentó sus ingresos por primas en esta línea de negocio un 9,5%, a 143,7 millones de euros, un crecimiento 4,0 puntos porcentuales mayor que el del mercado.

Los resultados sectoriales del seguro de Salud han mantenido unas cifras muy positivas, con un crecimiento del volumen de primas del 7%, superando los 10.500 millones de euros. El número de personas que tienen contratado un seguro privado de salud continúa aumentando año tras año y supera ya los 11 millones, lo que evidencia la calidad de servicio apreciada por los usuarios. No obstante, a lo largo del ejercicio la entrada de nuevos asegurados se ha ido ralentizando como consecuencia del impacto de la coyuntura económica y financiera en la renta de los hogares.

Vivaz, la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora, ha alcanzado los 109.000 asegurados (+4,8%) y los 29 millones de euros en primas (+10%). Además, ha seguido reduciendo de forma destacada su Ratio Combinado (-3,4 p.p.) y avanza hacia su consolidación.

El positivo desempeño comercial registrado por Línea Directa Aseguradora en todos los ramos en que opera le ha permitido cerrar 2022 con un **incremento de sus ingresos del 4,4%,** a 946,7 millones de euros; **aumentar su cartera de clientes un 3,4%,** a 3,46 millones de asegurados, **avanzar en su estrategia de diversificación por líneas de negocio** y como consecuencia mantener un nivel de rentabilidad (ROE del 17,8%) diferencial.

Modelo de Negocio

LA MARCA LÍNEA DIRECTA

Línea Directa Aseguradora nació en España en 1995 como una *joint venture* entre Bankinter y Royal Bank of Scotland. El proyecto apostaba por el modelo directo, caracterizado por la desintermediación en la distribución de seguros, una fuerte inversión en tecnología, precios personalizados y una gran calidad en el servicio. Además, la compañía viene desarrollando desde sus orígenes una comunicación publicitaria directa y dinámica, consolidándose como uno de los mayores anunciantes del país.

Antes de 1995, la venta de seguros se hacía casi exclusivamente a través de canales intermediados, un proceso diseñado a medida de las compañías y no del consumidor. Por eso, **la irrupción de Línea Directa,** que abogaba por un modelo de negocio sin agentes ni redes de oficinas, supuso un auténtico antes y después en el sector, ya que permitía **trasladar al cliente parte del ahorro** obtenido en los procesos operativos sin tener que reducir el alcance de sus prestaciones.

El modelo directo, que otras compañías tradicionales han intentado replicar a lo largo de los años, reúne **ventajas y cualidades diferenciales:** un **gran alineamiento estratégico,** un **soporte tecnológico** de última generación y una **extraordinaria flexibilidad** que permite responder de una forma más eficiente a las necesidades del negocio. De esta manera, la propuesta de Línea Directa encontró una excelente respuesta en el mercado, ya que la compañía logró el ***break even* en solo cuatro ejercicios** y en menos de diez alcanzó su **primer millón de clientes** pese a operar en un único ramo.

La creación de Línea Directa en España supuso una revisión completa del concepto del seguro del automóvil en el mercado. Consciente de ello, la compañía diseñó una estrategia de **comunicación publicitaria diferente, sencilla y alejada de los arquetipos** manejados por el sector hasta aquel momento. Para ello, impulsó una publicidad fresca, dinámica, flexible y especialmente dirigida a los medios masivos, que, utilizando un tono de humor y simpático, ponía en valor las ventajas del modelo directo desde el punto de vista del cliente con el objetivo de vincularlas a su marca.

En 1999, solo 4 años después del comienzo de sus operaciones, Línea Directa se convirtió en la **primera compañía en distribuir pólizas a través de Internet** gracias a su firme apuesta por la tecnología y la desintermediación, un hito que, históricamente, le ha aportado una gran ventaja en el ámbito digital. De hecho, a cierre de 2022, el **53,4% de los presupuestos de seguros** se gestionaron a través del canal on line y alrededor del **86,5% de los clientes** utiliza habitualmente los canales digitales para relacionarse con la compañía. Además, Línea Directa Aseguradora se ha consolidado como uno de los 10 mayores anunciantes del país según el último informe de Infoadex y la marca española de seguros con mayor recuerdo publicitario según el estudio IOPE de Notoriedad Publicitaria de Kantar TNS.

Todo ello ha sido determinante en los resultados obtenidos a lo largo de los años, ya que, en la actualidad, Línea Directa es la **5ª aseguradora de Autos** por volumen de facturación, la **12ª en Hogar** y la **21ª en Asistencia Sanitaria,** lo que le ha permitido situarse en el puesto 13 del ránking de No Vida.

Línea Directa Aseguradora se ha consolidado como uno de los 10 mayores anunciantes del país, según el último informe de Infoadex, y la marca española de seguros con mayor recuerdo publicitario, según el estudio IOPE.

Renovación de la estrategia publicitaria

En 2022, **Línea Directa** impulsó una estrategia de comunicación publicitaria diferente con el objetivo de reflejar su nueva realidad como **gran Grupo asegurador cotizado.** Para ello, puso punto final a la larga y fructífera colaboración mantenida con **Matías Prats,** uno de los prescriptores referentes en el ámbito periodístico y publicitario de nuestro país gracias al amplio abanico de atributos que transmite, como la confianza, la profesionalidad y la cercanía, muy en línea con los valores de la propia marca. En este sentido, los resultados de la colaboración entre Línea Directa y Matías Prats han sido excelentes, ya que, durante sus 10 años de existencia, la compañía **ha registrado un crecimiento de un 78%** en la cartera de clientes.

La última campaña protagonizada por Matías Prats fue lanzada en enero de 2022 y seguía el tono desenfadado y fresco de años anteriores, teniendo como principal leitmotiv el **anuncio por parte del periodista de su sucesor como prescriptor** de la marca. Los "candidatos" eran cuatro: dos conocidos periodistas, un humorista y un **personaje anónimo que representaba al cliente,** y que terminaba siendo el elegido, simbolizando así el compromiso de calidad de la compañía con sus asegurados.

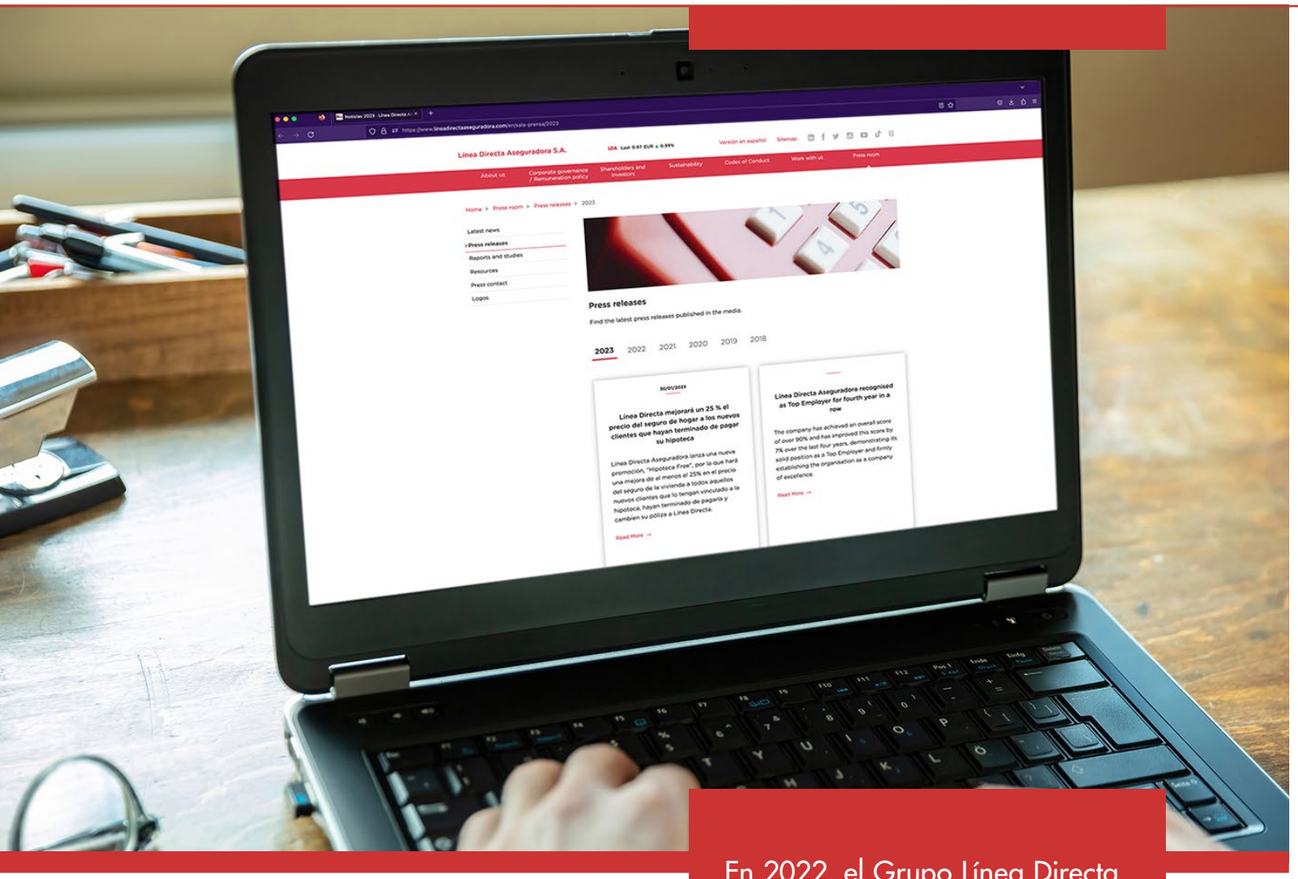
El texto completo era "La segunda campaña de 2022, conocida como **"Big Bang",** tuvo como argumento principal **las ventajas que conlleva el modelo directo para el cliente,** y se lanzó bajo el claim "El valor de ser directo". Este mensaje pone en valor la excelencia y las coberturas diferenciales de la compañía, su cercanía, sus precios competitivos gracias a la desintermediación y al uso intensivo de la tecnología, su excelente calidad en el servicio. Además, la campaña destacaba las pólizas específicas para coches eléctricos, la cobertura de mascotas, los servicios de bricolaje en el hogar, la asistencia informática, el seguro gratuito de telemedicina, el seguro de patinetes y el servicio de asistencia nocturna para jóvenes.

A finales del ejercicio de 2022, con el objetivo de poner en valor su propuesta de valor multirramo y aumentar la vinculación y fidelización de los clientes, **Línea Directa Aseguradora ultimaba el lanzamiento, para principios de 2023, de una pionera oferta que bajo el lema "Fórmula coche+casa"** permitirá a los asegurados contratar de forma conjunta las pólizas de coche y casa beneficiándose de precios más competitivos y coberturas adicionales gratuitas. Se trata del primer paso de una aseguradora en España **hacia el empaquetamiento o la convergencia de las pólizas de una misma unidad familiar.**

La última campaña protagonizada por Matías Prats lanzada en enero de 2022, tiene como principal leitmotiv el anuncio por parte del periodista de su sucesor como prescriptor de la marca.

Comunicación corporativa

El Grupo Línea Directa dispone de un ambicioso **Plan de Comunicación Corporativa** que gira fundamentalmente sobre su actividad bursátil, sus resultados financieros, sus operaciones y lanzamientos comerciales y su actividad en materia de Sostenibilidad, un ámbito en el que destaca especialmente la promoción y defensa de la seguridad vial a través de la Fundación Línea Directa.



Redes sociales

Línea Directa Aseguradora inició su actividad en Redes Sociales en 2011 con una estrategia basada en el crecimiento orgánico, la comunicación dinámica y la creación de una comunidad estable y participativa en torno a los valores de la marca. De esta forma, a cierre de 2022, **la compañía sumaba 461.661 seguidores en sus perfiles** de Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y TikTok, lo que le consolida como una de las aseguradoras con mayor masa social y con más actividad en estos canales.

La Compañía suma **461.661** seguidores en sus perfiles de Facebook, Twitter, Instagram, Linkedin y TikTok.

El Plan de Comunicación de Línea Directa Aseguradora hace un minucioso seguimiento de las apariciones informativas de la compañía, así como su tono, su temática, su espacio y duración, sus audiencias y los valores publicitarios equivalentes alcanzados. Todo este proceso analítico **tiene por objetivo posicionar a la marca en base a unos atributos de marca** predefinidos, entre los que se encuentran la digitalización, la calidad, la sostenibilidad o la generación de empleo de calidad, entre otros.

En 2022, el Grupo Línea Directa ha lanzado 44 notas de prensa y ha generado 7.203 impactos, de los cuales, el 80% se generó en Internet, el 16% en prensa escrita, el 2% en radio y el 2% en televisión. Toda esta notoriedad ha sido decisiva para la inclusión de la compañía en los principales monitores de reputación del país, como Merco Empresas (puesto 48), Merco Talento (puesto 45) o Merco Responsabilidad ESG (puesto 55).

LIDERAZGO PÚBLICO	2019	2020	2021	2022
Número de noticias	3.417	4.510	8.340	7.203
Audiencias alcanzadas (millones)	1.156	1.902	3.208	2.039
Noticias de prensa distribuidas	22	36	43	44
Merco Empresas	46	49	54	48
Merco Talento	54	54	49	45
Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo	68	64	64	55
Reconocimientos	6	9	8	7
Seguidores en redes sociales	454.958	421.312*	434.395	461.661

* Baja por el cierre de las comunidades de la marca Nuez.

ESTRATEGIA

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

Las ventajas del modelo directo

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

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

Gracias a ello, Línea Directa Aseguradora ha mantenido a lo largo de sus 27 años de actividad un crecimiento sostenido y recurrente, de los más altos de la industria, con unos ingresos por primas que supera los 946 millones de euros y una cartera de clientes de más de 3,4 millones de asegurados al cierre de 2022. Esto sitúa a la compañía en el puesto número 13 del ranking de entidades de No Vida en España por volumen de facturación por primas. En el negocio de los seguros de automóviles, con más de 2,5 millones de clientes y unos ingresos anuales de 772 millones de euros, **Línea Directa es la quinta compañía del sector asegurador español.**

Foco en el cliente

La compañía ha cosechado estas cifras de crecimiento en clientes y facturación en los tres ramos en los que opera —Motor, Hogar y Salud— de forma exclusivamente orgánica, sin recurrir a operaciones corporativas. En este sentido, una de las estrategias prioritarias de Línea Directa Aseguradora es mantener un crecimiento robusto y diferencial respecto del mercado, acelerando la generación de nuevo negocio e incrementando la fidelización de la cartera, poniendo el foco de toda la estrategia corporativa en el cliente.

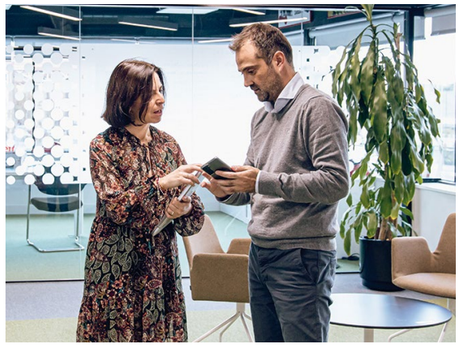
Para ello, **en 2022 se llevó a cabo una reordenación de la estructura organizativa** por la cual las áreas de negocio de Motor y Hogar pasaron a integrarse y organizarse en dos nuevas áreas. Por un lado, el **Área de Cliente,** responsable de la captación de nuevo negocio y nuevos clientes, aprovechando las fortalezas de la compañía, como ser un Grupo multirramo, su marca líder y su apuesta por la innovación, además de sus alianzas estratégicas y las nuevas oportunidades de mercado. Por otro lado, en este ejercicio se creó el **Área de Cartera,** encargada de impulsar una relación más continuada y estrecha de los clientes con el Grupo, apostando por la fidelización y la vinculación de los asegurados a largo plazo.

Línea Directa Aseguradora no solo ha conseguido a lo largo del tiempo un crecimiento destacado respecto al mercado, sino que registra una de las tasas más altas de retención de asegurados. **La excelente fidelización de la cartera de asegurados es reflejo de una oferta altamente competitiva,** basada en unas pólizas con coberturas amplias y diferenciales, una elevada calidad de servicio al cliente y una excelente experiencia de usuario gracias a la creciente oferta de servicio digitales ágiles y útiles.

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

Una de las ventajas más valoradas por los clientes de Línea Directa es el descuento que obtienen cada vez que llenan el depósito en las gasolineras colaboradoras. Por cada litro de repostaje consiguen una serie de puntos que, a la hora de renovar su póliza, se descuentan en el precio del seguro. Además, con cada repostaje acumulan puntos-descuento con los que podrán comprar carburante, productos de tienda y catálogo, y si repostan en una estación de servicio habitual obtienen un 40% más de puntos.

A través de otras marcas colaboradoras del Programa, los clientes de Línea Directa acumular hasta el 10% de sus compras y pagos en estas marcas y descontarlos del precio de su póliza en la renovación. El catálogo de establecimientos colaboradores del Programa se va actualizando con nuevos *partners* y, en 2022, se sumaron nuevas marcas de forma que los asegurados pueden adquirir tarjetas regalo con descuentos de hasta el 4%.



Excelencia técnica

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

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

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

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

En el caso del ramo de Autos, el ratio combinado de Línea Directa Aseguradora cerró 2022 en el 95,4%, frente al 87% registrado en 2021, incremento que se explica por el impacto de la inflación en los costes de reparación y en las indemnizaciones y la recuperación de la frecuencia siniestral a niveles previos a la pandemia de la Covid-19. Aun así, este indicador es 2,0 puntos porcentuales mejor que el del sector a septiembre de 2022, último dato disponible, y está por debajo del 100% que ya registran algunos competidores. La presión inflacionaria hace que este ratio suba también en el caso del negocio de Hogar, del 88,9% de 2021 al 95,6% a cierre de 2022. Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, avanza en su plan de negocio, situando su ratio combinado en el 144,8%, 3,4 puntos porcentuales menos que en 2021, gracias a la mejora continua de los gastos generales y el control del coste siniestral.

Innovación y digitalización

El modelo de negocio desarrollado por Línea Directa Aseguradora desde sus inicios no solo le otorga una ventaja competitiva en términos de crecimiento, eficiencia y rentabilidad, sino que además es una palanca que impulsa la cultura de la innovación en la organización. **El alineamiento y la agilidad que aporta su estructura organizativa y su operativa centralizada,** junto con el contacto directo con los clientes en todas las fases del negocio, dotan al Grupo de una mayor capacidad para adaptarse a las necesidades cada vez más cambiantes del cliente con productos específicos y mejorar la atención, el servicio y la experiencia de cliente.

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

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

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

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

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

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

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

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

La agilidad y utilidad que proporciona a los usuarios ha hecho que los servicios digitales del Grupo hayan alcanzado una alta penetración en la cartera de clientes de la compañía. **A cierre de 2022, el Grupo contaba con más de 1,13 millones de Apps activas estimadas de Línea Directa y Penélope Seguros,** lo que supone un incremento del 40,8% respecto al ejercicio anterior. En este sentido, la App de Línea Directa fue en 2022 la aplicación móvil que más ha crecido en descargas y uso en España, según la consultora Smartme Analytics. En esa línea, el 86,5% de los asegurados se relacionan ya con la compañía por sus canales digitales y realizan gestiones frecuentes por esta vía también en un alto porcentaje. En concreto, el 53% de los partes de Motor y el 40,2% de los de Hogar se abrieron en 2022 por la web o la App, y el 55,2% de las grúas se solicitaron de formadigital, lo que permite al asegurado saber, a través su dispositivo, cuánto tiempo va a tardar la grúa, quién es el gruista y su información de contacto y dónde está en cada momento gracias a la herramienta de geolocalización con la que cuenta el servicio.

LÍNEAS DE NEGOCIO

Línea Directa Aseguradora es un Grupo asegurador multirramo especializado en seguros de No Vida. La compañía nació como una entidad especializada en pólizas de coches y, a lo largo de sus 27 años de actividad, se ha consolidado como una de las primeras aseguradoras de automóvil del mercado español donde ocupa el 5º puesto del ranking. De forma paralela, en ese tiempo el Grupo ha ido diversificando sus líneas de negocio y cuenta actualmente con una oferta completa de Motor, Hogar y Salud. Esto ha permitido a Línea Directa Aseguradora situarse en el puesto número 13 del ramo de No Vida con una facturación de 946,7 millones de euros y 3,46 millones de asegurados según el servicio de estadísticas y estudios del sector seguros en España, ICEA.

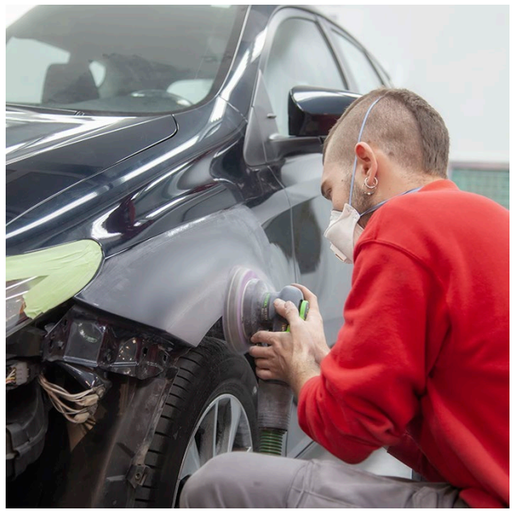
El seguro de Autos

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

La compañía, bajo la marca Línea Directa, cuenta con una oferta integral y personalizada **de pólizas de coches, motos y vehículos profesionales** tanto para particulares como para grandes empresas, pymes y autónomos. El modelo de negocio directo, el foco en la innovación y el amplio conocimiento del mercado acumulado le permiten ofrecer coberturas y servicios diferenciales diseñados específicamente para cada tipo de cliente y adaptados a sus necesidades.

En este sentido, el catálogo de la entidad abarca coberturas y servicios únicos como **Superterceros,** que amplía las garantías del seguro a terceros con determinados daños propios; **Asistencia Nocturna a Jóvenes,** por el que se ofrece traslado gratuito del conductor joven y su vehículo en caso de haber bebido y no estar en disposición de conducir; la cobertura ante accidentes con **animales cinegéticos,** la elección entre **reparación e indemnización** en determinados siniestros y la **cobertura del casco** de la moto, entre muchas otras.

El Grupo opera además en el ramo con la marca **Penélope Seguros,** creada en 2012 con pólizas que incluyen coberturas especialmente pensadas para mujeres y servicios únicos que



responden a las demandas más habituales de las conductoras, y **Aprecio,** un seguro ideado para usuarios de motocicletas.

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

Línea Directa, en su apuesta por la renovación del parque automovilístico y con el fin de posicionarse en el segmento de los coches etiqueta cero, comenzó en 2016 a fomentar la adquisición de vehículos eléctricos con el lanzamiento de un seguro, **Póliza Respira,** que incluye coberturas específicas para estos automóviles a un precio altamente competitivo. En 2022, dentro de esa estrategia, amplió esa póliza a los vehículos híbridos enchufables, los modelos sostenibles más demandados en la actualidad por los consumidores.

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

Por otro lado, y como respuesta a la incertidumbre que genera en los consumidores las restricciones a los vehículos más contaminantes y el auge de nuevas formas de propiedad, como el renting, el Grupo comenzó a comercializar en 2020 **Llámalo X, el primer seguro a todo riesgo con coche incorporado** por un precio fijo al mes, incluidos el mantenimiento y los impuestos ligados al mismo. Tras agotar las existencias de las dos primeras fases de este producto, la compañía puso en marcha en 2022 una tercera edición con 500 unidades. Hasta la fecha, Llámalo X ha comercializado más de 1.900 pólizas con modelos de vehículos muy demandados, incluidos automóviles de motorización híbrida.

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

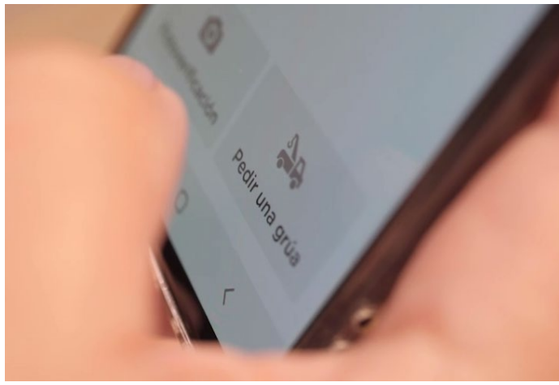
El Grupo Línea Directa participa además en el futuro del coche autónomo a través de soluciones digitales que permiten monitorizar a distancia y en tiempo real la conducción y el comportamiento de los usuarios. Desde 2019, es la aseguradora oficial de **Autonomous Ready,** un proyecto de movilidad y seguridad vial de última generación de la Dirección General de Tráfico (DGT) y el Ayuntamiento de Barcelona por el que se está instalando progresivamente a 5.000 vehículos un dispositivo que recaba información sobre la conducción, el entorno y las características de la vía, identificando los principales puntos de riesgo en la ciudad. Línea Directa, responsable de analizar los datos de esos vehículos conectados, empezó a extraer en 2022 las primeras conclusiones sobre los sistemas de asistencia a la conducción (ADAS).

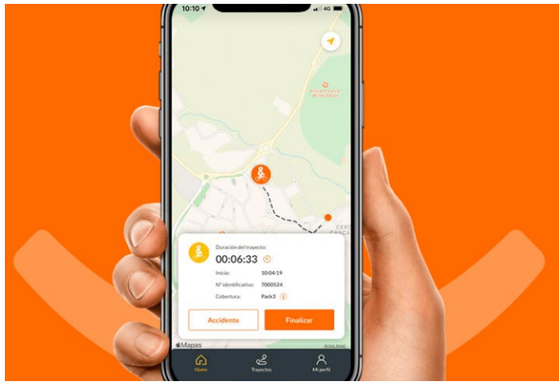
El uso de las tecnologías de vanguardia, como la Inteligencia Artificial (IA), junto con el avanzado grado de digitalización de sus operaciones y procesos, permiten a Línea Directa Aseguradora ofrecer a sus asegurados una experiencia de cliente diferencial basada en la tecnología, la flexibilidad y la inmediatez.

Así, los clientes pueden realizar todas las gestiones administrativas de sus pólizas y abrir sus partes a través de la App y la web de la compañía. Además, la compañía emplea ya WhatsApp como canal de comunicación con el cliente, facilitándole la gestión de sus citas con el taller, la solicitud de un coche gratuito de sustitución o, entre otros hitos de la reparación, la consulta del estado de la reparación y la fecha de entrega.

Los clientes de Línea Directa tienen además a su disposición la aplicación móvil **ConducTOP,** un programa por el que se analiza automáticamente cada trayecto del conductor teniendo en cuenta la suavidad de los giros y de la frenada, la aceleración y velocidad adecuadas, así como la concentración al volante. Los asegurados acumulan puntos y descuentos por una buena conducción que pueden canjear por productos y servicios en las gasolineras colaboradoras. La App acumula 82.996 descargas en las *stores* de Android e IOS.

Estos servicios digitales están teniendo una alta penetración en la cartera de clientes y, actualmente, **el 53% de los partes de accidente de automóvil de los asegurados de la compañía se abren a través de canales digitales** y más de la mitad de las grúas (el 55%) se solicitan a través de la App de Línea Directa.





Safe&Go, el primer seguro para VMP que cubre a las personas, se gestiona 100% a través de una aplicación móvil y funciona bajo el modelo on/off o de pago por uso.

El seguro de Hogar

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

A pesar de tratarse de un segmento del mercado caracterizado por una elevada competencia por parte de las entidades bancarias, debido a la tradicional vinculación entre el crédito hipotecario y el seguro de la vivienda, Línea Directa viene creciendo año a año en ingresos y clientes por encima del mercado gracias a una **oferta muy competitiva basada en una póliza multirriesgo flexible, con coberturas diferenciales y que permite al cliente pagar solo por lo que necesita.** Esto ha situado a la compañía en el puesto número 12 del ránking del ramo de Hogar por volumen de negocio, según el último dato disponible de ICEA.

En los últimos años, el Grupo ha complementado su oferta de seguros de hogar a través de alianzas de distribución con compañías de otros sectores que permiten a sus clientes acceder en condiciones ventajosas a otros servicios ligados a la vivienda. En este sentido, **con el objetivo de captar nuevos clientes y, a la vez, fomentar la eficiencia energética en los hogares, Línea Directa Aseguradora mantiene una alianza comercial con una compañía energética.** A través de ella, ambas empresas realizan ofertas cruzadas de productos y servicios a sus carteras de clientes, entre ellos descuentos en la póliza de Hogar, la factura eléctrica y el servicio de manitas, la cobertura de reparaciones eléctricas de electrodomésticos y descuentos por la instalación de placas fotovoltaicas.

La cartera de clientes de Hogar de Línea Directa avanza igualmente en su digitalización y en 2022 **el 40,2% de los partes de se abrieron por canales digitales.** La compañía ha seguido digitalizando sus procesos y servicios a los clientes, simplificando y agilizando la solución de sus siniestros y gestiones. Empleando la Inteligencia Artificial (IA), los asegurados de Línea Directa tienen la posibilidad de realizar una peritación de una vitrocerámica rota por vídeo, recibiendo al instante una propuesta de indemnización que, en caso de aceptar, ingresará automáticamente y en momento en su cuenta bancaria. En 2022, la entidad ha hecho **más de 5.000 videoperitaciones** de roturas de vitrocerámicas.

En ese afán de Línea Directa Aseguradora por facilitar la valoración de los daños y ofrecer una solución rápida a los asegurados usando las últimas tecnologías, la compañía ha comenzado a usar drones para la valoración de los daños en las viviendas derivadas de fenómenos atmosféricos adversos. Esto, además de agilizar su tramitación, permite acceder a lugares difíciles sin poner en riesgo a los profesionales.

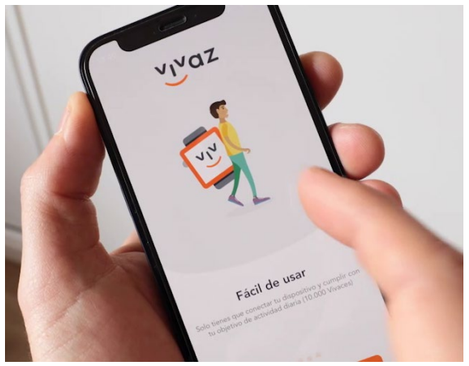
El seguro de Salud

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

El crecimiento orgánico y destacado respecto al mercado de Vivaz tanto en ingresos como en clientes se sustenta en una propuesta comercial diferencial. Vivaz es un producto 100% digital, que se gestiona íntegramente a través de la aplicación móvil y la página web, con una oferta sencilla, flexible y muy competitiva y, además, promociona los hábitos saludables entre sus asegurados. Cuenta con un **cuadro médico,** en alianza con DKV, formado por **30.000 profesionales y más de 1.000 centros sanitarios** con el que presta un servicio sanitario de alta calidad y da respuesta a todas las demandas de los asegurados. Gracias a todo ello, Vivaz está creando nuevo mercado al atraer a clientes que nunca habían contratado una póliza de salud.

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

Vivaz ha atendido en 2022 un total de 42.872 consultas por chat y videoconferencia, frente a las 38.042 del año anterior.



En 2022, la compañía lanzó **Home-spital,** un programa pionero en España con el que ofrece un dispositivo de telediagnóstico a sus clientes. A través de él, los asegurados pueden mantener una consulta real con su médico a través de un examen físico remoto que se apoya en **Inteligencia Artificial (IA).** El dispositivo es capaz de evaluar constantes vitales en remoto de manera que puede ofrecer un diagnóstico médico en tiempo real y que permite al especialista realizar una exploración 100% satisfactoria y de calidad. En concreto, el kit permite a los usuarios realizar exámenes físicos completos del corazón, la piel, los oídos, la garganta, el abdomen y los pulmones, y medir la frecuencia cardíaca y la temperatura corporal, que son clave para el tratamiento de muchas afecciones agudas y crónicas. Esto permite a los médicos obtener los datos clínicos vitales necesarios para monitorear, diagnosticar y tratar a los pacientes de forma remota.

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

Vivaz presta especial atención a la medicina preventiva y la promoción de hábitos de vida saludables entre los asegurados y el conjunto de la sociedad, bajo el convencimiento de que la prevención es la mejor medida para garantizar la salud. Para ello, la compañía anima a sus asegurados a seguir hábitos saludables, como caminar al menos 10.000 pasos al día, dormir al menos 7 horas diarias y seguir una alimentación saludable. Los asegurados de Vivaz que monitorizan sus buenos hábitos de actividad física y sueño mediante una fitband o su teléfono móvil acceden a recompensas por seguirlos que incluyen descuentos de hasta 200 euros en la renovación de la póliza.

Al cierre de 2022, Vivaz Actividad, la App por la que se sigue el cumplimiento de esos hábitos de vida saludable, contaba con 21.596 usuarios registrados. Desde la puesta en marcha de esta iniciativa, los usuarios de la aplicación acumulan 114.695 millones de pasos, con una media en 2022 de 214.129 pasos al mes por usuario, que corresponden a 7.137 pasos al día y 31 millones de horas de sueño. Este reto de actividad y sueño ha permitido a esos asegurados renovar sus pólizas con un descuento medio de 40,8€. **Con esto Vivaz aúna dos objetivos estratégicos: que sus clientes gocen de una mejor salud en general y que se beneficien** de ello en el precio de su seguro.

Como parte de esa estrategia de fomentar hábitos saludables en la sociedad, y tras poner el foco en la actividad física y el sueño, Vivaz ha centrado en 2022 sus iniciativas en esta línea en la promoción de una buena alimentación. En 2021 la compañía publicó el "Manifiesto Vivaz, por una Alimentación Saludable", elaborado por el dietista-nutricionista y miembro de la Academia Española de Nutrición y Dietética Juan Revenga y en que se recogen los principios sobre una buena alimentación, consejos básicos para alcanzarla y unos compromisos proactivos de la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora para ayudar a la sociedad a conseguir este objetivo.

En 2022, y como continuación de esa estrategia, Vivaz hizo público un estudio que concluye que, a pesar de que el 76%

de la población española califica su alimentación de notable o sobresaliente, hay un alto índice de malos hábitos en torno a la comida. El informe, titulado **"Percepción vs realidad en los hábitos de alimentación de los españoles. Análisis de la percepción de la calidad de la dieta de la población frente a la realidad de sus hábitos de dieta, cocina y compra"** y realizado en torno a una encuesta a 1.700 personas, señala por ejemplo que un tercio de la población adulta admite consumir ultraprocesados 3 o más días a la semana, casi el 66% de los encuestados come platos precocinados y solo el 28% cocina a partir de alimentos frescos, elemento fundamental en la cocina.

Con ese objetivo de fomentar una alimentación realmente saludable, Vivaz puso en marcha una campaña de *branded content* bajo el lema "Comer saludable" en colaboración con El Comidista de El País, con contenidos útiles sobre alimentación saludable para el público. Además, junto con Juan Revenga, realizó diferentes webinars sobre esta materia en redes sociales y otros canales dirigidos a los más de 2.500 empleados del Grupos, a los clientes del Grupo y al público en general.

En esa misma línea, Vivaz lanzó también en 2022 un reto a través de sus canales en redes sociales con la finalidad de promocionar la comida sana y por el cual se invitó a los usuarios a identificar, a través de una serie de infografías, aquellos productos del supermercado que suelen ser ultraprocesados, con el fin de animar a reducir su consumo. Los 10 ganadores del reto recibieron cada uno cheque regalo para hacer la compra valorado en 150 euros, previo a las Navidades, con el objetivo también de ayudar a las familias a afrontar el alza de los precios en la comida, tan fuerte en el año 2022.

Safe&Go

Uno de los fenómenos que se enmarcan en el nuevo escenario de movilidad es la irrupción y el auge de los vehículos de movilidad personal (VMP), como patinetes y bicicletas eléctricos, especialmente en el ámbito urbano. El aumento de los accidentes en los que se han visto involucrados estos vehículos, con especial impacto en los usuarios más vulnerables, como los propios usuarios de VMP y los peatones, ha llevado a la Administración en 2022 a plantear la posibilidad de una reforma legislativa por la cual se exija un seguro obligatorio de responsabilidad civil para su conducción.

Desde 2021, con la reforma de los reglamentos de Vehículos y de Circulación impulsada por la Dirección General de Tráfico (DGT), se prohíbe que estos vehículos circulen por aceras y zonas peatonales, su velocidad está limitada a un máximo de 25 km/h y sus usuarios deben cumplir las normas de circulación como el resto de los conductores, entre otras normas. Ahora, **la intención de la Administración es establecer la obligatoriedad de que los usuarios de VMP particulares cuenten con un seguro** de responsabilidad civil para hacer frente, al menos, a los daños causados a terceros en caso de un siniestro con un patinete o una bicicleta eléctricos.

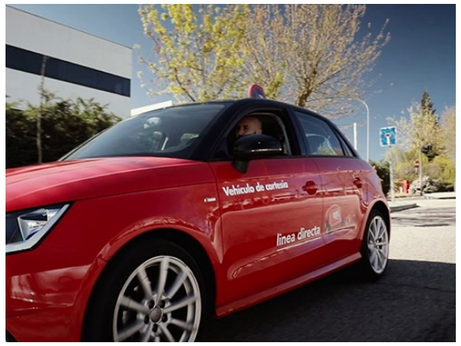
Consciente de esa nueva realidad, en septiembre de 2021 Línea Directa Aseguradora lanzó Safe&Go, el primer seguro 100% digital dirigido a usuarios de todo tipo de vehículo de movilidad personal (VMP), desde patinetes y bicicletas eléctricas hasta skates, patines, segways, monociclos y hoverboards.

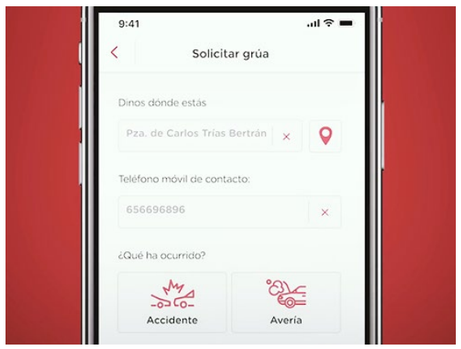
Safe&Go se puede contratar a demanda del cliente, únicamente para cubrir el trayecto que se vaya a realizar, bajo el concepto de "seguros on/off" o de pago por uso: por segundos, minutos o durante todo un año. Para ello, el usuario puede activar y desactivar su póliza a través de la App de Safe&Go, pagando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

El pago por uso cuenta con una tarifa plana de 2 céntimos el minuto. En el anual existen tres packs diferentes según las coberturas de cada modalidad, que van desde los 16,35€ euros del producto más sencillo hasta los 33,2€ del más completo, lo que supone que cualquier usuario de VMP puede contar con un seguro anual por apenas cuatro céntimos al día.

Safe&Go incluye coberturas únicas en su categoría, ya que no solo cubre los daños causados a terceros, sino también los daños físicos sufridos por el propio usuario e incluso la defensa jurídica. Además, en caso de accidente, la App del seguro geolocaliza el lugar, lo que puede reducir los tiempos de respuesta de los servicios de emergencia y acudir rápidamente en su ayuda.

La principal novedad de este producto es que, frente al modelo tradicional de seguro para automóviles, Safe&Go asegura a la persona y su movilidad. Esta modalidad evita trámites administrativos como el registro o la matriculación del vehículo, lo que facilita la extensión del seguro entre los usuarios de VMP, garantizando en último término una movilidad sostenible a la vez que segura.





Línea Directa Asistencia

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

Cada año, la filial de asistencia del Grupo atiende cerca de 600.000 servicios en carretera. Además, y gracias a los acuerdos con partners europeos de Astrum Alliance, líder mundial de las asociaciones de compañías de asistencia en viaje, es capaz de prestar este servicio a sus clientes españoles y extranjeros dentro y fuera de España, todos los días del año a cualquier hora, en español, inglés, alemán y portugués, tanto al vehículo como a los ocupantes en caso de avería, accidente o robo.

Línea Directa Asistencia ofrece soluciones punteras en materia de movilidad y asistencia en carretera apoyada en un equipo humano con una alta vocación de servicio, una amplia y experimentada red de colaboradores y la tecnología más avanzada.

- **Servicio Digital de Grúa.** A través de la App, el asegurado puede solicitar una grúa en menos de 30 segundos. La aplicación localizará la posición del cliente y su vehículo mediante la geolocalización por GPS. Una vez solicitada, se puede realizar un seguimiento en tiempo real del recorrido seguido por el vehículo de asistencia y consultar el tiempo estimado de llegada. A través del servicio Facetruck, el cliente recibirá además una fotografía y datos del gruista, permitiéndole identificarlo para mayor seguridad, y podrá contactar con él a través de mensajes antes de que llegue al lugar del incidente.

- **Vehículo de sustitución en el momento.** En el momento de la asistencia los colaboradores de grúa llevan al lugar del percance un vehículo de sustitución, para que el cliente continúe el viaje, a la vez que retiran el vehículo averiado del cliente.

- **Fotoverificación.** Permite al asegurado realizar una valoración de los daños del vehículo a distancia, enviando fotografías a través de su aplicación móvil y evitando así desplazarse al taller.

- **Ayuda mecánica.** La compañía ofrece a los asegurados asesoramiento profesional en temas de mecánica, asesoramiento técnico, reparaciones in situ, asistencia o un servicio de mantenimiento integral para tener al día las revisiones.

- **Servicios de movilidad.** A través de una red de vehículos y conductores cualificados, Línea Directa Asistencia ofrece vehículos de sustitución tanto in situ como en el taller, el traslado del automóvil al taller o a la ITV y la entrega de vehículos nuevos y de ocasión.

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

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

Otro de los servicios de la cartera de Línea Directa Asistencia es el de verificación de riesgos previo a la contratación, con más de 160.000 verificaciones. Este proceso se lleva a cabo tanto de forma presencial, por una red nacional de verificadores, como por canales digitales, mediante el envío de fotografías del vehículo y de la documentación a través de la App de Línea Directa Aseguradora.

Línea Directa Asistencia actúa además como centro de respuesta de emergencias en las diferentes comunidades autónomas. Así, en caso de activación del dispositivo e-call situado en el vehículo accidentado, los especialistas de Asistencia se ponen en contacto con el cliente para gestionar la emergencia. En caso de que no se lograra la comunicación, Línea Directa Asistencia avisa a los servicios de emergencia, trasladándoles la información del percance y su localización, acortando así los tiempos de atención médica.

Centro Avanzado de Reparaciones (CAR)

La capilaridad, el compromiso y excelencia de la red de colaboradores, junto con la sofisticación de sistema y procesos, resulta clave en la gestión de los siniestros y las reparaciones y, por tanto, en la calidad del servicio prestado a los asegurados. En este sentido, **Línea Directa Aseguradora cuenta con una red de cerca de 500 talleres colaboradores y dos Centros Avanzados de Reparación (CAR), uno en Madrid y otro en Barcelona,** talleres propios de última generación que ofrecen un servicio integral al cliente, desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo.

Los dos talleres propios de Línea Directa Aseguradora realizaron en 2022 un total de 17.108 reparaciones. CAR Madrid, en funcionamiento desde 2008, reparó en 2022 más de 9.800 vehículos, un 6% menos que en el ejercicio anterior. Por su parte, CAR Barcelona, inaugurado en 2018, atendió en el año 7.240 siniestros (-5,5%).

El conocimiento e información acumulados por ambos centros han permitido al Grupo implementar y mejorar aplicativos y procesos de carácter tecnológico en las reparaciones. En este sentido, los dos CAR ya son capaces de gestionar toda su relación con el cliente de forma 100% online, permitiendo a los clientes realizar un amplio abanico de gestiones a través de Internet, como cambiar sus citas, solicitar un vehículo de sustitución y consultar el estado de su reparación. En 2022, ambos talleres ultimaban además la digitalización completa de la gestión de sus procesos internos.

Todo ello se traduce en una valoración excelente por parte de sus usuarios. El NSS (Net Satisfaction Score o índice de satisfacción de compra de un producto o servicio) de CAR Barcelona y de CAR Madrid se situó a cierre de 2022 en un 44,73% y un 45,21% respectivamente, frente al 33,66% de los talleres no colaboradores.

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

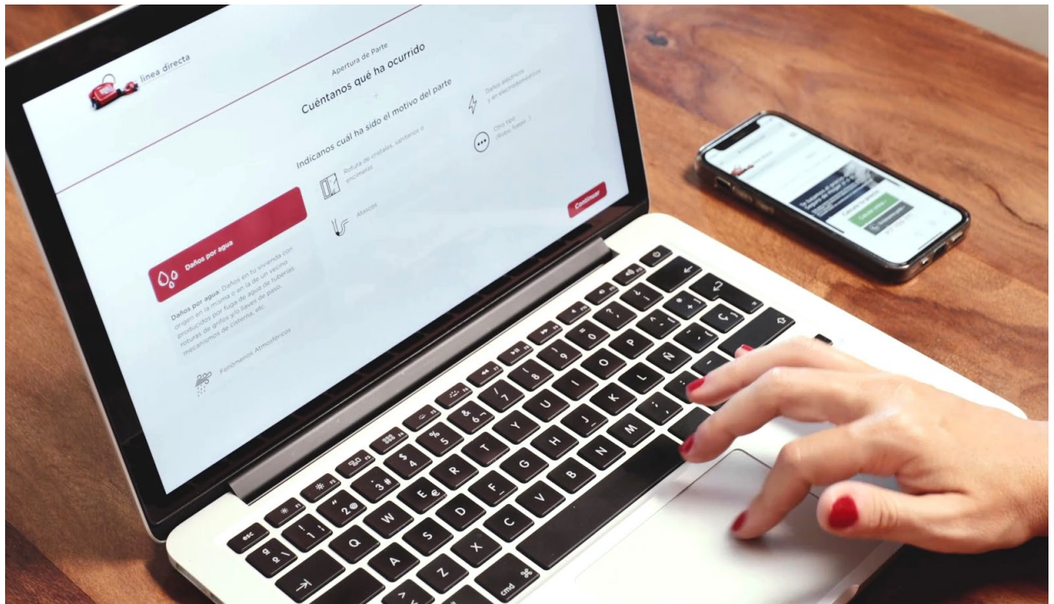
LDA Reparaciones

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

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

El proceso de reparación de la filial es diferencial y se basa en el cuidado de la reparación, la flexibilidad y la tecnología. Para ello, los profesionales gestionan sus servicios a través de una App específica que les aporta una visión integral del procedimiento y que les permite aportar fotografías de la reparación en cada fase del proceso, notificar la existencia o no de terceros afectados, cuantificar y valorar los daños y abrir el parte de actuación para el siguiente profesional. Además, los especialistas emplean materiales de alta calidad en sus reparaciones, lo que redunda en la satisfacción final del cliente, y ofrecen una imagen homogénea de marca que incluye furgonetas logotipadas y uniformes propios.

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



Gestión de la Sostenibilidad

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

El compromiso de Línea Directa con la sostenibilidad a través de planes trienales le permite abordar los desafíos a los que se enfrenta la organización y la sociedad, así como la posibilidad de generar nuevas oportunidades de negocio.

En este sentido, Línea Directa Aseguradora ha finalizado en 2022 su IV Plan de Sostenibilidad, que ha tenido vigencia desde 2020 y que ha constituido la hoja de ruta del Grupo en el ámbito de la sostenibilidad durante los últimos tres años. Este Plan ha tenido como objetivo principal el desarrollo de una propuesta de gestión empresarial rentable, sostenible, ética y comprometida con la sociedad.

El Plan se ha centrado en 2022 especialmente en los tres ejes ESG (Ambiental, Social y de Buen Gobierno) y ha incorporado novedades fundamentales, que han permitido una adaptación rápida de la compañía ante su exposición a los requerimientos de analistas e índices tras su salida a bolsa en abril de 2021. El Plan de Sostenibilidad ha impulsado durante 2022 iniciativas fundamentales para dar respuesta al Dow Jones Sustainability Index (DJSI), que invitó a la compañía a participar en el ***Corporate Sustainability Assesment (CSA)*** elaborado por S&P Global ante el interés de los inversores hacia la compañía. El avance en materia ESG ha permitido dar respuesta a las tres dimensiones del Índice, obteniendo un resultado muy satisfactorio y retador para los próximos años.

Además, el Plan se ha alineado un año más con la estrategia de desarrollo que impulsa las Naciones Unidas a través de los ODS y la Agenda 2030.

Matriz del IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022

	EJE AMBIENTAL	EJE SOCIAL	EJE DE BUEN GOBIERNO
Negocio	• Cadena de suministro responsable.	• Productos comprometidos con la sociedad.	• Innovación y responsabilidad en el negocio.
Organización	• Cambio Climático.	• Empresa saludable. • Empresa responsable. • Compromiso. • Talento y Cultura.	• Gobierno Corporativo. • Salud y seguridad laboral.
Sociedad	• Impacto ambiental.	• Seguridad Vial. • Contribución positiva a la sociedad. • Voluntariado	• Alianzas. • Transpariencia del negocio.

Eje Medioambiental

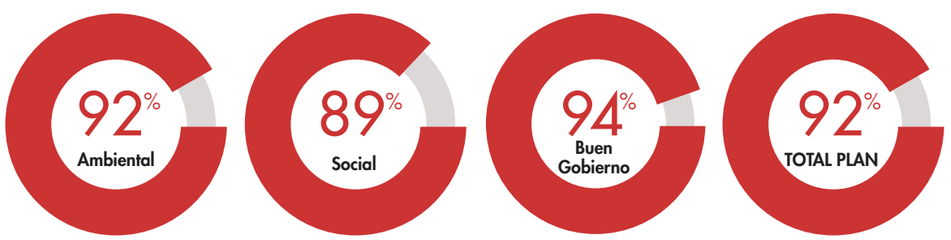
En el eje Ambiental, la aseguradora ha avanzado en su objetivo de neutralidad en carbono para 2030. Para ello ha aprobado la **Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático;** ha dispuesto de una herramienta de gestión de activos bajo criterios ESG, ha aprobado una **Política de Inversión Sostenible,** y ha aumentado sus activos elegibles según la Taxonomía de la Unión Europea. En el plano operativo, se ha fijado objetivos voluntarios de reducción de emisiones y residuos, ha compensado sus emisiones de alcance 1 y 2 y ha certificado sus talleres de reparación de automóviles, CAR, en la buena gestión de residuos.

En 2022, los objetivos del Plan de Sostenibilidad para el ejercicio se han cumplido en un 96%.

Eje Social

El eje Social ha destacado por su compromiso con la atracción y el desarrollo del Talento, el Bienestar, la Seguridad y Salud de los empleados, y la Igualdad y la Prevención del acoso. Además, se ha desarrollado el **procedimiento de Debida Diligencia en Derechos Humanos,** atendiendo a su faceta múltiple como empresa empleadora, comercializadora de productos y servicios aseguradores, inversora y gestora de proveedores. Por otro lado, ha continuado impulsando el voluntariado corporativo, prestando especial atención a su impacto en la comunidad local. Además, la compañía sigue comprometida con la seguridad vial a través de la Fundación Línea Directa, que durante este año ha asistido como invitada a la Comisión de Seguridad Vial de Naciones Unidas (United Nations Road Safety).

Por último, cabe destacar su compromiso con la nueva movilidad, con el desarrollo de productos como la Póliza Respira para coches híbridos y motos o la colaboración con la Dirección General de Tráfico para la implementación del vehículo conectado a través del proyecto Autonomous Ready.



Grado de cumplimiento del Plan de Sostenibilidad 2020-2022.

Eje de Buen Gobierno

Este eje se centra en la dimensión de Gobernanza, y en 2022 ha puesto su foco en la elaboración de **Políticas de Seguridad de la Información, de Protección de Datos, de Compras Responsables,** y en una mayor transparencia de la estrategia fiscal y del Canal de Denuncia de la compañía. Cabe destacar la incorporación de Línea Directa en el IBEX Gender Equality Index, la iniciativa de Bolsas y Mercados Españoles, que reconoce a las mejores compañías cotizadas en materia de igualdad de género en los órganos de Administración de las empresas.

Un alto grado de cumplimiento del Plan de Sostenibilidad

El IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022 ha ido obteniendo altos grados de cumplimiento anual. En 2020 el Plan se cumplió en un 92%, en 2021 los indicadores se cumplieron en un 91%. En 2022, los objetivos del Plan de Sostenibilidad para el ejercicio se han cumplido en un 96%. El Equipo de Dirección tiene entre los objetivos de su retribución variable el cumplimiento del Plan. Para alinear a todos los empleados, se ha incluido en el último trimestre a la consecución del Plan de Sostenibilidad de todo el back office.

Grado de cumplimiento del Plan de Sostenibilidad 2022

	Nº de acciones	Cumplidas	No cumplidas	Grado de cumplimiento
Eje Ambiental	9	9	0	100%
Eje Social	13	12	1	92%
Eje de Buen Gobierno	6	6	0	100%
Total	28	27	1	96%

COMPROMISO CON LOS ODS

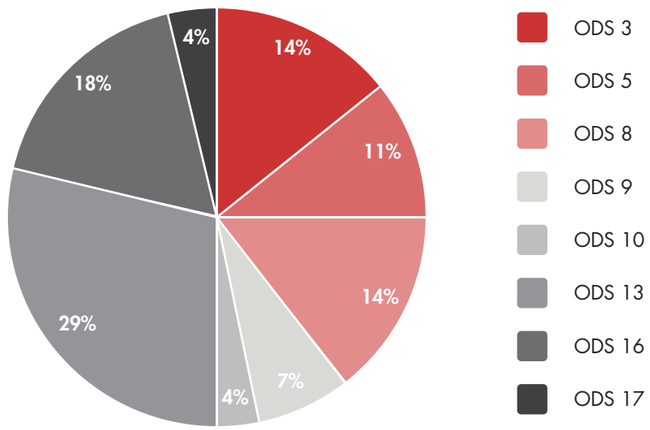
La compañía ha alineado su estrategia en materia de sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que fueron adoptados por las Naciones Unidas en 2015 como un llamamiento universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para el año 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

El Grupo Línea Directa en sus distintas funciones empresariales que desempeña, como aseguradora, como empleador, como inversor, como *partner* y colaborador de otras entidades, tiene un alto impacto hacia la sociedad en general. De ahí, que su implicación con estos Objetivos sea especialmente relevante.

Línea Directa Aseguradora, en su IV Plan Director de Sostenibilidad para el periodo 2020-2022, contribuye, de manera prioritaria, a ocho de los grandes retos recogidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de Naciones Unidas, y que incorpora a su estrategia de gestión: ODS 3, Salud y bienestar; ODS 5, Igualdad de Género; ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico; ODS 9, Industria, Innovación e Infraestructura; ODS 10, Reducción de las desigualdades; ODS 13, Acción por el clima; ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas y ODS 17, Alianzas para conseguir los objetivos.

Línea Directa Aseguradora, en su IV Plan Director de Sostenibilidad para el periodo 2020-2022, contribuye, de manera prioritaria, a ocho de los grandes retos recogidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de Naciones Unidas, y que incorpora a su estrategia de gestión.

En este sentido, Línea Directa se ha vinculado con 8 objetivos concretos, que en 2022 han tenido un peso de actuación distinto en cada una de las dimensiones ESG en que trabaja la compañía. Este ejercicio se ha dado una mayor importancia al ODS13 de Acción por el Clima, al ODS16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, y a los ODS 3, de Salud y Bienestar, y ODS8, de Trabajo Decente y Crecimiento Económico.



Distribución del Plan de Sostenibilidad 2022 en los ODS.

ODS 3. Salud y bienestar

El Grupo Línea Directa tiene un firme compromiso con la sociedad en asuntos relacionados con la salud; a través de su marca Vivaz, ofrece la posibilidad de contratar diferentes modalidades de seguros de salud, siempre a un precio muy competitivo y con altos estándares de calidad. Adicionalmente, lleva a cabo estudios de divulgación sobre la necesidad de mantener hábitos de vida saludable, y motiva a asegurados y a la sociedad en general a tener una buena actividad física, una cuidada alimentación y a dormir las horas necesarias para tener un excelente descanso, base todo ello para una vida más sana y longeva.

Por otro lado, el **Grupo Línea Directa se preocupa por el bienestar y la salud de sus empleados** a través de diferentes actividades, como seminarios con especialistas, participación en eventos deportivos benéficos o el impulso del club de runners para motivar a los empleados a realizar ejercicio físico de forma continua.

Destaca su labor en materia de seguridad vial a través de la Fundación Línea Directa, con la que promueve hábitos responsables al volante, además de su actividad informativa para concienciar a la sociedad sobre los posibles riesgos en el Hogar, ayudando a su protección.

ODS 5. Igualdad de Género

Línea Directa Aseguradora ha incluido en su cultura la diversidad e inclusión a lo largo de los años, asegurando la igualdad de oportunidades independientemente del género, la raza, la religión o la nacionalidad.

La compañía cuenta con una Política de Derechos Humanos y una de Diversidad e Igualdad, y actualiza periódicamente su Plan de Igualdad y sus protocolos de acoso. Por otro lado, realiza diversas acciones sociales para contribuir a iniciativas como, por ejemplo, las que se llevan a cabo durante el Día Internacional de la Mujer y el Día contra la violencia de género.

ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

La compañía está firmemente comprometida con la creación de empleo de calidad y con el desarrollo del talento interno, tal y como se expone en el apartado de "Gestión del talento" de este informe.

Además, el Grupo Línea Directa lleva a cabo diversas acciones de **apoyo al emprendimiento y las startups,** con el fin de impulsar el crecimiento económico de la sociedad a través de la Fundación Línea Directa.

ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura

El Grupo Línea Directa, asimismo, lidera la transformación digital del sector asegurador, **facilitando la transición de la sociedad hacia la digitalización,** ofertando canales y productos orientados a potenciar el modelo digital y participando en clústeres de innovación tecnológica.

De igual manera, la compañía apuesta por estimular la iniciativa emprendedora, mediante el Premio Emprendedores de la Fundación Línea Directa, que tiene como objetivo apoyar a startups españolas especializadas en Seguridad Vial

ODS 10. Reducción de las desigualdades

El Grupo Línea Directa trabaja de manera significativa para **promover la inclusión social y económica de todas las personas,** especialmente de aquellas con capacidades diferentes, fundamentalmente a través del voluntariado corporativo, colaborando con diferentes ONGs. Línea Directa pone también especial atención a la promoción del talento, asegurando la no discriminación por razón alguna.

ODS 13. Acción por el clima

En el apartado de medioambiente Línea Directa se posiciona en la lucha contra el cambio climático y está decidida a impulsar las energías renovables. La compañía realiza diferentes acciones en este sentido: calcula su huella de carbono y reduce y compensa la misma en sus alcances 1 y 2, lleva a cabo acciones de voluntariado medioambiental, **cuenta con un sistema de gestión medioambiental certificado con la ISO 14001 y un sistema de eficiencia energética certificado con la ISO 50001,** entre otras muchas acciones.

ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas

El Grupo Línea Directa contribuye a este objetivo persiguiendo la integridad y la aplicación del cumplimiento en toda la compañía, tanto interna como externamente. Así, se compromete a implementar todas las normativas pertinentes y a difundirlas entre sus colaboraciones con organizaciones e instituciones externas. Por otro lado, a través de la **Fundación Línea Directa estudia y analiza de forma recurrente aquellos aspectos del comportamiento de los conductores,** contribuyendo así a la divulgación y concienciación de la importancia de tener hábitos de conducción segura. La Fundación, además, tiene activa una plataforma para denunciar los puntos más peligrosos de las carreteras españolas. Línea Directa Aseguradora, cada dos años, elabora el Barómetro del Fraude, para prevenir, detectar y perseguir estas malas prácticas que conllevan importantes consecuencias para los clientes y para la sociedad en general.

El Grupo Línea Directa, asimismo, lidera la transformación digital del sector asegurador, facilitando la transición de la sociedad hacia la digitalización, ofertando canales y productos orientados a potenciar el modelo digital y participando en clústeres de innovación tecnológica.

ODS 17. Alianzas para conseguir los objetivos

El Grupo Línea Directa considera clave trabajar y colaborar con otras entidades tanto para el desarrollo de la sociedad en general como para el éxito de la compañía, por lo que muchas de las acciones, por ejemplo, de voluntariado corporativo, son colaboraciones con socios especializados. En este sentido, cada año celebra el **Premio Colaboradores, para reconocer a los mejores socios, partners, proveedores y colaboradores el trabajo que hacen junto a la compañía.**

GOBIERNO DE SOSTENIBILIDAD

Para Línea Directa Aseguradora, la sostenibilidad constituye una prioridad estratégica que impulsa de forma transversal en todas sus áreas de actividad, conforme al Plan aprobado por el Consejo de Administración.

El **Consejo de Administración,** con el apoyo de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo que tiene atribuidas funciones en cuestiones de sostenibilidad, es el órgano responsable de aprobar los **Planes Directores de Sostenibilidad** y supervisar su desarrollo, así como de la aprobación y el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad y otras íntimamente relacionadas con la información no financiera. La Comisión también realiza el seguimiento de la estrategia y las acciones de sostenibilidad del Grupo, la evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas.

A los efectos del presente informe, cabe destacar la labor realizada por el **Comité de Sostenibilidad,** que es el encargado de promover el avance del Plan de Sostenibilidad y de tratar aquellos asuntos que son relevantes para el Grupo Línea Directa en este ámbito.

El Comité de Sostenibilidad está compuesto por los miembros del Comité de Dirección con influencia en las cuestiones de sostenibilidad y se reúne periódicamente con el fin de hacer seguimiento del Plan de Sostenibilidad, valorar el progresivo cumplimiento de los objetivos e indicadores marcados e informar sobre sus conclusiones a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

Asimismo, se ha creado un **Grupo de Trabajo de Sostenibilidad** compuesto por los responsables de las áreas corporativas con mayor influencia en la estrategia de sostenibilidad: Sostenibilidad, Personas y Comunicación, Medioambiente, Gobierno Corporativo, Relación con Inversores, Servicios y Prestaciones, Riesgos, Marketing, Calidad y Compras. El Grupo de Trabajo analiza las propuestas del **área corporativa de Sostenibilidad,** estudia los estándares de sostenibilidad y propone las acciones concretas para ir acorde con los índices internacionales de referencia en materia ESG. Este Grupo promueve la ejecución de las diferentes acciones del Plan de Sostenibilidad en sus áreas de influencia y define las líneas de trabajo para alcanzar los objetivos fijados en el Plan de Sostenibilidad aprobado por el Consejo de Administración.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Grupo Línea Directa, a través de su Política de Sostenibilidad, asume unos principios de comportamiento fundamentales en la relación con sus grupos de interés. Para ello, mantiene diversos canales de comunicación, participación y diálogo que se revisan y actualizan de forma regular. Además, la compañía tiene una Política de comunicación con accionistas, inversores y asesores de voto que establece el marco de actuación y los principios básicos para la relación con dicho grupo de interés.

El Grupo Línea Directa se relaciona con sus grupos de interés en base a si existe una relación contractual o legal con ellos o no. En el primer nivel están los grupos con los que sí mantiene esta vinculación legal o contractual: accionistas, inversores, clientes, empleados y proveedores. En el segundo nivel se encuentran el resto: analistas, medios de comunicación y líderes de opinión, instituciones, asociaciones sectoriales, ONGs y la sociedad en general.

No obstante, **todos los grupos de interés tienen acceso a un canal de denuncias confidencial,** cuyo responsable es el Gestor Ético, para la comunicación con la compañía.

CANALES DE DIÁLOGO:

- Junta General de Accionistas
- Oficina del Accionista
- Sede electrónica del regulador
- Web Corporativa del Grupo
- Web Fundación Línea Directa
- Notas de Prensa
- Intranet
- Encuestas de Calidad
- Road shows
- Multicanalidad Comercial
- Focus Group
- Canal directo telefónico
- Atención al empleado
- Defensor del Asegurado
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
- Ruedas de Prensa
- Encuestas de clima y pulsos de opinión
- Comunidades Virtuales
- RRSS Redes Sociales (Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Instagram)
- Eventos internos: desayunos y convenciones
- Portal de Compras
- Premio Colaboradores
- Reuniones
- Foros
- Jornadas

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE DIÁLOGO	RESPONSABLE DE GESTIÓN
Accionistas e inversores		Secretaría General
Clientes	RRSS	Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
		Secretaría General
		Dirección de Marketing
		Dirección de Cartera y Dirección Comercial
Organismos reguladores (DGSFP y CNMV)		Secretaría General Relación con Inversores
		Secretaría General
Empleados		Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
		Comité de Dirección
Proveedores		Secretaría General
		Dirección Financiera
		Comité de Dirección
Analistas y proxy advisors		Secretaría General
		Dirección Financiera
Medios de Comunicación	RRSS	Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
Instituciones (universidades y asociaciones sectoriales)		Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
Tercer sector	RRSS	Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
Sociedad	RRSS	Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD E INDICADORES

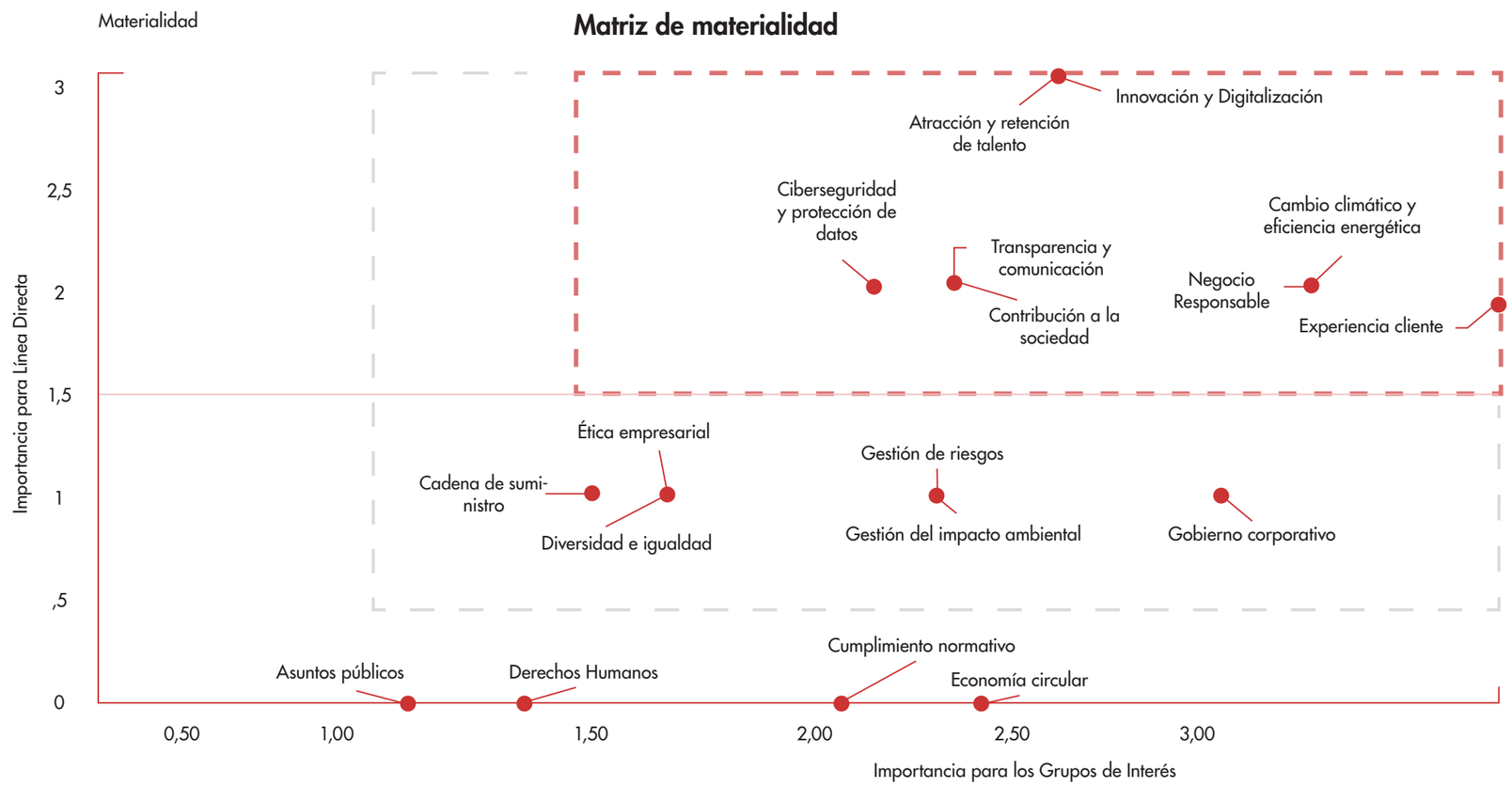
Línea Directa tiene en cuenta la relevancia de los temas que son materiales para sus distintos grupos de interés, con objeto de gestionarlos y reportar su desempeño con transparencia.

El Grupo Línea Directa realizó, para identificar sus objetivos estratégicos y sus líneas de acción en el marco de la elaboración del **Plan de Sostenibilidad 2020-2022,** un análisis de materialidad que contó con la incorporación de fuentes externas e internas de la compañía.

Para su elaboración se ha realizado un profundo análisis de consultoría con el objetivo de identificar los temas más relevantes para los diferentes *stakeholders* de la compañía. Este **proceso exhaustivo y riguroso** incluyó la evaluación de informes y estudios internacionales, diferentes estándares de *reporting* e informes de analistas de sostenibilidad internacionales, así como un *benchmark* sectorial e información de estudios del sector asegurador, además de reuniones y entrevistas con la alta dirección de la compañía.

A partir de este análisis, la compañía dispuso de la identificación de los aspectos más relevantes en materia de Sostenibilidad para sus grupos de interés para incluirlos en su diseño del Plan de Sostenibilidad a tres años.

En la siguiente matriz se muestran los aspectos que resultan más relevantes para el negocio y el grado de importancia que le otorgaron a cada tema los públicos externos, según la evaluación realizada para el periodo 2020-2022.



GOBIERNO CORPORATIVO

SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

PRINCIPIOS RECTORES DE EMPRESA Y DERECHOS HUMANOS

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Sistema de Gobierno Corporativo

Línea Directa ha establecido un sistema de gobierno corporativo basado en el respeto a la normativa vigente, en las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y en las mejores prácticas de mercado esperadas por inversores, analistas y proxy advisors.

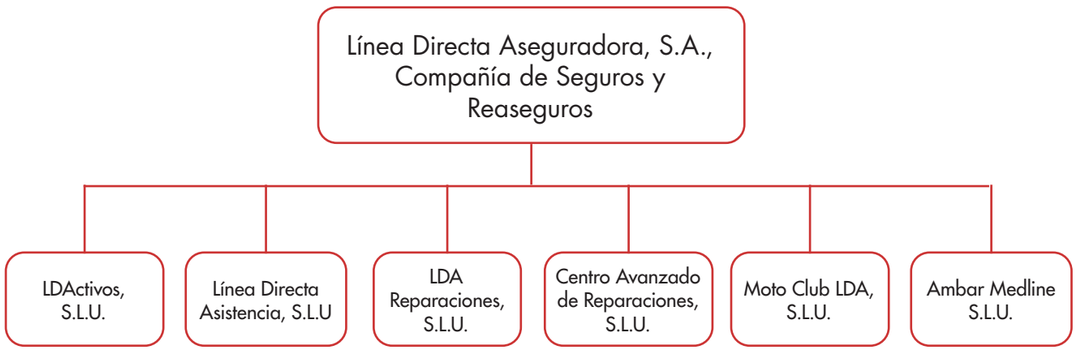
La estructura societaria y de gobierno del Grupo Línea Directa, los principios que la informan y las reglas esenciales de su funcionamiento se encuentran definidas en la normativa interna, cuyas líneas generales se recogen en la **Política de Gobierno Corporativo aprobada por el Consejo de Administración en julio de 2021 y actualizada en el mes de septiembre de 2022.**

Información societaria

La información recogida en el Estado de Información no Financiera tiene como alcance el Grupo Línea Directa en su conjunto, que está compuesto por las siguientes sociedades:

Línea Directa Aseguradora S.A., compañía de seguros y reaseguros y empresa dominante del Grupo.

Las sociedades dependientes, controladas al 100% por la sociedad dominante con las siguientes:



Capital social

La composición del capital social de Línea Directa Aseguradora es el que se indica a continuación:

Capital social	43.536.673,60 €
Nº de acciones	1.088.416.840 acciones ordinarias
Valor nominal	0,04 €/acción
Nº derechos de voto	1.088.416.840 votos (1 acción = 1 voto)

Las acciones de Línea Directa Aseguradora cotizan en el mercado bursátil español (Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia) desde el 29 de abril de 2021 y desde el 20 de septiembre de ese mismo año la sociedad forma parte del **Ibex Medium Cap.**

Estructura accionarial

A 31 de diciembre de 2022, la estructura accionarial de Línea Directa Aseguradora es la siguiente:

ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS	% participación en el capital social (directa e indirecta)
Cartival, S.A.	19,50%
Bankinter, S.A.	17,41%
Fernando Masaveu	5,32%
Lazard Asset Management	3,19%
Invesco Ltd	2,49%
Autocartera	0,06%
Miembros del Consejo con participación no significativa	0,04%
Free Float	51,99%

Órganos sociales

Los principales órganos de gobierno de Línea Directa Aseguradora son los siguientes:

Junta General de Accionistas

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

El Reglamento de la Junta General aprobado en el mes de marzo de 2021 con motivo de la salida a Bolsa de la compañía, regula todos los aspectos relacionados con su celebración y funcionamiento.

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

En la reunión se adoptaron **acuerdos clave** tanto de carácter financiero como no financiero:

- En el **ámbito financiero,** se aprobaron las Cuentas Anuales con más de un 99,9% de votos a favor y la aplicación del resultado del ejercicio con más de un 99,7% de voto favorable.
- En el **ámbito no financiero,** se aprobó el primer Estado de Información No Financiera de la compañía, con más de un 99,7% de apoyo.
- En el **ámbito del Buen Gobierno Corporativo,** se ratificó y reeligió a Patricia Ayuela como Consejera Ejecutiva y Consejera Delegada de la sociedad, con más de un 99,3% de voto a favor y se aprobó la Política de Remuneraciones de los Consejeros, con más de un 92% de voto a favor.

La compañía ofrece la posibilidad de consultar el detalle del quórum de asistencia y voto de cada uno de los acuerdos en la sección correspondiente a la Junta General de la web corporativa.

Los accionistas pudieron participar en la Junta General tanto de forma presencial como a distancia a través del voto y delegación electrónicos, así como por medio de la asistencia telemática. Asimismo, desde el momento de la convocatoria, se puso a su disposición el Foro Electrónico de Accionistas conforme a lo exigido por la normativa, y el acto se retransmitió en directo a través de la web corporativa de la compañía, en línea con lo recomendado por el Código de Buen Gobierno de la CNMV y los *proxy advisors.*

El acto de la Junta General fue **certificado como evento sostenible** por un experto independiente de reconocido prestigio que audita el cumplimiento de las buenas prácticas en materia de sostenibilidad.

Consejo de Administración

Tamaño y estructura

Según lo dispuesto en los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración debe estar integrado por un mínimo de 5 y un máximo de 15 consejeros. A fecha de este informe, el Consejo de la Sociedad está compuesto por 7 consejeros, en particular:

MIEMBROS DEL CONSEJO	CATEGORÍA LEGAL	CARGO
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Dominical (accionista representado: CARTIVAL, S.A.)	Presidente
Dª. Patricia Ayuela de Rueda*	Ejecutiva	Consejera Delegada
D. Fernando Masaveu Herrero	Dominical	Miembro
Dª. Ana María Plaza Arregui	Independiente	Miembro *Presidenta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento
Dª. Elena Otero-Novas Miranda	Independiente	Miembro
Dª. Rita Estévez Luaña	Independiente	Miembro
D. John de Zulueta Greenebaum	Independiente	Miembro *Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo
Pablo González-Schwitters es el Secretario no consejero del Consejo de Administración.		

* Del 1 de enero de 2022 hasta el 17 de febrero de 2022, Miguel Ángel Merino ha sido el Consejero Delegado de la sociedad.

Funciones

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

En 2022, se han celebrado 12 sesiones del Consejo, con una ratio de asistencia del 99%. Entre las actuaciones más relevantes llevadas a cabo por el Consejo de Administración, destacan las siguientes:

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

El cargo de consejero tiene una vigencia de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por periodos de igual duración.

Ratio individualizada de asistencia

El nivel de asistencia por consejero en el ejercicio 2022 ha sido el siguiente:

CONSEJERO	12/12	Comisión de Auditoría y Cumplimiento	Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	12/12	10/10	9/9
D. Miguel Ángel Merino González*	3/3		
Dª. Patricia Ayuela de Rueda**	10/10		
D. Fernando Masaveu Herrero	11/12		
Dª. Ana María Plaza Arregui	12/12	10/10	
Dª. Elena Otero-Novas Miranda	11/12	9/10	
Dª. Rita Estévez Luaña	12/12		9/9
D. John de Zulueta Greenebaum	12/12		9/9

* Hasta el 17 de febrero de 2022

** Desde el 17 de febrero de 2022

Selección: Diversidad e independencia

La **Política de Selección de los miembros del Consejo de Administración** tiene por objeto establecer los principios, el procedimiento y los criterios que el Consejo de Línea Directa tendrá en cuenta en los procesos relativos al nombramiento, reelección o sucesión de los miembros del Consejo de Administración, todo ello de conformidad con la normativa aplicable y las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Esta Política recoge como uno de sus principales objetivos favorecer la diversidad de género, experiencias y conocimientos en el Consejo de Administración, evitando cualquier sesgo implícito que pueda implicar discriminación alguna y, en particular, que dificulte la selección de consejeras, fomentando que la sociedad cuente con un número significativo de altas directivas.

En este sentido, sin perjuicio de que la compañía ya superaba el 40% de presencia de mujeres en el Consejo de Administración recomendado por la CNMV, el Consejo ha adaptado la Política de Selección en 2022 para hacer constar dicho umbral de forma expresa en su normativa interna. Además, la Política de Selección también ha sido modificada para ampliar de manera explícita el ámbito de la diversidad, incluyendo raza o etnia, nacionalidad u origen cultural, entre otros.

Igualmente, conforme a la Política de Selección, el Consejo de Administración de la sociedad tiene el objetivo de crear un órgano cuya composición garantice la diversidad de opiniones, perspectivas, aptitudes, experiencias y trayectorias profesionales. Para ello, este organismo ha revisado y actualizado su matriz de competencias, cuyo detalle está disponible en el Anexo II del presente documento, a la luz del contexto general, sectorial y particular de la compañía.

En la página web corporativa del Grupo se puede consultar un resumen de los perfiles profesionales y curriculares de todos los consejeros, altamente especializados en el sector asegurador y con una extensa experiencia los ramos de Autos y Salud. Asimismo, hay una elevada presencia de perfiles financieros y del sector bancario y con formación y experiencia en auditoría, gestión de riesgos financieros y no financieros, legal y regulatorio. Igualmente, el Consejo también cuenta con miembros con amplias competencias en los ámbitos de digitalización y ciberseguridad.

En materia de independencia, la Política de Selección recoge entre sus principios fundamentales el de favorecer que el número de consejeros independientes constituya una amplia mayoría del Consejo de Administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario.

A la fecha de este informe, podemos destacar los siguientes datos sobre independencia y diversidad en el Consejo, los cuales superan las ratios recomendadas por el Código de Buen Gobierno de la CNMV:

Porcentaje independientes	57%
Porcentaje mujeres	57% Pertenencia al Ibex Gender Equality Index
Matriz de competencias	Sí
Nacionalidades	Dos
Edad Media	55 años (de los 47 a los 75 años)

Evaluación

Tal y como requiere el Reglamento del Consejo, durante los meses de diciembre de 2022 y enero de 2023 el Consejo de Administración ha realizado la evaluación anual de su funcionamiento y el de sus miembros y comisiones correspondiente al ejercicio 2022.

Las principales conclusiones sobre los resultados de la evaluación se encuentran detallados en el Informe Anual de Gobierno Corporativo publicado en la página web corporativa y en la de la CNMV.

En cuanto al seguimiento del plan de acción derivado de la evaluación de 2021, cabe destacar la puesta en marcha de un Programa de Formación de consejeros, incluyendo materias como ciberseguridad, protección de datos y gobierno corporativo, impartido por asesores externos de reconocido prestigio.

Remuneración

Las remuneraciones percibidas por los consejeros en el ejercicio 2022 se han determinado de acuerdo con lo previsto en la Ley aplicable, los Estatutos de la Sociedad y la Política de Remuneraciones de los Consejeros.

La Junta General de Accionistas celebrada el 24 de marzo de 2022 aprobó, con el apoyo de más de un 92% de los votos, la nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros, con los siguientes objetivos:

- Adaptar su redacción a la vigente Ley de Sociedades de Capital, tras las modificaciones introducidas por la Ley 5/2021, de acuerdo, asimismo, con las mejores prácticas de mercado y las últimas recomendaciones de buen gobierno corporativo en materia de retribución de consejeros.
- Fijar las condiciones retributivas de la nueva Consejera Delegada a partir de su fecha de nombramiento en 2022.

Esta política, vigente hasta el ejercicio 2025, se encuentra disponible de forma permanente en la web corporativa.

Asimismo, la Junta General aprobó de forma consultiva el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros 2021, con más de un 97% de votos a favor de los accionistas, mostrando de esta forma su conformidad con la aplicación en la práctica de la política.

La Política de Remuneraciones se inspira y sustenta en los siguientes **principios:**

- Configura una retribución basada en la **gestión prudente y eficaz de los riesgos.** A este respecto, la Política aprobada en 2022 incluye una mención expresa a los riesgos de sostenibilidad.
- Está alineada con los **intereses a largo plazo** de la compañía.
- Aplica una **adecuada proporción** entre componentes fijos y variables.
- Recompensa el nivel de responsabilidad de los consejeros sin comprometer su **independencia de criterio.**
- **Garantiza la igualdad,** evitando cualquier tipo de discriminación, y reconociendo expresamente la igualdad de remuneración por puestos de igual valor.
- **Incorpora flexibilidad,** incluyendo mecanismos que permiten el tratamiento de situaciones excepcionales según lo previsto en la Ley aplicable.
- **Asegura la transparencia,** simplificando la descripción, métodos de cálculo y condiciones aplicables a los componentes retributivos, siendo estas conocidas y públicas.
- Se encuentra **alineada con los principios** en los que se basa la política general de remuneración para todos los empleados de Línea Directa Aseguradora.

El sistema retributivo está formado, en general, por los siguientes componentes:

- Por su **condición de consejeros,** en relación con sus funciones de supervisión y decisión colegiada, los miembros del Consejo perciben una cantidad fija anual y dietas de asistencia a las sesiones del Consejo y de las comisiones de las que sean miembros.

  El importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los consejeros en su condición de tales no podrá superar la cantidad de 1.500.000 euros. En el ejercicio 2021, dicha cantidad no superó los 552.000 euros.

- Por su **condición de Consejera Ejecutiva,** la Consejera Delegada percibe, adicionalmente, una remuneración anual que tiene una parte fija y otra variable en función del cumplimiento de los objetivos previamente establecidos.

  En relación con la retribución variable anual, en la Política de 2022 se han introducido las siguientes prácticas de buen gobierno:

  - Se abonará el 50% en metálico y el **50% en acciones,** condicionada a su aprobación por la Junta General de Accionistas, en los términos previstos por el artículo 219 de la Ley de Sociedades de Capital.
  - Las acciones que perciba en concepto de remuneración variable no podrán ser transferidas por un periodo de 3 años ***("holding period").***
  - Su devengo estará vinculado al cumplimiento de objetivos financieros y de negocio con un peso del 70% y de **objetivos no financieros con un peso del 30%.**
  - En cada uno de los objetivos existirá un **umbral mínimo de cumplimiento,** por debajo del cual no se devengará derecho a percibir la retribución variable. La posibilidad de sobrecumplimiento de cada uno de los objetivos se limita hasta un máximo del 140%.

  En cualquier caso, la retribución variable de la Consejera Delegada estará sujeta a los ajustes previstos en la Política (entre otros, el **diferimiento** del 40% durante 3 años, cláusulas de reducción **"malus",** y recuperación **"clawback").**

  Asimismo, la Consejera Delegada participa en el plan de remuneración variable extraordinario en acciones aprobado en 2021, destinado a los miembros del equipo directivo de la sociedad como consecuencia de la admisión a cotización en Bolsa de las acciones de Línea Directa.

  En cuanto a los sistemas de previsión social, es beneficiaria de un sistema de ahorro a largo plazo de prestación definida y mantiene los derechos que tiene reconocidos en una póliza de seguro colectivo de vida de la modalidad *unit linked* colectivo, suscrito por Línea Directa Aseguradora.

Finalmente, cabe destacar que se ha incorporado a la Política de Remuneraciones la **recomendación 64 del Código de Buen Gobierno de la CNMV,** en virtud de la cual, los pagos que se produjeran en su caso por resolución o extinción del contrato no podrán superar un importe equivalente a **dos años de la retribución total anual** del Consejero Ejecutivo en el momento de la extinción del contrato, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud del pacto de no competencia.

El detalle de los conceptos e importes concretos de estas remuneraciones y de las condiciones aplicables a su percepción en este ejercicio se encuentra desglosado en el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros 2022 publicado en la página web corporativa y en la de la CNMV.

Comisiones

El Consejo de Administración cuenta con dos comisiones consultivas. La primera de ella es la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, compuesta por los siguientes miembros:

MIEMBRO	CARGO	CATEGORÍA LEGAL
Dª. Ana María Plaza Arregui	Presidenta	Independiente
Dª. Elena Otero-Novas Miranda	Vocal	Independiente
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Vocal	Dominical
D. Pablo González-Schwitters Grimaldo	Secretario no consejero	

Porcentaje independientes	67%
Porcentaje mujeres	67%
Número de reuniones 2022	10
Ratio de asistencia	97%

Los miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en su conjunto, y de forma especial su Presidenta, han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros. En la página web corporativa se puede consultar la información curricular completa de sus miembros.

Entre otras, **las principales funciones de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento son:**

- Informar en la Junta General, a través de su Presidenta, sobre el estado del control de la Sociedad y las actividades de la Comisión durante el ejercicio.
- Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General, el nombramiento, reelección o sustitución de los auditores de cuentas externos y sus condiciones de contratación. Velar por la independencia del auditor externo y supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría.
- Conocer, supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción).
- Informar con carácter previo al Consejo de Administración sobre todas las materias previstas en la ley, por ejemplo, las operaciones vinculadas que deba aprobar el Consejo.
- Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés.
- Supervisar y favorecer el cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores de la Sociedad, del Código Ético y en general los códigos internos de conducta de la Sociedad, así como supervisar el funcionamiento y favorecer el procedimiento de denuncia confidencial por parte de los grupos de interés.

Con ocasión de la convocatoria de la Junta General, en la página web corporativa, se ha puesto a disposición de los accionistas el informe anual de funcionamiento de la Comisión, que recoge las actuaciones llevadas a cabo por la misma durante el ejercicio 2022 desde la salida a cotización de la Sociedad.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, compuesta por los siguientes miembros:

MIEMBRO	CARGO	CATEGORÍA LEGAL
D. John de Zulueta Greenebaum	Presidente	Independiente
Dª. Rita Estévez Luaña	Vocal	Independiente
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Vocal	Dominical
D. Pablo González-Schwitters Grimaldo	Secretario no consejero	

Porcentaje independientes	67%
Porcentaje mujeres	33%
Número de reuniones 2022	9
Ratio de asistencia	100%

Entre otras, **las principales funciones de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo son:**

- Proponer el nombramiento, ratificación, reelección y cese de los consejeros independientes e informar en relación con los restantes consejeros.
- Evaluar el equilibrio de las competencias, capacidad, conocimientos, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración.
- Informar en su caso y a través de su Presidente, a la Junta General, sobre las actividades de la Comisión durante el ejercicio.
- Proponer al Consejo la política retributiva de los consejeros y su retribución individual, la retribución individual de los consejeros ejecutivos y, en su caso, de los externos, por el desempeño de funciones distintas a las de mero consejero y demás condiciones de sus contratos.
- Proponer la Política de Remuneraciones de la alta dirección, entre ellos los directores generales o de aquellos que desarrollen sus funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del consejo. Asimismo, determinar la retribución de los miembros que, no perteneciendo a la alta dirección, desarrollen actividades profesionales que puedan tener un impacto relevante en la asunción de riesgos por parte la sociedad.
- Supervisar y revisar el sistema de cumplimiento normativo de la sociedad.
- Tutelar el gobierno corporativo de la sociedad.
- Hacer seguimiento de la estrategia y prácticas de sostenibilidad de la sociedad, la evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas de sostenibilidad, velando porque estén orientadas a la creación de valor.
- Supervisar el grado de aplicación de la política retributiva en general durante el ejercicio, y velar por su observancia.

  Con ocasión de la convocatoria de la Junta General, en la página web corporativa, se ha puesto a disposición de los accionistas el informe anual de funcionamiento de la Comisión, que recoge las actuaciones llevadas a cabo por la misma durante el ejercicio 2022 desde la salida a cotización de la Sociedad.

Comité de Dirección

El **Comité de Dirección** está 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.

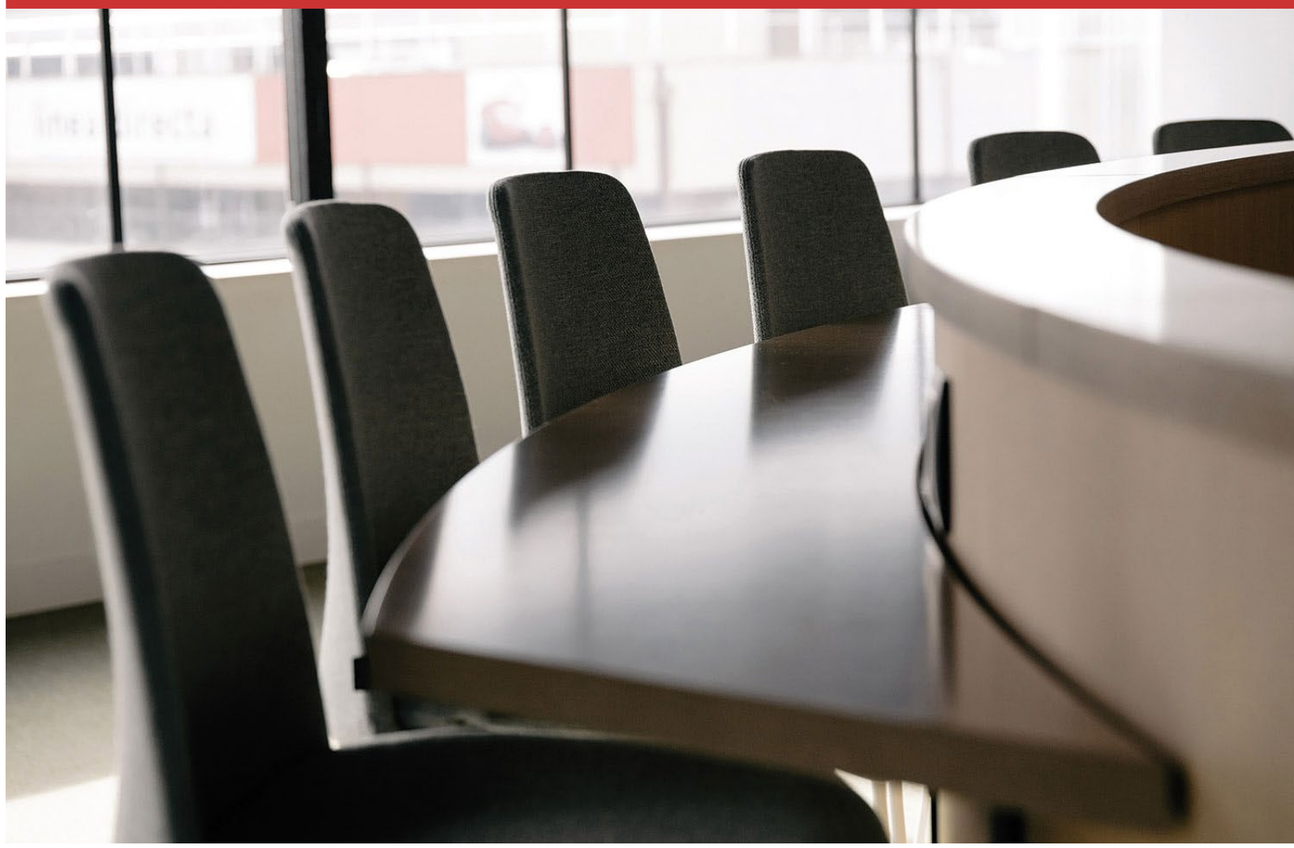
Comité de Dirección

Comités internos

Sin perjuicio de las funciones atribuidas al Consejo de Administración y a sus Comisiones en el Reglamento del Consejo, en Linea Directa Aseguradora se ha establecido un sistema de órganos colegiados cuyas funciones son la toma de decisiones o agrupación de información clave para el negocio en materias que son objeto de reporte al Consejo de Administración o sus comisiones.

A los efectos del presente informe, cabe destacar el **Comité de Sostenibilidad,** que es el encargado de promover el avance del Plan de Sostenibilidad y de tratar aquellos asuntos que son relevantes para el Grupo Línea Directa en este ámbito.

El Comité de Sostenibilidad está compuesto por los miembros del Comité de Dirección con influencia en las cuestiones de sostenibilidad y se reúne periódicamente con el fin de hacer seguimiento del Plan de Sostenibilidad, valorar el progresivo cumplimiento de los objetivos e indicadores marcados e informar sobre sus conclusiones a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.



El Comité de Sostenibilidad es el encargado de promover el avance del Plan de Sostenibilidad y de tratar aquellos asuntos que son relevantes para el Grupo Línea Directa en este ámbito.

Ética y transparencia

POLÍTICAS

El Código Ético del Grupo Línea Directa tiene por objeto establecer las pautas generales que deben regir la conducta de los empleados de Línea Directa Aseguradora S.A. y sus filiales, en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales, de acuerdo con las leyes y respetando los principios éticos. Los valores recogidos en el Código Ético son la base sobre la que se sustentan los compromisos adquiridos por Línea Directa Aseguradora con sus accionistas, socios, clientes, proveedores, empleados y la sociedad.

La **Política de Gobierno Corporativo** recoge los principios generales que informan las distintas políticas aprobadas por el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora, así como las normas y procedimientos internos en materia de Gobierno Corporativo del Grupo. Asimismo, recoge la definición de la estructura societaria y de gobierno de Línea Directa y sus filiales, los principios que la informan, los órganos sociales que la componen y las reglas esenciales de su funcionamiento interno, siempre con el objetivo de cumplir la normativa aplicable y de seguir las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

Política de Cumplimiento. Su objetivo principal es regular la Función de Cumplimiento de la compañía, tal y como exige Solvencia II. En ella también se manifiesta el compromiso del Grupo con el cumplimiento de la normativa, así como el rechazo a cualquier tipo de conducta delictiva. Además, contiene el marco principal para definir el alcance del Sistema de Gestión de Cumplimiento.

La **Función de Cumplimiento** de Línea Directa Aseguradora tiene la finalidad de identificar, evaluar, gestionar y controlar los riesgos normativos y regulatorios, así como impulsar medidas que ayuden a su prevención y mitigación.

CÓDIGO ÉTICO

La ética profesional constituye, junto al buen gobierno corporativo y los valores de Línea Directa Aseguradora, una parte esencial de la cultura de la compañía y la base fundamental de su Código Ético. En este sentido, el Grupo Línea Directa se compromete a impulsar y promover unos firmes principios éticos que garanticen el cumplimiento de las leyes y la confianza de clientes, accionistas, empleados y proveedores.

El **Código Ético** constituye el eje principal del desarrollo de los valores corporativos y recoge los modelos y pautas de comportamiento a seguir por todos los empleados del Grupo. Aprobado por el Consejo de Administración en enero de 2011, y actualizado en octubre de 2018, responde a la preocupación del máximo órgano de gobierno de Línea Directa Aseguradora y de su Dirección por concretar y divulgar los valores entre todos los empleados de la organización y sus Grupos de Interés. En 2021 se ha revisado el contenido del Código, para llevar a cabo las modificaciones necesarias relativas a la nueva condición de compañía cotizada.

El Código Ético de Línea Directa Aseguradora incluye los compromisos asumidos en materia medioambiental y social, el respeto a los Derechos Humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno y la apuesta por la igualdad de trato y de oportunidades y la no discriminación, entre otras. Este Código no pretende abarcar todas las situaciones posibles que puedan surgir en el ámbito profesional, sino establecer unas pautas mínimas de conducta que deben orientar a todas las personas que forman parte de Línea Directa Aseguradora en su forma de actuar durante el desarrollo de su actividad profesional.

Su ámbito de aplicación incluye a todas las filiales de Línea Directa Aseguradora y a su personal y directivos en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades y en todos los ámbitos profesionales en los que representen a la compañía. Por otra parte, la Fundación Línea Directa aprobó su propio Código Ético en noviembre de 2019, que sigue esencialmente los mismos principios generales que el propio de la compañía. Línea Directa Aseguradora también cuenta con un Código de Conducta de Proveedores, que deben suscribir todos sus colaboradores.

Todos los empleados del Grupo reciben formación sobre el Código Ético en el momento de su incorporación, que es reforzada periódicamente con diversas acciones formativas y divulgativas. En la última encuesta a los empleados sobre el grado de conocimiento y aceptación del Código Ético y del Canal Ético, realizada en 2021, se obtuvieron resultados muy positivos, ya que el 94% afirmó tener en cuenta los principios éticos de la compañía a la hora de tomar decisiones relacionadas con su trabajo.

CANAL ÉTICO

El procedimiento de gestión de consultas y denuncias del Canal Ético de Línea Directa Aseguradora garantiza la confidencialidad y la no adopción de represalias, además de la posibilidad del anonimato de todas las comunicaciones.

El Canal Ético está disponible en la web corporativa y permite tanto a los empleados como a cualquier tercero interesado comunicar de manera confidencial o anónima irregularidades relacionadas con vulneraciones del Código Ético, posibles incumplimientos normativos o comportamientos ilícitos.

Durante el ejercicio 2022 se han recibido y analizado diez comunicaciones, de las cuales solo una de ellas se refería a un incumplimiento del Código Ético. El Gestor Ético procedió a la tramitación del expediente, que concluyó con la comprobación del incumplimiento del Código Ético y con la adopción de las medidas pertinentes. En cuanto al resto, se trataba de comunicaciones de clientes con relación a la tramitación de sus siniestros.

PRÁCTICAS FISCALES

El Grupo Línea Directa cuenta con una estrategia fiscal propia aprobada por el Consejo de Administración, en la que se recogen los fines, principios, buenas prácticas tributarias y el seguimiento y control de los riesgos fiscales. El objetivo es asegurar el cumplimiento responsable de la normativa vigente atendiendo al papel social del sistema tributario, a los objetivos empresariales del Grupo y a la confianza de la comunidad en la que opera.

La **estrategia fiscal del Grupo Línea Directa,** que fue aprobada por el Consejo de Administración de la compañía en 2019 y actualizada en 2022, recoge los fines, principios, buenas prácticas tributarias y el seguimiento y el control de los riesgos fiscales en la organización. La finalidad de esta estrategia, publicada en la web corporativa de la compañía, es garantizar el **cumplimiento responsable de la normativa tributaria** en Línea Directa atendiendo a su trascendencia social, al interés de sus *stakeholders,* a las estrategias empresariales del Grupo y a la confianza de la comunidad en la que opera. Además, Línea Directa Aseguradora impulsa un clima de buena fe, transparencia, colaboración y reciprocidad en sus relaciones con las autoridades tributarias.

Por otra parte, el **Consejo de Administración** de Línea Directa Aseguradora aprobó en 2020 la **Política Fiscal Corporativa** del Grupo. Dicha política constituye una facultad indelegable del propio Consejo, y se ejecuta a través del Área de Secretaría General y del departamento de Asesoría Fiscal. El objetivo principal de esta Política es **recoger los principios y el sistema de reglas de actuación y de comportamiento fiscal** que regulan la actividad de las sociedades del Grupo, así como determinar los elementos de control que permitan prevenir la comisión de contingencias tributarias. Esta Política forma parte del **Sistema de Gestión y Control de los Riesgos Fiscales** de Línea Directa, que permite evaluar este tipo de riesgos de forma responsable y bajo parámetros definidos, con el fin de prevenirlos y minimizarlos y proporcionar un marco adecuado para su definición, revisión y reporte, así como para la consecución de los objetivos planteados.

La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento,** de acuerdo con lo dispuesto en su Reglamento, supervisa la **eficacia del sistema de control y gestión de los riesgos fiscales.** Además, en el marco de las funciones de supervisión del Consejo de Administración, el departamento de Asesoría Fiscal informa una vez al año de las principales cuestiones fiscales acontecidas durante el ejercicio y de los principales asuntos que hayan afectado al Grupo, entre los que se incluyen los procedimientos e inspecciones en curso. En este sentido, durante 2022 no se ha materializado ningún riesgo fiscal que haya podido afectar a los objetivos de negocio.

El **Grupo Línea Directa** dispone de un espacio propio en la intranet de la compañía en el que recoge los principales documentos que rigen la función fiscal, así como una guía de consultas y de las dudas más recurrentes. Además, se imparte una formación específica en fiscalidad enfocada a las diferentes áreas de negocio.

La compañía se ha comprometido a impulsar las **buenas prácticas tributarias** descritas en su estrategia con el objetivo de reducir los riesgos fiscales y prevenir conductas susceptibles de generarlos. Estas buenas prácticas incluyen la total disponibilidad del Grupo para **colaborar con la administración tributaria** en materia de requerimientos de información o de colaboración en la detección, búsqueda y solución a prácticas fraudulentas.

Desde 2021, el Grupo Línea Directa está adherido al **Código de Buenas Prácticas Tributarias,** impulsado por la Administración, que contiene recomendaciones sobre seguridad jurídica en materia de aplicación del sistema tributario, cooperación recíproca basada en la buena fe y la confianza legítima y la aplicación de políticas fiscales responsables que cuenten con el conocimiento de los Consejos de Administración.

La compañía se ha comprometido a impulsar las buenas prácticas tributarias descritas en su estrategia con el objetivo de reducir los riesgos fiscales.

Asimismo, el Grupo Línea Directa está representado en la **Comisión Fiscal de UNESPA,** así como en otros foros fiscales de interés sectorial. Por otra parte, ni la compañía ni sus filiales tienen presencia ni actividad en países calificados como paraísos fiscales, tal y como se recoge en la estrategia y política fiscal de la entidad.

El Grupo Línea Directa no ha recibido subvenciones o ayudas públicas durante el año 2022.

INFORMACIÓN FISCAL DE 2022 (en miles de euros)*

PAÍS	Importe neto de la cifra de negocio por país	Resultado antes de Impuestos	Impuesto sociedades pagado
España	900.566	78.727	-6.255**
Portugal	80	31	0

*En 2021, el total de impuestos sobre beneficios (145,2 millones de euros) pagados por el Grupo Línea Directa fue 25.035,83 miles de euros, cifra que no incluía el importe solicitado a devolver por el Impuesto de Sociedades del año 2020, que a 31 de diciembre de 2021 aún no había sido devuelto.

**Incluye el Impuesto sobre Sociedades pagado en 2022 así como los importes devueltos por la AEAT en relación con el Impuesto sobre Sociedades de los años 2020 y 2021, de ahí que arroje un saldo negativo.

Para más información sobre prácticas fiscales de la compañía ver las notas 3 y 14 de las cuentas anuales y la Estrategia Fiscal, disponible en la web corporativa.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Modelo de prevención del delito del Grupo Línea Directa

El modelo de prevención del delito del Grupo Línea Directa descansa en los siguientes órganos internos y funciones:

- El **Consejo de Administración** es el órgano responsable de impulsar una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" frente a comportamientos contrarios al Código Ético, incumplimientos de la normativa externa e interna y actos delictivos. Además, tiene atribuida la responsabilidad de adoptar y ejecutar el modelo eficaz de vigilancia y control para la prevención de estos riesgos por parte del Grupo Línea Directa.
- La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** es el máximo responsable en materia de supervisión y control de la Política de Cumplimiento Penal.
- La **Función de Cumplimiento** está liderada por el Chief Compliance Officer (CCO), y desarrolla sus funciones en colaboración con los interlocutores de las Áreas de negocio, del Comité de Cumplimiento y del Comité Permanente de Riesgos, y reportando a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
- El **Comité de Cumplimiento Normativo** está integrado por los responsables de funciones expertas y transversales del entorno de cumplimiento, esto es, Asesoría Fiscal, Seguridad Corporativa, Oficina de Protección del Dato y Recursos Humanos. Su función es apoyar al Departamento de Cumplimiento Normativo para garantizar un adecuado desarrollo de sus funciones en materia de prevención de riesgos penales.
- Por su parte, el **Departamento de Gestión de Personas** lleva a cabo la formación interna de los empleados y la aplicación del sistema disciplinario ante infracciones de la Política de Cumplimiento Penal, las disposiciones del Código Ético y la normativa interna del Grupo.

Todas las sociedades del Grupo Línea Directa y, específicamente, todas las personas que forman parte de él, deben guiar su actuación y toma de decisiones en base a los más altos estándares éticos, respetando y cumpliendo la normativa interna que les resulte de aplicación.

El Grupo Línea Directa cuenta con normas internas fundamentales sobre las que se asienta la estructura interna de control y prevención del delito. En concreto, destacan las siguientes:

- Código Ético del Grupo.
- Código de Conducta de proveedores.
- Procedimiento del Canal Ético.
- Política de Cumplimiento y su Sistema de Gestión.
- Política de Cumplimiento Penal
- Política de Privacidad.
- Política General de Seguridad.
- Política de Gestión Riesgos.
- Control de Auditoría Interna.
- Política de Auditoría Interna.
- Procedimiento de Fraude Interno.
- Plan de Igualdad.
- Política de medioambiente y eficiencia energética

Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

El Grupo Línea Directa está plenamente comprometido con el respeto a toda la normativa de prevención y lucha contra la corrupción, tal y como se recoge en el Código Ético y en la política anticorrupción de la organización. Este compromiso es extensible no sólo a todos los empleados, directivos y consejeros, sino también a todos los proveedores y grupos de interés de la compañía.

En materia de prevención del soborno y la corrupción, la compañía aprobó en 2021 una **Política Anticorrupción** propia que está basada en la tolerancia cero frente a cualquier forma de corrupción y que establece un marco de actuación general que ayude a prevenir y detectar prácticas corruptas. En este sentido, una de las medidas más relevantes es el procedimiento de regalos y cortesías en la compañía donde se define todo el proceso de recepción y registros de los obsequios. Todos aquellos regalos que no cumplan con los requisitos del procedimiento son sorteados a final de año en un mercadillo solidario entre todos los empleados.

La compañía no ha registrado ninguna denuncia significativa en materia de corrupción y soborno.

Lucha contra el blanqueo de capitales

El Grupo Línea Directa no es un sujeto obligado en materia de Prevención y Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, como establece el artículo 2 de la Ley 10/2010 de 29 de abril, puesto que opera en el ramo de No Vida, por lo que no procede detallar los aspectos reseñados en este informe no financiero.

PROTECCIÓN DE DATOS

El Grupo Línea Directa apuesta por un estricto cumplimiento de la legalidad en el ámbito de la privacidad de los datos de sus clientes, empleados y proveedores y de la confidencialidad de todas las operaciones. Para ello, trabaja para cumplir con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (GDPR) y en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales.

El Grupo Línea Directa cuenta con un marco de gobierno en materia de **privacidad y protección de datos** que garantiza los derechos de clientes, proveedores y empleados en este ámbito y la confidencialidad de todas las operaciones, para lo que cuenta con la ayuda de un equipo especializado y de un Delegado de Protección de Datos.

El **Grupo** dispone de una **política de privacidad** propia, cuyas principales líneas de actuación son la adecuada **protección de los datos personales** y confidenciales de los clientes y garantizar el estricto cumplimiento de las leyes. La compañía también cumple con el **principio de transparencia** informando a clientes, empleados y proveedores del tratamiento que realiza con los datos de carácter personal y de sus bases legitimadoras. En esta misma línea, el Grupo monitoriza el porcentaje de usuarios cuyos datos de clientes son usados para fines secundarios, que en 2022 se situó en 71%. Además, informa de dónde y cómo se pueden ejercer los derechos de **acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación,** de quiénes son los destinatarios de esta información y de cómo ponerse en contacto con el Delegado de la compañía. El Grupo también garantiza en todo momento que los datos personales y de operaciones se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, y que preserva su integridad y confidencialidad.

Empleados y proveedores

Línea Directa Aseguradora ha establecido un procedimiento reglado para la adjudicación y contratación de **proveedores,** modificando el clausulado y regularizando progresivamente los contratos vigentes en materia de protección de datos. Además, todos los proveedores son sometidos a auditorías de seguridad sobre sus infraestructuras, a fin de garantizar unos mínimos de seguridad exigibles en el tratamiento de la información del Grupo.

Por otra parte, todos los **empleados** de la compañía realizan un curso sobre **Privacidad y Protección de Datos** y en todos los contratos laborales se ha incorporado una cláusula con información básica sobre este tema y cómo pueden obtener información más detallada sobre el tratamiento realizado por el Grupo.

En el año 2022, la **Oficina de Protección del Dato** ha impartido sesiones de concienciación a toda la cadena de mando y supervisión de negocio de Línea Directa Aseguradora sobre la importancia de cumplir con la normativa vigente, así como con las Políticas y Procedimientos Internos y las operativas vigentes de la compañía, especialmente aquellas que afectan a estas Áreas de Negocio.

También se ha publicado en la intranet del Grupo diversas comunicaciones sobre la política del Grupo en la materia y sobre las circulares emitidas por la **Oficina de Protección de Datos.** El objetivo es la creación de una cultura de la privacidad en la organización que incluya los procesos empresariales y la detección y prevención de los diferentes riesgos, así como la creación y aportación de valor en este ámbito.

Pacto Digital y otras iniciativas

Con motivo de la adhesión en 2021 de Línea Directa Aseguradora al **Pacto Digital** para la protección de las personas de la **Agencia Española de Protección de Datos** (AEPD), se han llevado a cabo diferentes acciones para fomentar y reforzar la transparencia y las buenas prácticas en el tratamiento de datos personales.

Entre ellas cabe destacar la publicación en la intranet del Grupo de diversas resoluciones y consejos de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) sobre cómo actuar en caso de producirse una suplantación de identidad. El objetivo es informar a todos los empleados sobre las publicaciones, noticias y contenidos sobre este ámbito que pueden ser de interés para la organización.

En 2023, el área continuará protegiendo la privacidad y el cumplimiento de la normativa y seguirá impartiendo sesiones de sensibilización y concienciación a los empleados. Para ello, revisará de forma periódica las Políticas de Privacidad de la compañía y los procedimientos internos, promoviendo diversas actuaciones que pongan en valor el compromiso de la compañía con el Pacto Digital de la Agencia Española de Protección de Datos.

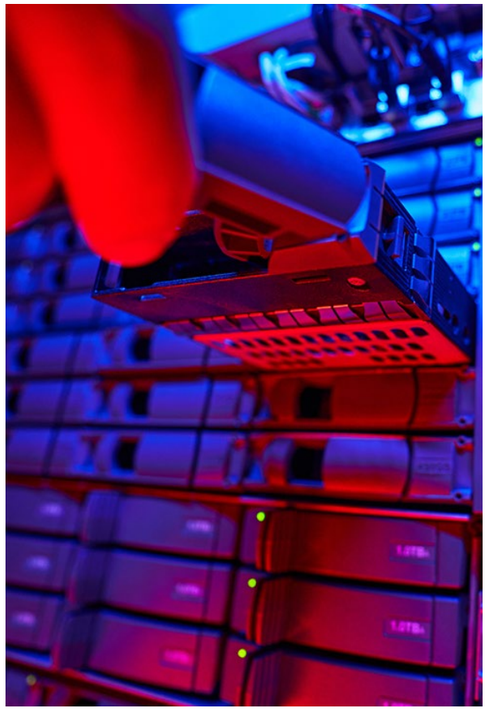
Resoluciones de la AEPD

La Oficina de Protección de Datos de Línea Directa Aseguradora analiza las resoluciones más relevantes dictadas por la Agencia Española de Protección de Datos con el objetivo de divulgarlas en las diferentes áreas de negocio de la organización y promover las directrices de la autoridad de control. En 2022, el **Grupo Linea Directa no ha sido objeto de ninguna sanción** ni de ninguna queja procedente de un tercero o una entidad reguladora en materia de Protección de Datos.

CIBERSEGURIDAD

En una compañía digital, sin redes de oficinas ni agentes presenciales, tener un sistema de ciberseguridad fiable, flexible y sólido cobra una importancia extraordinaria.

Por eso, Línea Directa Aseguradora cuenta con un sistema de prevención y respuesta contra las ciberamenazas enmarcado en el **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información** (SGSI) del Grupo. Este sistema tiene como objetivo principal garantizar los principios de **integridad, disponibilidad y confidencialidad,** así como impulsar la mejora continua en este ámbito. Para ello, la compañía cuenta con un amplio equipo de especialistas que abarcan campos muy complejos y tecnificados de la ciberseguridad, y que ha ampliado en 2022 con el objetivo de adaptarse a las nuevas amenazas.



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

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

Línea Directa Aseguradora asienta su **estrategia general** sobre ciberseguridad en cuatro pilares fundamentales:

1. Protección frente a los ciberriesgos:

- Evaluación y mejora de los mecanismos de prevención, detección y respuesta a ciberataques, incluyendo aquellos que puedan producirse en entornos de cloud computing.
- Evolución continua de los mecanismos de protección de sistemas de información y redes de comunicaciones.
- Evaluación y mejora de los mecanismos de recuperación frente a posibles desastres.
- Gestión del riesgo de terceros.

2. Cultura de ciberseguridad y privacidad en la compañía:

- Acciones de concienciación y sensibilización en la organización.
- Acciones de formación y capacitación para todos los empleados.
- Fomento de la obtención de certificaciones reconocidas en materia de seguridad.

3. Ciberseguridad desde el principio:

- Integración de la ciberseguridad en el ciclo de vida de las nuevas iniciativas, garantizando su protección desde el inicio y la implantación de controles y medidas.
- Evaluación de ciberseguridad en los procesos de compra de soluciones tecnológicas y en la contratación de servicios tecnológicos.

4. Evaluación y auditoría de la ciberseguridad y adaptación a la situación cambiante:

- Equipo especializado (interno/externo) para la revisión permanente de las ciberamenazas.
- Establecimiento de controles desde el inicio.
- Integración de los ciberriesgos en el mapa de riesgos de la compañía.
- Realización de controles y autopruebas internas y externas.
- Reporte periódico a los órganos de gobierno de la compañía.

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente en 2022:	Incidentes de ciberseguridad con impacto crítico 2022:	Porcentaje de profesionales formados en seguridad de la información:
0	0	95%

Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)

El Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) del Grupo Línea Directa se erige como un elemento clave de la primera línea de defensa de la organización. Su función principal es **monitorizar y responder a cualquier amenaza o incidente de ciberseguridad** en modalidad continua (24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año).

El SOC de Línea Directa cuenta con un **modelo de gestión híbrido,** ya que consta de una parte interna y de otra externalizada que está adherida al **Centro Criptológico Nacional** (CCN-Cert) y cuya inteligencia es compartida con el SOC interno.

Certificaciones o estándares en materia de Ciberseguridad

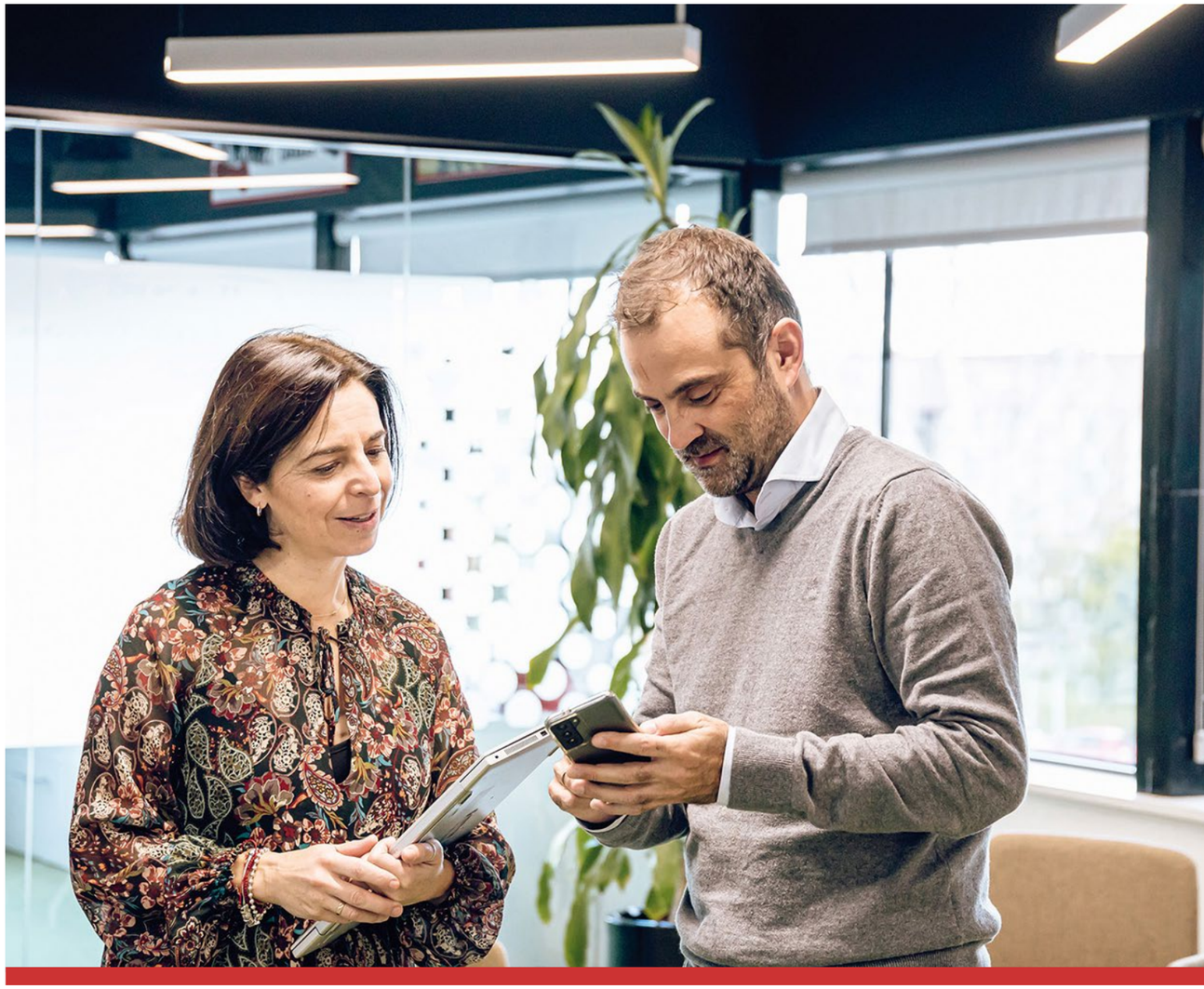
En 2022, el departamento de Ciberseguridad de Grupo ha trabajado en dar continuidad a la evolución de los controles, procedimientos y estándares que exige la certificación **UNE-EN-ISO 22301,** con la que el Grupo cuenta en dos de los procesos de negocio más críticos: Asistencia en Carretera, y la gestión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

Estos controles son auditados anualmente por AENOR, que garantiza la existencia de una mejora continua sobre el proceso. Asimismo, se está trabajando en alinear la parte documental y procedimental con los diferentes dominios de la norma **ISO 27002,** siempre con la finalidad de mantener una estrategia uniforme que responda a los mejores estándares de seguridad del mercado.

Acciones de concienciación

En 2022 se ha dado continuidad al programa de concienciación sobre ciberseguridad en la organización. Estas acciones, que se dirigen a la totalidad de la plantilla, se completan con acciones específicas para colectivos concretos y especialmente relevantes, como el Consejo de Administración o el personal técnico o crítico en distintas áreas o departamentos.

Dentro de estos ejercicios, cobra una especial importancia la formación sobre una de las amenazas más comunes en materia de ciberseguridad: el phishing, que se suele utilizar como vía de entrada y posterior despliegue de un *ransomware* dentro de la organización. Para ello, se ejecutan campañas controladas, con la finalidad de que todos los integrantes de la compañía puedan identificar esta amenaza.



Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

El Grupo Línea Directa mantiene un fuerte compromiso con el respeto a los Derechos Humanos en el desarrollo de su actividad y en su relación con los grupos de interés dentro del entorno en el que opera: empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general.

Como socio de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas, la compañía asumió el compromiso de incorporar en su actividad los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, mediante la elaboración de la Política de Derechos Humanos que fue aprobada por el Consejo de Administración en 2020 y es de aplicación para todas las filiales del Grupo.

La Política tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto de estos derechos, previniendo su violación y reflejando el compromiso de la compañía con las normas internacionales, locales y del sector. Esta Política también describe los compromisos de Línea Directa en sus propias operaciones como asegurador, ante los profesionales como empleador y ante los proveedores como socio comercial y describe cómo implementa la protección de los Derechos Humanos en su operativa.

En su rol como empleador, la compañía se compromete a velar por los Derechos Humanos de sus empleados e impulsar los principios relativos a las condiciones de trabajo justas y favorables y a la no discriminación, así como a cumplir las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionados con este ámbito. Con el objetivo de reforzar su posición ante la no discriminación y la igualdad de oportunidades, **Línea Directa está adherida al Chárter de la Diversidad, un proyecto de la Comisión Europea** en el marco de las directivas para la no discriminación.

Para la relación con la cadena de suministro, la compañía cuenta en su mayoría con proveedores nacionales, lo que permite contar con un mayor conocimiento y control sobre sus prácticas en materia de Derechos Humanos y apostar así por el desarrollo local. No obstante, en el proceso de homologación de proveedores, éstos tienen que aceptar el Código de Conducta para proveedores, que incluye varios apartados de respeto a los derechos humanos y a la legislación laboral.

DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS

El Grupo Línea Directa está comprometido con el respeto, apoyo y protección de los Derechos Humanos en sus actividades.

Con el objetivo de afianzar la eficacia de la Política de Derechos Humanos y avanzar en su compromiso en esta materia, **la compañía ha desarrollado un Procedimiento de Debida Diligencia basado en un amplio marco regulatorio,** en el que se han identificado y evaluado los eventos de riesgo potenciales derivados de las actividades de la compañía en materia de Derechos Humanos, valorando tanto la probabilidad como el impacto de dichos eventos. En el proceso se valoran igualmente las acciones de mitigación implementadas por la compañía para reducir tanto el impacto como la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo identificados.

Para la definición y el desarrollo del presente proceso, se ha contado con la asesoría de un tercero independiente y especializado en Derechos Humanos.

Identificación

Los potenciales eventos de riesgo se han identificado en torno a las cinco dimensiones en que la compañía puede actuar: como empleador, como aseguradora, como inversor, como compañía colaboradora y partner y, finalmente, en relación a su entorno, tal y como define la política.

	ROLES				
	Como empleador	**Como colaborador y *partner***	**Como aseguradora**	**Como inversor**	**En relación con el entorno**
ASPECTOS	Igualdad de trato en la gestión de personas Condiciones laborales justas Libertad en el entorno laboral El entorno y lugar de trabajo Seguridad de la información y protección de datos	Procesos de homologación, alta de proveedores y contratación Mecanismos de control y mitigación de riesgos	Comercialización responsable Accesibilidad y discriminación en productos y servicios Tratamiento de datos	Inversión en empresas o países Establecimiento de alianzas	Promoción de los derechos humanos en el entorno

Dimensiones analizadas en la Debida Diligencia de Derechos Humanos.

Evaluación

El proceso de evaluación de los eventos de riesgo se ha realizado tomando como base la metodología de análisis de riesgos de Línea Directa Aseguradora, con el objetivo de asegurar la uniformidad de criterios con otras evaluaciones realizadas en la compañía.

El objetivo de esta fase es dirigir la atención prioritaria a los impactos negativos más severos, en función de los parámetros definidos por la metodología, que definirá cómo evaluar el impacto, la probabilidad y la severidad de cada evento de riesgo. Asimismo, contar con esta información tiene los siguientes objetivos para la compañía:

- Establecer y consolidar relaciones empresariales con terceras partes afectadas.
- Minimizar los riesgos que surgen de una mala gestión de los impactos en Derechos Humanos y en los entornos reputacionales, operativos, financieros y legales.
- Dar respuesta a crecientes expectativas de algunos grupos de interés, como inversores, sociedad civil o los socios comerciales, entre otros.
- Aprovechar las oportunidades presentadas en la gestión proactiva de los riesgos e impactos en los Derechos Humanos.

Seguimiento

La compañía, de forma general, cuenta con diferentes mecanismos para el seguimiento de los potenciales casos de vulneración de los Derechos Humanos, como son el canal de denuncia confidencial para reclamaciones, el reporte de Información no financiera para comunicación y los mecanismos de reparación.

Conclusiones

Como resultado de esta evaluación, no se han identificado riesgos significativos para los Derechos Humanos. No obstante, el Grupo Línea Directa ha reforzado sus mecanismos con el fin de minimizar el impacto de una potencial vulneración de Derechos Humanos. El Procedimiento de Debida Diligencia en Derechos Humanos se repetirá con una frecuencia mínima de tres años.

DENUNCIAS POR VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

El Grupo Línea Directa dispone de un canal de denuncia para comunicar incumplimientos del Código Ético, que es de libre acceso para todos los empleados y tiene un carácter completamente anónimo y confidencial, así como de un Protocolo de Acoso con el que se pretende evitar situaciones impropias que dificulten el normal desarrollo de la empresa y que puedan derivar en conductas de acoso moral, sexual, por razón de sexo o de trato discriminatorio.

Durante 2022, se ha recibido una denuncia sobre posibles vulneraciones de los Derechos Humanos, relacionada con un caso de acoso o comportamiento no tolerado que, tras ser confirmado mediante la correspondiente investigación, dio lugar a las oportunas medidas disciplinarias.

Modelo de Gestión de Riesgos

Por su actividad, el Grupo Línea Directa se expone a una serie de riesgos y condicionantes que pueden afectar a su reputación, sus objetivos y su estrategia. Para lograr que estos riesgos se encuentren debidamente identificados, medidos, gestionados y controlados, la compañía cuenta con una serie de principios de actuación y procedimientos que se aplican de forma sistemática a todas las empresas del Grupo.

Línea Directa Aseguradora dispone de una serie de principios de actuación en materia de identificación y gestión de riesgos corporativos, que incluyen su medición, monitorización y control. Dichos principios son los siguientes:

- **Integración.** La gestión del riesgo es parte de las responsabilidades de gestión y una parte integral de todos los procesos de la organización. Se deberá mantener una cultura de gestión del riesgo en cada una de las decisiones que se toman en todos los niveles.

- **Independencia.** En el ámbito operativo, se deberá asegurar una adecuada segregación de funciones, así como los mecanismos de coordinación entre las unidades de negocio y las unidades de seguimiento y control del riesgo.

- **Gestión integral.** Las entidades del Grupo Línea Directa deben identificar, medir, gestionar y controlar la totalidad de sus riesgos significativos, estableciendo para cada uno de ellos las políticas, procedimientos, estructuras y medios adecuados. El Mapa de Riesgos es la herramienta que permite disponer de una visión global de los riesgos más significativos a los que está expuesta la entidad.

- **Transparencia.** Se deberán mantener los canales adecuados para favorecer la comunicación de la información interna, de forma que pueda ser detectada cualquier amenaza lo antes posible para evitar o reducir el impacto.

- **Revisión y mejora continua de la gestión del riesgo.** La adecuación, idoneidad y eficiencia de la gestión del riesgo se revisarán y evaluarán periódicamente. Se analizarán oportunidades de mejora que puedan surgir internamente del aprendizaje de incidentes reportados, o externamente, por la disponibilidad de nuevas herramientas y conocimientos que pueden mejorar la gestión del riesgo.

- **Cumplimiento de la normativa interna.** Se deberá actuar en todo momento al amparo de los valores y estándares de conducta reflejados en el Código Ético, en especial el compromiso de legalidad, y bajo el principio de "tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude recogido en la Política de Cumplimiento normativo.

Funciones de los órganos de gobierno en materia de Riesgos

La estructura organizativa de la gestión y control de los riesgos en la entidad responde a los principios de independencia y segregación de funciones entre las unidades de negocio y las unidades de seguimiento y control del riesgo. En este sentido, el Grupo cuenta con una definición de los principales roles y responsabilidades de los órganos de gobierno en el proceso de control y gestión de riesgos:

- El **Consejo de Administración** de Línea Directa Aseguradora es el responsable de la determinación de la Política General de Riesgos, que servirá de marco para las políticas concretas de cada riesgo a los que está sometida la compañía.

- La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** es responsable de supervisar la eficacia del control interno de la sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos. Esta Comisión es informada por los responsables que integran la Función de Riesgos y por la Función de Auditoría Interna en relación con los riesgos más significativos recogidos en el Mapa de Riesgos de la entidad, así como del estado de las recomendaciones emitidas y de la evolución de los Indicadores Clave de Riesgos (KRI).

- La Función de **Auditoría Interna** es la responsable de ejecutar el Plan de Auditoría Interna que incluya trabajos de supervisión del sistema de gestión de riesgos. El Mapa de Riesgos debe servir para alinear el trabajo de Auditoría Interna con la estrategia de la entidad y realizar la planificación anual de auditorías.

- Las **Funciones de Gestión de Riesgos, la Función Actuarial, la Función de Cumplimiento Normativo** y SCIIF cuenta con las siguientes funciones:

  - Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, de la identificación, gestión y cuantificación adecuada de todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.

  - Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.

  - Velar por una mitigación adecuada de los riesgos a través de los sistemas de control y gestión en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.

  - Evaluar periódicamente la adecuación y efectividad de los controles, entendidos como medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados. Además, se deberán efectuar recomendaciones a los responsables de los riesgos, que se materializarán en planes de acción.

José Luis Díaz, Director de Auditoría Interna.

- Reportar periódicamente al Comité de Dirección el estado de los riesgos de la compañía, así como las posibles materializaciones de riesgos y el estado de todas las recomendaciones provenientes de los testing al Comité de Dirección y, con la periodicidad que se estime conveniente, al Comité Permanente de Riesgos.

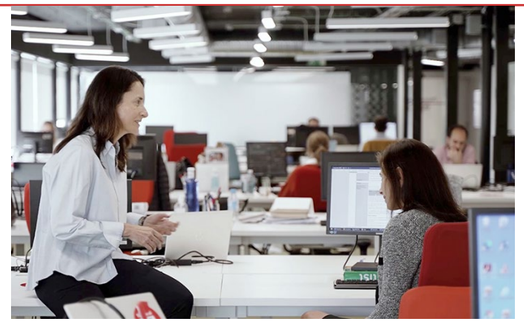
Las funciones de gestión de riesgos están dotadas de sistemas de información y controles adecuados para asegurar el cumplimiento de esta política. Su funcionamiento se recoge en las políticas específicas de cada tipología de riesgo.

- El **Comité Permanente de Riesgos:** es el responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos llevando a cabo el seguimiento y supervisión de todos los riesgos de la entidad, incluidos los relativos a ESG.

- Los **Comités específicos:** su organización y competencias se encuentran detallados en el Sistema de Gobierno de Línea Directa Aseguradora.

- La **Alta Dirección:** es responsable de crear una cultura y una estructura organizativa que promuevan la gestión eficaz de los riesgos. Cada Área deberá conocer los riesgos inherentes a su actividad y gestionarlos de forma integrada con sus funciones, competencias y responsabilidades, así como ejecutar las medidas necesarias para su resolución, prevención y mitigación.

- **Toda la compañía** es responsable de detectar y reportar y gestionar las diferentes amenazas en coordinación con las áreas que integran la Función de Riesgos.



Línea Directa Aseguradora dispone de **procesos de control interno** y un sistema de gestión de riesgos que cumple con la normativa vigente. En este sentido, la compañía ha identificado **diferentes tipos de riesgos,** entre los que destacan los propios de **suscripción, mercado, información financiera, ciberseguridad, ESG y operación.**

Para garantizar una gestión eficaz, la entidad cuenta con una serie de **políticas específicas** que definen las responsabilidades y establecen el marco de actuación para cada tipo de riesgo, asegurando una aplicación homogénea en todas las áreas y filiales del Grupo.

El **Consejo de Administración** es el responsable último en el establecimiento y definición del **apetito al riesgo,** así como de la existencia de unos límites en torno a los riesgos identificados y la correcta monitorización y gestión de estos. Es también responsable de la actualización anual del marco de apetito al riesgo de la entidad, del seguimiento de su perfil de riesgo efectivo y de asegurar la consistencia entre ambos.

Con periodicidad anual el Consejo de Administración o la Comisión de Auditoría y Cumplimiento fijan los límites de tolerancia al riesgo y aprueban los cambios en los umbrales de los Indicadores clave de Riesgo (KRIS por sus siglas en inglés).

Creación de la Dirección de Riesgos Corporativos

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

El Grupo Línea Directa ha establecido distintos niveles de defensa, diseñando una estructura organizativa para cada una de las tipologías de riesgos identificados:

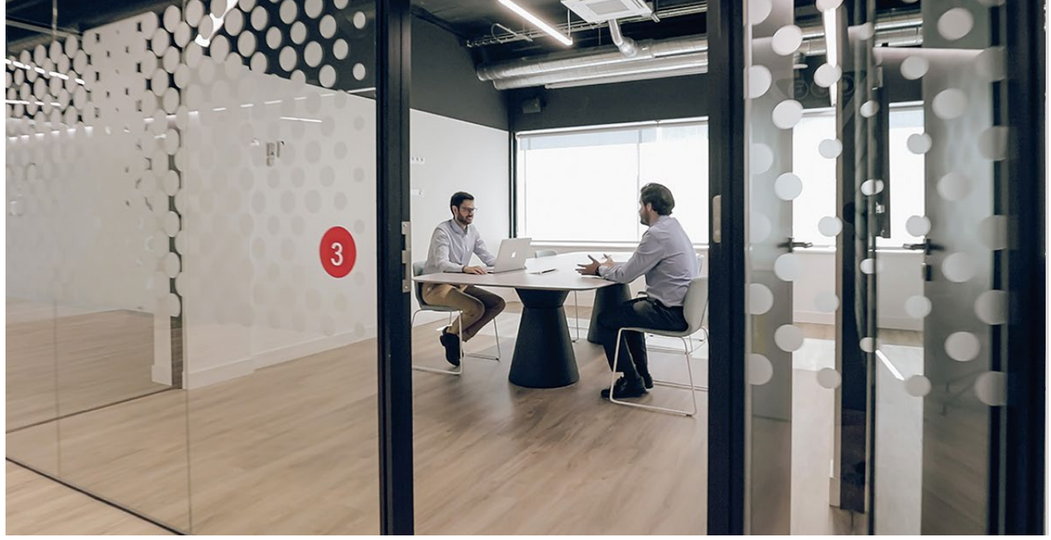
- Una unidad de gestión con responsabilidad directa sobre la gestión diaria o al corriente de tales riesgos, como primera línea de defensa.

- Una estructura de comités, cada uno encargado de la identificación, gestión y reporte de los riesgos. Por su composición y funciones, estos comités son ejecutivos, ya que en ellos se toman decisiones relativas a los riesgos que gestionan.

- Unas funciones de control como segunda línea, que son la función de Gestión de Riesgos, la Función Actuarial, la Función de Cumplimiento y SCIIF.

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

Esta estructura responde a cuatro objetivos esenciales. En primer lugar, que se cumpla la adecuada labor de control, gestión y reporte de todos los riesgos en diferentes niveles de defensa. En segundo lugar, que el control y el reporte se realice de manera vertical y transversal, tanto por órganos dependientes como por funciones independientes de control. En tercer lugar, que haya una adecuada escalabilidad del reporte, el control y la toma de decisiones y, por último, que la responsabilidad, el conocimiento y el control de los riesgos se realice a distintos niveles, incluyendo el máximo nivel de gobierno.



Riesgos más significativos

Línea Directa Aseguradora ha identificado como riesgos más significativos:

- **Riesgo de suscripción No Vida.**
- **Riesgo de Salud** (suscripción de enfermedad).
- **Riesgo de mercado y de concentración.**
- **Riesgos financieros, de crédito y contraparte,** incluyendo los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
- **Riesgos operacionales,** incluidos los riesgos tecnológicos y de ciberseguridad.
- **Riesgo legal** (regulatorio y de cumplimiento normativo).
- **Riesgo de información financiera** (SCIIF).
- **Riesgos ESG** (Ambiental, Social y de Gobierno).
- **Riesgo reputacional.**

A lo largo del año 2022 la compañía ha trabajado en reorganizar todos los procesos, homogeneizarlos y hacerlos más eficientes. Por otra parte, se ha optimizado la integración del Mapa de Riesgos y la mejora del Cuadro de Mando de KRIS (Indicadores clave de Riesgos), redefiniendo indicadores y sus umbrales para alinearlos con los objetivos estratégicos de la entidad, además de reordenar la información más relevante de cara al reporte a los órganos de gobierno.

La compañía está revisando todo el mapa de riesgos y sus controles asociados, a fin de actualizarlo tras los cambios organizativos de la entidad y adaptarlo a la nueva estructura de mapa integrado. También se ha homogeneizado la metodología de valoración de las tipologías de riesgos y se ha modificado la escala de valoración del impacto económico para el riesgo inherente, unificándola para todos los casos. **Estas acciones, que concluirán en 2023, permitirán aportar una visión integral de los riesgos corporativos a la Dirección y a los órganos de gobierno.** Tras la creación del área de Riesgos Corporativos en 2022, se ha impartido una formación específica para los equipos con el objetivo de prepararlos para los nuevos retos y facilitar la integración de sus funciones de control.

Durante el ejercicio también se ha desarrollado una formación específica sobre **Cumplimiento Normativo** para todos los empleados y directivos, encaminada a sensibilizar a la plantilla sobre la necesidad de cumplir la ley y las normas internas de la compañía. Asimismo, se ha trabajado en la mejora del mapa de riesgos ESG, un ámbito de especial relevancia para la sociedad, actualizando y completando el entorno de control.

Tras la salida a Bolsa, el Grupo Línea Directa debe garantizar el cumplimiento de los reglamentos de la Unión Europea adoptando las **Normas Internacionales de Información Financiera.** Para ello, en 2021 se creó el Departamento de Control Interno de Información Financiera, con el objetivo de identificar y determinar qué información sobre este ámbito debe ser objeto del Sistema de Control Interno (SCIIF).

El **SCIIF** constituye una parte del control interno y se configura como el conjunto de procesos que el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría, la alta Dirección y el personal involucrado de la entidad llevan a cabo para proporcionar una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera que se publica en los mercados. En este sentido, el Departamento de Control Interno de Información Financiera es el encargado de la implantación efectiva del SCIIF y de su correcta monitorización, e impulsa la identificación, revisión y documentación de los procesos de información relevantes incluidos en el SCIIF. Además, diseña e implanta los controles sobre este ámbito, establece un reporte periódico a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de cara a los cierres trimestrales de cada ejercicio, además de establecer un proceso de revisión por parte del auditor externo.

Los **principales riesgos identificados** por el Grupo Línea Directa, que pueden tener un impacto a medio y largo plazo, son:

- **Los ciberataques:** la rápida digitalización y generalización del teletrabajo, unido a una profesionalización del cibercrimen, convierten el riesgo cibernético en una de las preocupaciones de la compañía, ya que puede afectar al servicio, la confianza, la reputación, las finanzas y al negocio.

  Por ello, Línea Directa mantiene actualizadas sus estrategias de ciberseguridad, aplicando una visión integral que implica a diferentes áreas de la compañía y a los proveedores críticos, y reforzando los sistemas y protocolos de respuesta y recuperación. Además, se imparte formación sobre ciberseguridad a toda la plantilla con el objetivo de evitar situaciones de riesgo y fomentar una cultura preventiva en la organización ante estas amenazas. Por otra parte, la entidad dispone de una póliza de ciberriesgos que ofrece cobertura frente a las posibles consecuencias de este tipo de eventos.

- **La continuidad de negocio** y la respuesta ante situaciones de crisis sistémicas, como los conflictos armados, los fenómenos extremos ocasionados por el clima, la escasez energética o la escasez de ciertos alimentos básicos, entre otros.

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

- **El aumento de catástrofes naturales como consecuencia del cambio climático.** El incremento de la frecuencia y severidad de siniestros catastróficos, derivados de fenómenos climatológicos adversos e imprevisibles, está provocando picos de siniestralidad que dificultan una gestión en plazos adecuados y afectar a los resultados de la compañía.

  Para mitigar este riesgo, la entidad cuenta con procedimientos específicos para la gestión de estos siniestros y un programa de reaseguro de cúmulos para dar cobertura a los eventos que exceden de una determinada cuantía y que no están cubiertos por el **Consorcio de Compensación de Seguros.** En este tipo de reaseguro se cede el coste siniestral del evento que excede la prioridad fijada en el contrato. Además, el coste medio de este tipo de eventos ha experimentado un notable incremento en los dos últimos ejercicios, consolidando un fenómeno que, según los datos de la AEMET, cuenta con una gran desigualdad geográfica.

  Basándose en estos datos, la compañía ha realizado un **estudio de la garantía de daños atmosféricos** para hogares incluidos en una franja de entre 10 y 30 kilómetros respecto a la costa en las siguientes zonas geográficas:

  - **Cataluña.**
  - **Comunidad Valenciana, Murcia e Islas Baleares.**
  - **Andalucía.**
  - **Norte: Galicia, Asturias, Cantabria y País Vasco.**

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

  Por otra parte, el sector de la automoción comienza a superar los problemas de escasez de suministros y semiconductores que estaban lastrando las matriculaciones, aunque hay un endurecimiento de las condiciones para la financiación de la adquisición de nuevos vehículos. Además, el hecho de que Línea Directa sea una compañía desintermediada le aporta un mayor control de los siniestros, lo que supone una mayor calidad de la información, mejor tasa de direccionamiento a los talleres colaboradores, costes medios de reparación más bajos, más estabilidad de los sistemas de provisión y una mayor eficiencia y especialización de los procesos. Asimismo, **el modelo directo permite tener un mayor índice de detección y control del fraude,** ya que cuantos menos intermediarios existan en la cadena de gestión, más fácil es detectar y prevenir prácticas fraudulentas.

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

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

- El **riesgo de talento** ha cobrado una gran importancia en el nuevo marco empresarial, situándose entre los principales riesgos emergentes de la entidad. El capital humano es una ventaja competitiva en un entorno en el que escasean determinados perfiles técnicos y a la que la inflación y el descontento social añaden cada vez más presión. Conscientes de la situación, Línea Directa apuesta firmemente por la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

  Asimismo, con la finalidad de dotar a la organización las capacidades y conocimientos necesarios para alcanzar sus objetivos estratégicos, la compañía cuenta con un Plan específico de retención del talento que incluye un amplio abanico de medidas pensadas para potenciar el talento en la organización, además de una firme apuesta por el desarrollo profesional de los empleados.

  En este sentido, **Línea Directa ha creado una campaña de impulso de la cultura de desarrollo profesional llamada RE-EVOLUCIONA,** que trata de motivar a los empleados para adquirir nuevas experiencias de desarrollo profesional, potenciar el autoaprendizaje y facilitar la movilidad interna y la promoción a través de un modelo de identificación de talento en la organización.

  Además, la compañía sigue desarrollando el talento interno a través de comunidades profesionales, donde se sistematiza el talento por su ámbito funcional, se ofrecen programas formativos específicos y una oportunidad de compartir conocimientos independientemente del cargo ocupado en la estructura organizativa. En este sentido, se ha impulsado el liderazgo en las comunidades "Darwin", "Crece" y "Smile", la capacidad analítica en la "Comunidad Pi" y la metodología Agile entre los grupos implicados en los diferentes proyectos. La compañía también cuenta con políticas sobre Sostenibilidad, Igualdad de Género, Diversidad e Inclusión y de Derechos Humanos, así como sobre Talento, aprobada en 2022.

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

- **Los riesgos de reservas:** las reservas que registra la entidad para el pago de siniestros y gastos asociados se calculan en función a estimaciones basadas en cálculos actuariales y modelos estadísticos, además de las provisiones realizadas de forma individual por el equipo de Servicios y Prestaciones.

- **La digitalización y las tecnologías emergentes:** la pandemia ha acelerado la digitalización de las empresas y de los consumidores, lo que ha creado un nuevo riesgo: no lograr responder de manera ágil y efectiva a las demandas de los clientes en relación con los nuevos productos y con las nuevas formas de relacionarse con la compañía, así como a los riesgos derivados de la falta de escalabilidad de la tecnología.

Línea Directa quiere consolidarse como un referente digital en el mercado español. Para ello, **creó un área de Transformación Digital en dependencia directa de la Consejera Delegada** con el objetivo de liderar esta transformación con una visión única, estratégica y transversal, mejorar la experiencia digital del cliente y contar con equipos especializados en innovación tecnológica y en el diseño y desarrollo de nuevos productos.

Línea Directa quiere consolidarse como un referente digital en el mercado español.

El Departamento de Riesgos Corporativos analiza periódicamente los riesgos que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, lo que incluye los factores ESG.

Acciones previstas para 2023

Para 2023 se han señalado una serie de prioridades con el objetivo de seguir mejorando en la identificación, control y gestión de los riesgos corporativos, entre los que destacan:

- Valoración cuantitativa y cualitativa de los **riesgos de los nuevos productos** que lance la compañía.

- **Automatización de procesos** para hacerlos más eficientes.

- Una vez finalizada **la integración del mapa de riesgos,** la compañía revisará los procesos de control interno para ampliar el alcance de los controles monitorizados. El objetivo es ser más precisos en la valoración de los riesgos residuales e incrementar el entorno de control interno. También se consolidarán las distintas categorías de eventos, su valoración por niveles o su tipología.

Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)

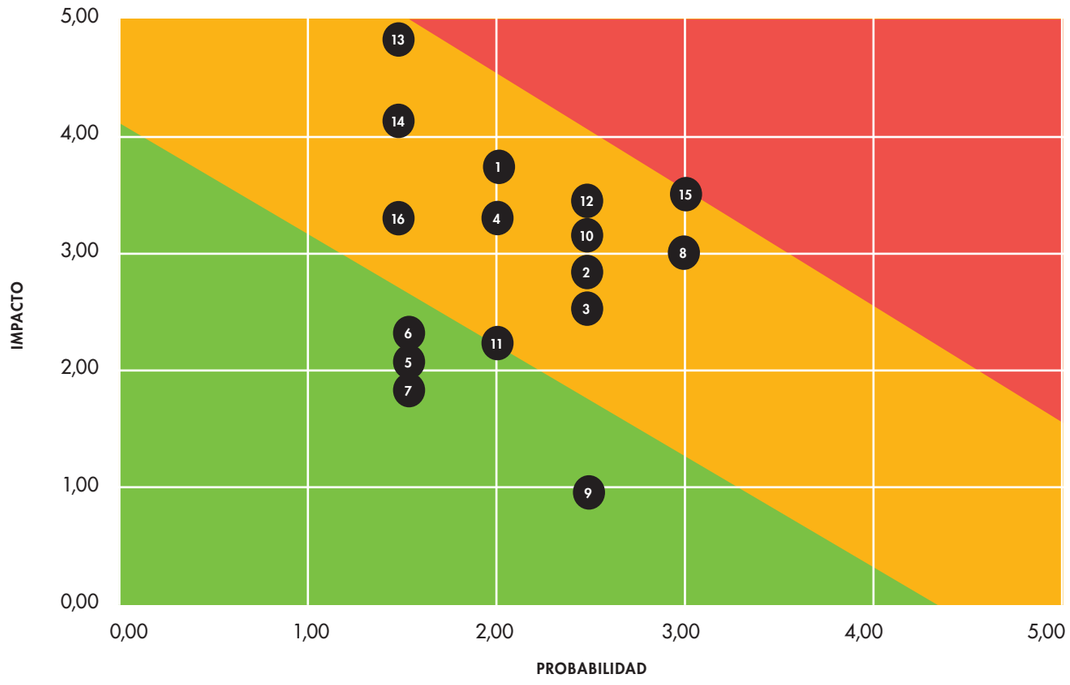
Los **órganos de gobierno** reciben con periodicidad trimestral la información relativa a los principales riesgos a los que está expuesta la entidad y los recursos de capital disponibles para hacerles frente, además del cumplimiento de los límites fijados en el apetito de riesgo.

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

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

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

Mapa de calor riesgos ASG



Categoría	Factor	Nº	Causas/Eventos de riesgo
AMBIENTAL	Medio ambiente y Cambio Climático	1	Incumplimiento o no adaptación a los requisitos de la normativa de medioambiente
		2	Falta de adaptación de los productos a los efectos del cambio climático
		3	No contemplar riesgos de cambio climático en la valoración de ratios financieros y de riesgo
		4	Ausencia de metodología de cálculo e integración de la normativa en la estrategia
SOCIAL	Empleados	5	Incumplimiento de la normativa y de los requisitos de diversidad/igualdad
		6	Incumplimiento o inadecuada gestión en el desarrollo del empleado. Incumplimiento de riesgos laborales
		7	Incumplimiento de derechos laborales y humanos
	Clientes	8	Inadecuado asesoramiento al cliente. No adaptación a las necesidades del cliente en el diseño y comercialización de productos o ante reclamaciones
		9	Falta de contribución o inadecuada contribución a las necesidades del entorno social
GOBIERNO	Relación con terceros	10	Cadena de suministro
		11	No llevar a cabo una inversión responsable
		12	Incumplimiento de buenas prácticas sectoriales
	Gobierno, ética y transparencia	13	Inadecuada estructura y prácticas de gobierno corporativo
		14	Casos de corrupción e incumplimiento normativa fiscal
		15	Ciberseguridad y falta de la gestión de la información confidencial
		16	Deficiencias en la comunicación y relación con terceros

En el análisis del mapa se percibe una mejora en el riesgo de "No llevar a cabo una inversión responsable", debido principalmente a la mejora del entorno de control con la aprobación de una política de inversiones sostenibles por parte de los órganos de Gobierno de la entidad.

Por otro lado, existe una mayor preocupación por la seguridad informática derivada del incremento de ciberataques en las empresas, lo que tiene su reflejo en el mapa a pesar de haber incrementado las medidas y controles en la compañía.

También el foco en el cliente, como uno de los ejes estratégicos de la entidad, unido a los actuales cambios en las necesidades y tendencias de la sociedad, implica una mayor valoración del impacto del riesgo de "Inadecuado asesoramiento necesidades cliente en diseño, comercialización y reclamaciones". En este sentido, desde la compañía se está trabajando en diferentes áreas de mejora encaminadas a incrementar el entorno de control.

El mapa de riesgos ESG del Grupo Línea Directa se divide en **tres ejes** que contemplan **5 bloques esenciales,** los cuales se clasifican a su vez en 1**6 niveles** que representan los distintos eventos comprendidos en cada categoría. Todos ellos están vinculados con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) y otros marcos de reporte (GRI o Ley de Información no Financiera Ley 11/2018).

Aunque el Grupo Línea Directa no se encuentra en un sector crítico respecto al cambio climático, la entidad está especialmente concienciada sobre este problema, por lo que impulsa y fomenta una gestión responsable de los recursos y el medioambiente. Para ello, cuenta con políticas y medidas específicas que se encuentran detalladas en el apartado de Gestión medioambiental.

En el aspecto social, el **Grupo Línea Directa cuenta con protocolos y medidas concretas para impulsar el potencial y el desarrollo de sus empleados,** fomentando la diversidad e inclusión, ofreciendo las mejores soluciones para mantener la empleabilidad y promoviendo la seguridad en el entorno de trabajo y la salud de los empleados, tal y como se recoge en el apartado "Cuestiones sociales y relativas al personal".

Finalmente, en el ámbito de **Buen Gobierno Corporativo,** se ponen en valor los mecanismos de homologación de los proveedores, la estructura del gobierno corporativo de la entidad alineada con los requisitos normativos y las buenas prácticas, la "tolerancia cero" frente al soborno y cualquier acto ilícito reflejado en el Código Ético y otras políticas internas y, por supuesto, todas las medidas de protección de la seguridad de la información y los datos implementados en la organización.

MEDIOAMBIENTE

EL GOBIERNO Y LA GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

RIESGOS Y OPORTUNIDADES ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO

HUELLA DE CARBONO

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

BIODIVERSIDAD

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

Medioambiente

Línea Directa Aseguradora opera en una industria que no es crítica respecto el cambio climático. Además, desarrolla su actividad bajo un modelo de negocio directo, sin intermediarios ni redes de oficinas, lo que hace que de forma natural sea más eficiente medioambientalmente que otras compañías del sector, que cuentan con una red de oficinas por toda la geografía nacional.

La compañía, sin embargo, es consciente de operar en un sector clave en la transición hacia una economía baja en carbono. Con un parque móvil envejecido y un horizonte regulatorio más restrictivo, Línea Directa apuesta por una estrategia de negocio sostenible para dar respuesta a los grupos de interés ante las incertidumbres que surgen en este sentido. Su actividad combina la gestión responsable de sus consumos y el lanzamiento de nuevos productos y servicios para las nuevas formas de movilidad menos contaminantes. Además, la compañía continúa progresando en la gestión responsable de su cadena de valor y en la inclusión de criterios ESG en su cartera de inversiones.

Durante 2022, Línea Directa ha avanzado en la respuesta a los nuevos retos de la transición energética que le afectan con la finalización de su IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022, que recoge sus principales líneas estratégicas ESG, con un grado de cumplimiento del 96%. En su eje medioambiental, la compañía ha impulsado la eficiencia energética de su actividad, la reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero, la minimización de consumos de papel y plástico, así como la procedimentación de la valorización de los residuos en su filial de talleres CAR, Centro Avanzado de Reparaciones.

Con su adhesión en 2022 al TCFD, Línea Directa se compromete a incorporar y reportar sobre el gobierno, la estrategia, la gestión de riesgos y oportunidades y las métricas y objetivos del cambio climático.

En este sentido, **es fundamental su adhesión en 2022 al Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD),** con el que se compromete a incorporar y reportar sobre el gobierno, la estrategia, la gestión de riesgos y oportunidades y las métricas y objetivos del cambio climático.

Por otro lado, la compañía ha profundizado en la gestión de la cartera con criterios ESG, disponiendo de informes sobre la sostenibilidad de sus activos y potenciando a su vez la elegibilidad de las inversiones según la Taxonomía Verde de la Unión Europea.

El Gobierno y la Gestión del Cambio Climático

El Consejo de Administración de Línea Directa, que ostenta la máxima responsabilidad de la Sostenibilidad de la compañía, es el órgano responsable de aprobar, supervisar y revisar la implantación de la estrategia medioambiental.

Como novedad, la compañía ha organizado en 2022 un Grupo de Trabajo de Sostenibilidad, compuesto por mandos intermedios de distintos departamentos clave para la ejecución del Plan. Entre ellos se encuentran los departamentos de Relación con Inversores y planificación financiera, Gobierno Corporativo, Gestión de Espacios, Calidad, Riesgos, Comunicación Externa y Sostenibilidad, Compras, Servicios y Prestaciones, Recursos Humanos y el responsable de productos del área de Marketing.

Este Grupo supervisa e impulsa las acciones del Plan y reporta los resultados **al Comité de Sostenibilidad, compuesto por la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad y un grupo de directores implicados directamente en la toma de decisiones ESG** de la compañía, como son el Director de Finanzas, el Secretario General, el Director de Servicios y Prestaciones y el Director de Marketing. Este Comité vela por el cumplimiento de las acciones y garantiza la implantación de las medidas de Sostenibilidad que incluyen la protección del medioambiente, además de reportar los resultados a la CEO, al Comité de Dirección, a las Comisiones consultivas y al Consejo de Administración.

En 2022, la compañía ha elevado el alcance de su anterior Política de Medioambiente, mediante la aprobación por parte del Consejo de Administración de una **Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático,** donde establece mecanismos para medir su desempeño ambiental y tomar decisiones al respecto, evitar o minimizar los impactos ambientales que pudiera generar su actividad, evaluar los que pudieran generar sus productos y servicios y definir medidas a adoptar para la eliminación o reducción de sus emisiones contaminantes.

Además, se compromete a promover productos y servicios respetuosos con el medio ambiente; a acompañar a sus clientes en la transición hacia una economía baja en carbono; a fomentar una cultura ambiental entre sus empleados, proveedores y socios; y, por último, a impulsar acciones de sensibilización a la sociedad.

La aseguradora ha implementado de esta forma una organización, una política y unas acciones que servirán para luchar contra el cambio climático, y que la sitúa en el camino de adaptación a las nuevas exigencias regulatorias que tienen como meta alcanzar las cero emisiones netas en la economía para 2050. En este sentido, la compañía ha realizado grandes avances. Más del 90% de la energía eléctrica consumida en los centros de trabajo de Línea Directa Aseguradora procede de fuentes renovables, energía verde, y se ha aumentado el autoconsumo con una planta de energía fotovoltaica. Además, **la compañía ha verificado el cálculo de la Huella de Carbono de 2021 y ha compensado las emisiones del Alcance 1 y 2** de la misma en proyectos de reforestación, obteniendo el sello compenso del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Línea Directa se compromete a promover productos y servicios respetuosos con el medio ambiente; a acompañar a sus clientes en la transición hacia una economía baja en carbono; a fomentar una cultura ambiental entre sus empleados, proveedores y socios; y, por último, a impulsar acciones de sensibilización a la sociedad.

Riesgos y oportunidades ante el Cambio Climático (TCFD)

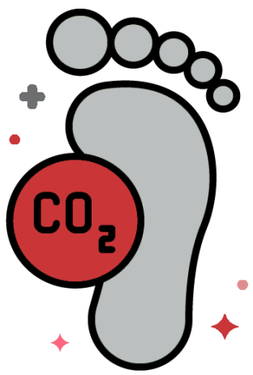
Línea Directa reconoce el cambio climático como una de las amenazas más importantes para la estabilidad de los sistemas económicos, sociales y geopolíticos mundiales. Por ello, considera fundamental que las empresas divulguen cómo están afrontando este problema.

Para aportar valor a sus inversores y participar de la reducción del riesgo de un shock financiero sistémico en la economía debido al cambio climático, la compañía se ha adherido en 2022 al Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), la iniciativa impulsada por el Consejo de Estabilidad Financiera. Con esta adhesión, la aseguradora se compromete a incorporar sus recomendaciones de divulgación financiera relacionadas con el clima y a reportarlas periódicamente.

El TCFD es una tendencia global de reporte en cambio climático, que da respuesta a analistas e inversores de forma efectiva y que se está consolidando entre los reguladores a nivel nacional y global como la mejor práctica para la presentación de informes sobre el desempeño climático.

Línea Directa se compromete a informar sobre la gobernanza, la estrategia, la gestión de riesgos y oportunidades y publicar métricas y objetivos en relación con el cambio climático en los próximos tres años. Con este objetivo, la compañía ha establecido una hoja de ruta para analizar los riesgos y oportunidades climáticas, tanto físicas como de transición, identificadas a corto, medio y largo plazo, y que afectan tanto a sus operaciones como a su cadena de valor.

Además, **continúa midiendo sus emisiones, poniendo especial énfasis en el desarrollo del alcance 3.** Estas acciones servirán de punto de partida a la aseguradora para elaborar un informe alineado con las recomendaciones del TCFD.



RECOMENDACIONES DEL TCFD: PUNTO DE PARTIDA

Línea Directa Aseguradora se ha comprometido a implementar las recomendaciones del TCFD.

1. GOBIERNO CORPORATIVO

Modelo de Gobierno de los Riesgos y Oportunidades Climáticas

01 Describir el **Modelo de Supervisión** del Consejo de Administración de los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.

02 Describir el papel del Consejo de Administración en la Evaluación y Gestión de los riesgos y oportunidades climáticas.

2. ESTRATEGIA

Impactos potenciales y reales de los riesgos y oportunidades climáticas en los negocios, la estrategia y la planificación financiera

01 Describir los **Riesgos y Oportunidades Climáticas a corto, medio y largo plazo.**

02 Describir el Impacto de los Riesgos y Oportunidades climáticas en los negocios, la estrategia y la planificación financiera.

03 Explicar la estrategia de Resiliencia de la compañía, teniendo en cuenta diferentes escenarios relacionados con el clima (incluyendo escenario de 2°C o inferior).

3. GESTIÓN DE RIESGOS

Sistema de Identificación, Evaluación y Gestión de riesgos climáticos

01 Describir el **Proceso de Identificación y Evaluación de Riesgos Climáticos.**

02 Describir el Proceso de Gestión de Riesgos Climáticos.

03 Explicar cómo integra la organización el proceso de identificación, evaluación y gestión de riesgos climáticos en la gestión de riesgos global.

4. MÉTRICA Y OBJETIVOS

Métricas y objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades climáticas relevantes

01 Describir **qué métricas usa la compañía para evaluar los riesgos y oportunidades climáticas** en línea con su estrategia y proceso de gestión de riesgos.

02 Comunicar la **huella de carbono (Alcance 1,2 y 3) y los riesgos relacionados.**

03 Comunicar los objetivos establecidos para la gestión de riesgos y oportunidades climáticas y el desempeño de dichos objetivos.

TCFD | TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

Huella de carbono

Línea Directa Aseguradora calcula desde hace más de 11 años su huella de carbono de manera integral en sus tres alcances de emisiones: las directas (consumo de combustibles fósiles en sus centros de trabajo), las indirectas (consumo eléctrico) y las inducidas (viajes in itinere, viajes de empresa, consumos de papel y agua, entre otros).

En 2022, Línea Directa Asistencia ha elaborado por tercer año una estimación de los gases de efecto invernadero emitidos de la actividad que presta en carretera. La filial ha calculado los kilómetros que se recorren anualmente en los servicios de grúa a través de su cadena de suministro. También ha calculado la distancia que recorren los vehículos de alquiler, los taxis que utilizan los clientes cuando su vehículo tiene que repararse en el taller, el servicio de verificación que prestan los peritos, y los servicios de recogida y entrega de los vehículos de sustitución a los clientes. Como resultado, se ha contabilizado una emisión de hasta 7.250 toneladas de CO_2, un 20,2% más que en 2021.

Registro y compensación de la Huella de 2021

La compañía ha tomado la decisión de registrar la huella de carbono del ejercicio 2021 por primera vez en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, a través de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC).

Asimismo, **Línea Directa ha compensado el alcance 1 y del alcance 2 de su huella de carbono** con dos proyectos de absorción de diferente naturaleza en España (Cervatos Reforesta - Palencia) y en Perú (Conservación de la Amazonia en Madre de Dios, Perú).

Cálculo de la Huella de Carbono 2022

El cálculo de las emisiones se realiza siguiendo la metodología del GHG Protocol. Para el cálculo de la huella de carbono, se han utilizado los factores de emisión procedentes de la publicación anual de MITECO (versión julio 2022) y de la fuente oficial del Departamento de Medio Ambiente, alimentación y asuntos rurales de Reino Unido, en los casos que ha sido necesario.

Para el cálculo de alcance 2, las garantías de origen renovable (GDOs), emitidas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) son el instrumento que certifica la procedencia de fuentes renovables de la electricidad consumida.

Sistema de Gestión Ambiental

CERTIFICACIÓN

Línea Directa Aseguradora tiene implementados un sistema de gestión ambiental, certificado en base a la norma UNE-EN ISO 14.001:2015 para monitorizar y gestionar de forma centralizada los consumos energéticos, el consumo de agua, la producción de residuos y otros aspectos del desempeño ambiental en los centros de trabajo ocupados por el 76% de sus empleados; así como un sistema de gestión de la energía certificado según la norma internacional UNE-EN ISO 50.001:2018, que garantiza un menor impacto medioambiental mediante la reducción del consumo de energía.

Este sistema permite planificar e implementar medidas y estrategias para el control y gestión más efectiva de todos los recursos, con el objetivo final de minimizar los impactos medioambientales mediante la reducción de los consumos o la compensación de estos.

Línea Directa Aseguradora tiene sus centros certificados en las normas ISO 14.001 e ISO 50.001.

INDICADORES DE ECOEFICIENCIA Y USO SOSTENIBLE

En los últimos años, el Grupo Línea Directa, en el marco de su IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022, ha llevado a cabo una serie de actuaciones con objetivo de mejorar la eficiencia en sus instalaciones, así como lograr un importante ahorro energético.

En 2022, el Grupo ha continuado con el plan de renovación del sistema de climatización, sustituyendo una enfriadora por un equipo más eficiente, complementando las acciones llevadas a cabo en el año anterior.

Respecto a la energía consumida en las instalaciones, unido a las acciones dirigidas a reducir el consumo de energía, **el Grupo Línea Directa se ha propuesto como objetivo para el próximo trienio que el 100% de la energía consumida en sus instalaciones proceda de fuentes de origen renovable.**

Para ello, el sistema de gestión ambiental cuenta con un sistema para la monitorización de la energía procedente de los paneles fotovoltaicos instalados por el Grupo. En 2022, se han llevado a cabo las obras para la instalación de nuevas placas fotovoltaicas de generación eléctrica, cuyo objetivo de producción eléctrica se estima que duplique la infraestructura de autoconsumo existente.

Actualmente la energía eléctrica consumida en 2022, que procede del autoconsumo en Línea Directa, representa el 6,1% de la energía eléctrica total consumida.

Por otro lado, en los talleres de CAR Madrid y CAR Barcelona se han continuado implantado diferentes medidas para reducir los consumos energéticos y su correspondiente impacto ambiental. En CAR Madrid las placas solares comenzaron a estar plenamente operativas en junio de 2022, generando unos ahorros del 25% del consumo energético mensual. Además, los cambios de compresores y de la iluminación a tecnología LED han ayudado a reducir el consumo energético. Por su lado, CAR Barcelona se encuentra en un edificio de alta eficacia, que cuenta con iluminación LED, con compresores de alta eficiencia y con cabinas de pintura también de bajo consumo. Además, en ambos se ha llevado cabo la renovación de la flota de vehículos de sustitución para los clientes, dando prioridad a aquellos que generan menos emisiones y que tienen mayores prestaciones de seguridad.

LDA Reparaciones, la filial del Grupo que da servicio al negocio de Hogar, ha renovado la flota de vehículos en régimen de renting dedicados a los desplazamientos de los profesionales para realizar los servicios de asistencia en el hogar, con vehículos menos nocivos para el medioambiente. En 2022, pese al aumento de actividad, el consumo de combustible se ha mantenido estable respecto a 2021. En consecuencia, las emisiones generadas por estos servicios en 2022 ascendieron a 29,73 ton CO2, que supone una reducción del 9% con respecto a 2021, gracias a la mayor eficiencia de la flota.

Para apoyar al empleado en esta transformación, la compañía ha puesto este año a su libre disposición 10 puntos de recarga para coches eléctricos e híbridos.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Para la gestión de residuos producidos en los centros de trabajo, Línea Directa dispone de centros de recogida de residuos en cada planta y oficina correctamente señalizados para que todos los empleados puedan segregar residuos orgánicos, residuos de papel y envases de plástico.

Todos los residuos fruto de la actividad empresarial son recogidos por gestores autorizados, con el objetivo de realizar tratamientos de residuos finales de valorización de manera que los recursos utilizados tengan una segunda vida.

Dichos tratamientos, específicos para cada tipo de residuo, requieren que la compañía lleve a cabo la segregación de residuos. Para tal efecto, la compañía ha sensibilizado a la plantilla y ha instalado áreas específicas para la segregación de residuos en todos los edificios.

Economía Circular

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

- El proyecto, que comenzó en 2016, para la reducción del consumo de papel mediante la implantación de procedimientos digitales. Los clientes pueden disponer de toda la documentación digitalmente con la "Póliza Digital", que se remite al asegurado en la contratación.

- Otras medidas que han ayudado a la concienciación de los empleados para el ahorro de papel es la extensión del uso de la firma electrónica, presente tanto en la relación documental con los clientes como en los contratos con proveedores y con empleados, permitiendo que cada contrato tenga un archivo digital específico que reduce las necesidades de papel.

- Uso de materiales sostenibles, promoviendo un consumo responsable de los recursos, a través de la reutilización o el uso de materiales más sostenibles, por ejemplo, en las reparaciones de hogar, siempre que técnicamente sean viables.

- Reducción de la generación de residuos e incremento de la reutilización, reciclaje u otro tipo de valorización de los residuos producidos. En particular, **tanto CAR Madrid como CAR Barcelona han obtenido el certificado "Hacia Residuos Cero"** que indica que más del 60% de los residuos producidos fruto de la actividad productiva han sido sometidos a tratamientos.

Estos tres frentes de actuación unidos a los cambios tecnológicos implementados han ayudado a que se esté desarrollando de forma gradual un cambio cultural dentro del Grupo, que impacta directamente en el desempeño medioambiental, en general, y en la gestión de residuos, en particular.

En el caso de los talleres CAR Madrid y CAR Barcelona, las filiales siguen una rigurosa gestión de residuos, debido a la actividad que desempeñan y el tipo de materiales con los que trabaja.

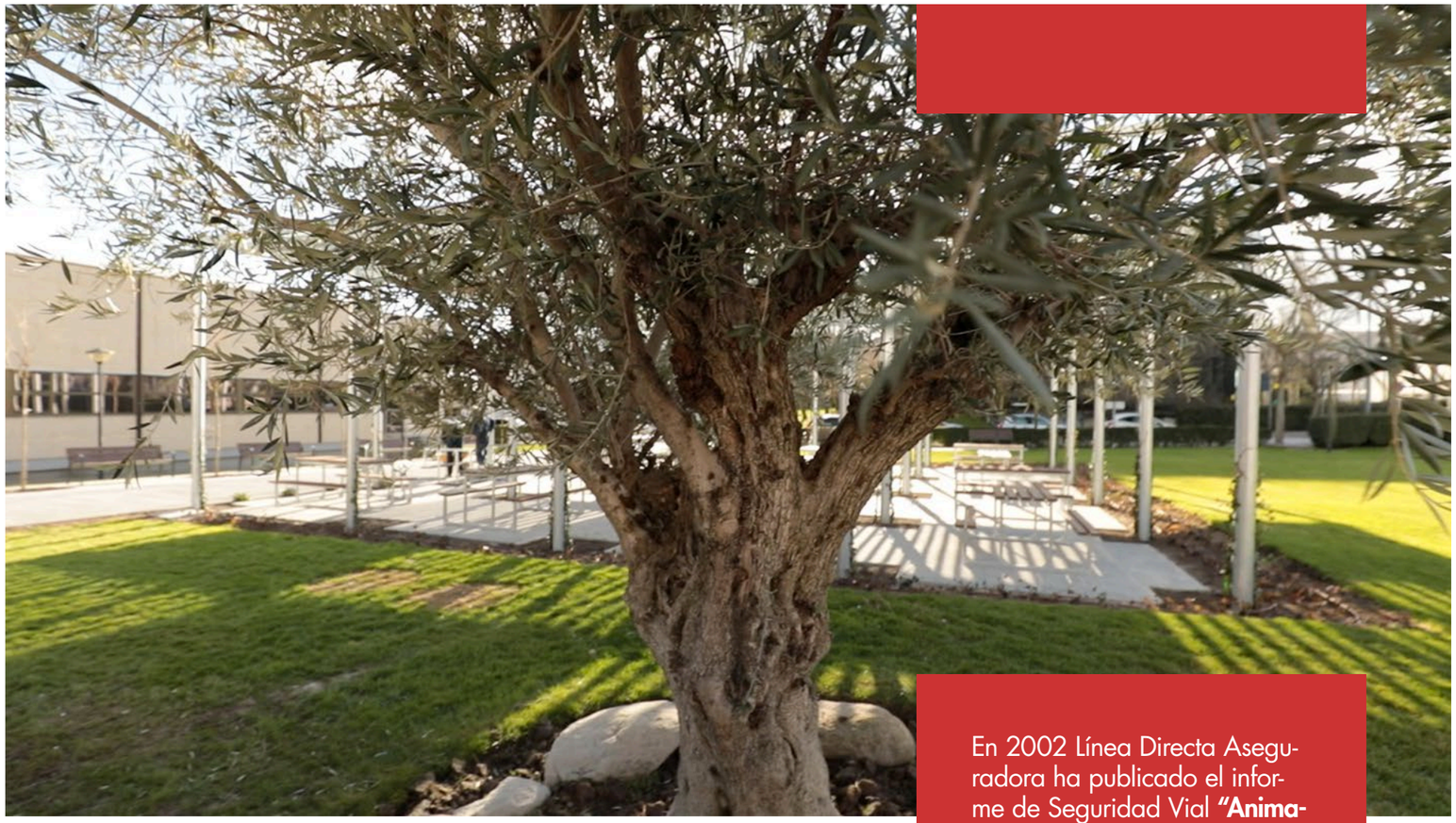
Biodiversidad

El Grupo Línea Directa Aseguradora no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad, ya que tiene sus sedes en terrenos urbanos.

No obstante, como muestra de su compromiso con el medio ambiente, **el Grupo Línea Directa apoya a la iniciativa impulsada por WWF, "La Hora del Planeta",** para movilizar a personas, empresas y gobiernos para revertir la pérdida de biodiversidad en la naturaleza. La compañía ha colaborado activamente con las acciones impulsadas desde la iniciativa y además participa mediante una aportación monetaria a este proyecto.

La compañía también realiza campañas dirigidas a los empleados con recomendaciones para reducir su impacto ambiental y hace público en su Intranet un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales, a disposición de todos los empleados que lo quieran consultar.

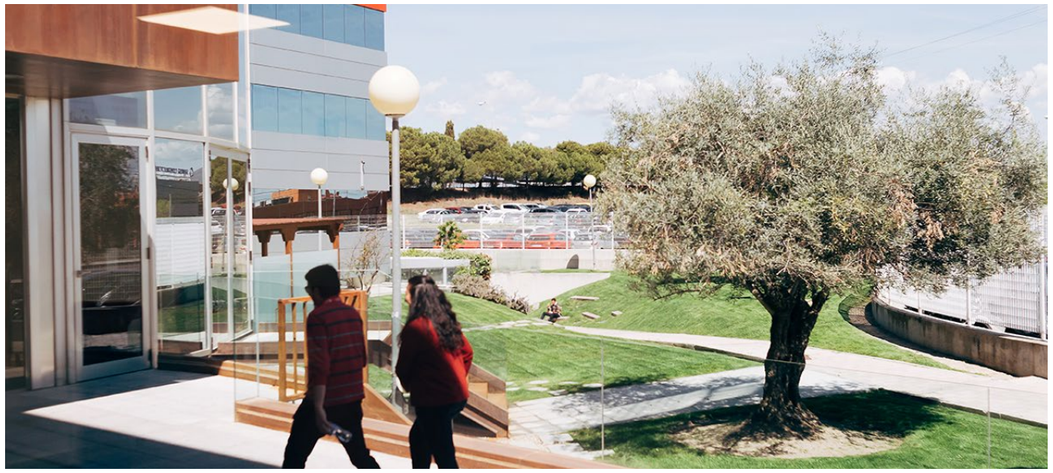
Adicionalmente, en 2022 **Línea Directa Aseguradora ha publicado el informe de Seguridad Vial "Animales en la carretera: Un peligro mortal. Accidentes contra animales en las carreteras españolas (2017-2021)"** con un doble objetivo: concienciar sobre un peligro para la seguridad vial en carreteras, por un lado, y divulgar sobre cómo actuar para intentar salvaguardar la fauna ante un accidente contra un animal, por otro.



En 2002 Línea Directa Aseguradora ha publicado el informe de Seguridad Vial **"Animales en la carretera. Un peligro mortal".**

Adaptación al Cambio Climático

El objetivo de la publicación de la taxonomía de la UE es orientar los flujos de capital hacia actividades sostenibles, siendo el reto principal de las empresas adaptar su modelo de negocio hacia una economía baja en carbono.



Contexto normativo

En los últimos años, la Comisión Europea, en el contexto del Acuerdo de París sobre Cambio Climático 2015 y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, encargó a un grupo de expertos técnicos elaborar la estrategia de la Unión Europea (UE) para las finanzas sostenibles, como parte de su apuesta por dirigir los flujos de capital hacia actividades sostenibles.

Como resultado de esta estrategia, en diciembre de 2021, se publicó el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y en el que se establecen los criterios técnicos de selección que debe cumplir una actividad para contribuir sustancialmente a los objetivos de "Mitigación del Cambio Climático" y de "Adaptación al Cambio Climático".

En el caso concreto de las entidades financieras (entidades de crédito, gestores de activos, empresas de servicios de inversión y empresas de seguros y reaseguros), la publicación del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 establecía los indicadores clave de resultados a publicar y especificaba con más detalle la metodología para cumplir esa divulgación de información. Las entidades financieras son un actor clave en la transición hacia una economía más sostenible por la gestión de importantes flujos de capital.

Actualmente, el grupo de expertos aún está en fase de definición definitiva de los criterios para otros cuatro objetivos medioambientales, que son: "Protección del agua", "Economía circular", "Prevención de la contaminación" y "Biodiversidad y ecosistemas".

Contenido del Reglamento

La Taxonomía establece una serie de criterios armonizados para determinar de forma homogénea si una actividad o una inversión es sostenible mediante la contribución sustancial a uno de los objetivos medioambientales que establece el Reglamento. La definición detallada de estos criterios permite establecer las bases para la elaboración de normas o etiquetas que evaluarán la sostenibilidad de un producto financiero.

Elegibilidad y alineamiento

Una actividad económica o una inversión se considera **elegible** según la Taxonomía de la UE cuando se corresponde con las definiciones de actividades aportadas por el Reglamento o el CNAE de actividad es coincidente con el que se define en el Reglamento.

Sin embargo, una actividad se considera **alineada** con un objetivo medioambiental, si además de ser elegible cumple con los siguientes requisitos:

- **Contribuye sustancialmente** a un objetivo medioambiental, mediante el cumplimiento de los criterios técnicos de selección definidos por el Reglamento.
- **No perjudica significativamente** a otro de los objetivos medioambientales establecidos por el Reglamento.
- La compañía evalúa las **garantías sociales** establecidas por el Reglamento con un resultado favorable.

Obligación de divulgación

En el artículo 8 del Reglamento de Taxonomía se exige a las empresas obligadas a publicar Información No Financiera con arreglo a lo dispuesto en los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (modificada por la Directiva 2014/95/UE) que incluyan en sus reportes de información no financiera indicadores sobre en qué medida la actividad de la empresa está asociada a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles con arreglo la Taxonomía.

En el caso particular de las entidades aseguradoras, existe la obligación de reportar la información sobre:

- **Actividades de aseguramiento**
  - Elegibilidad de la actividad de aseguramiento en base a las actividades definidas por la taxonomía.
  - En el futuro se deberá reportar también el alineamiento de la actividad de aseguramiento con los objetivos medioambientales de la UE, a través del cumplimiento de los criterios técnicos de selección definidos por el Reglamento.
- **Actividades de inversión:**
  - Elegibilidad de las inversiones de la compañía en base a las actividades definidas por la taxonomía.
  - En el futuro se deberá reportar también el alineamiento de las inversiones con los objetivos medioambientales de la UE, a través del cumplimiento de los criterios técnicos de selección definidos por el Reglamento.

Actividades elegibles según la Taxonomía

La implantación de la obligación de reporte de la Taxonomía se ha establecido de forma gradual tanto para las entidades financieras como para las no financieras. Se prevé que en 2024 entré en vigor la obligación de reporte de indicadores clave de resultados para empresas financieras, mientras que las empresas no financieras en el reporte de 2022 ya deberán incluir los indicadores clave.

Línea Directa Aseguradora ha evaluado tanto su actividad como sus inversiones de 2022 en base a la metodología que establece la Taxonomía. En este sentido, se reportan los siguientes indicadores:

La proporción y el importe de las primas devengadas brutas del negocio de no vida y reaseguro correspondientes a actividades identificadas como medioambientalmente sostenibles con arreglo a la Taxonomía.

La actividad de la compañía se corresponde con la actividad "Seguros distintos de los de vida: aseguramiento contra los riesgos relacionados con el clima", correspondiente a la contribución en el objetivo de **Adaptación al Cambio Climático**

Los KPIs relacionados con las actividades de suscripción han sido calculados como la proporción de primas brutas emitidas de seguros distintos de los de Vida que corresponden a las actividades de aseguramiento elegibles según la Taxonomía en relación con Primas brutas de No Vida emitidas.

		Autos Responsabilidad Civil Autos (€)	Autos. Otras Garantías (€)	Incendio. Otros daños a los bienes (€)	Asistencia (€)	Gastos Médicos (€)	TOTAL (€)
2022	Primas brutas emitidas elegibles totales	356.047	416.740	143.713	1.097	29.082	**946.679**
	% Primas elegibles	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**
2021	Primas brutas emitidas elegibles totales	341.746	406.354	131.243	1.397	26.449	**907.189**
	% Primas elegibles	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**

La proporción en activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y no elegibles según la Taxonomía.

El cálculo se ha hecho con el valor de mercado de las posiciones en balance para cada una de las categorías y sobre el total activo Grupo Línea Directa. Todas las posiciones que la compañía tiene en la cartera, excepto la participación en UNESPA, tienen asignado un código CNAE.

Elegible/no elegible: el porcentaje de la cartera en no elegible se debe en su mayoría a la inversión, tanto bonos como acciones de entidades financieras, y en minoría de posiciones en autos, pharma, healthcare, consumo, materias primas, etc, que son actividades que aún no han sido desarrolladas por la Taxonomía.

Deudas y agencias: incluyen todas las posiciones de la cartera en deuda soberana u otros bonos en agencias tanto nacionales como supranacionales.

Fondos y sociedades de inversión cotizados y no cotizados: se han considerado exentos, salvo aquellos de los que se tiene información ESG concreta. A 31 de diciembre la compañía tiene un CNAE asignado como producto financiero y, por tanto, es exento.

Derivados: se incluye el porcentaje de cartera.

Inmuebles: se han considerado como elegibles aquellos inmuebles que, a cierre de 2022, cuentan con certificaciones en materia ambiental o en materia de eficiencia energética (ISO 14.001, ISO 50.001 o certificación LEED) o están en proceso de certificación.

		Valor (M€)	KPI 1: elegible (%)	KPI 2: no elegible (%)	KPI 3: deuda y agencias (%)	KPI 4: derivados (%)	KPI 5: sin CNAE (%)	Exento (%)
2022	Total activo Grupo Línea Directa	1.195,41	16,82	14,39	27,70	0,66	0,00	14,70
2021	Total activo Grupo Línea Directa	1.368,48	10,52	16,98	29,98	-0,69	0,00	22,55

En 2022, las medidas adoptadas en la apertura de nuevas posiciones en la cartera de inversiones, ha permitido lograr un aumento de 6 p.p., superando el objetivo de aumentar 1,1p.p. los activos elegibles, según se estableció en el Plan de Sostenibilidad de 2022, de los activos de la cartera que se consideran elegibles según la Taxonomía verde de la UE.

PERSONAS Y TALENTO

ALINEAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN CON ESTRATEGIA
DIVERSIDAD E IGUALDAD
ATRACCIÓN DE TALENTO
GESTIÓN DEL TALENTO
BIENESTAR DEL EMPLEADO
RETRIBUCIÓN SALARIAL Y BENEFICIOS CORPORATIVOS
BRECHA SALARIAL
SEGURIDAD Y SALUD
RELACIÓN CON EL EMPLEADO
DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD

Personas y Talento

En febrero del año 2022, el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora ha nombrado a Patricia Ayuela como Consejera Delegada de la entidad. Este nombramiento ha supuesto un nuevo rumbo de la organización y, por tanto, la estrategia del área de Personas durante este ejercicio se ha adaptado a las nuevas necesidades definidas por la Consejera Delegada y el nuevo equipo de Dirección.

La nueva Consejera Delegada ha fijado las prioridades de Línea Directa Aseguradora centrándolas en cuatro grandes ejes de actuación: foco en el cliente, crecer con fuerza, digitalización y rentabilidad. Para afrontarlas, la compañía ha diseñado una nueva estructura que alinea la organización con esta nueva y ambiciosa estrategia. **Las áreas de Motor y Hogar se han unificado** y han pasado a organizarse en dos grandes áreas. Por un lado, el **área Comercial,** responsable de la captación de nuevo negocio y nuevos asegurados, aprovechando las fortalezas de la compañía como gran Grupo multirramo, sus alianzas estratégicas y las nuevas oportunidades de mercado. Por otro, el **área de Cartera,** encargada de impulsar una relación más continuada y estrecha de los clientes con el Grupo, apostando por la fidelización y la vinculación de los asegurados a largo plazo y poniendo el foco en la innovación de productos y servicios para el cliente. Además, **se ha constituido un nuevo Área de Riesgos Corporativos,** que centraliza la segunda línea de defensa de control de riesgos de la compañía con la finalidad de centralizar el control y el riesgo. Además, para impulsar la digitalización de los procesos de la compañía y de la relación con el cliente se **ha creado un departamento de Transformación Digital que depende directamente de la Consejera Delegada,** para liderar esta transformación con una única visión estratégica y transversal.

Para esta nueva etapa de la compañía ha sido clave atraer y fidelizar al mejor talento. Y este ha sido y es uno de los principales objetivos de Línea Directa en materia de personas, que ha seguido apostando por la selección externa y el desarrollo interno de grandes profesionales, altamente preparados y comprometidos, para abordar los nuevos desafíos de la organización. La compañía cuenta con un modelo propio de atracción de talento apoyado en una propuesta de valor muy definida y concreta.

El área de Talento ha sentado las bases de una nueva estrategia dirigida a motivar a los empleados a asumir nuevos retos, enfrentarse a movilidades internas dentro de la organización y potenciar su desarrollo profesional a través de nuevas formas de aprender. En este último punto, en 2022 se ha puesto el foco en una campaña interna para impulsar la cultura de desarrollo profesional dentro de la organización. Además, ha sido fundamental el papel de la formación en un momento de cambio de estructura para formar, en tiempo récord, a profesionales con una nueva misión dentro de la compañía.

Asimismo, se ha seguido apostando por nuevas formas de aprender poniendo al empleado en el centro para ser protagonista de su propio aprendizaje y desarrollo profesional. Para ello, se han desarrollado diferentes plataformas digitales y herramientas colaborativas de Microsoft 365.

En este ejercicio la compañía **ha consolidado su estrategia de Bienestar y Salud** con más acciones y webinars, ha incorporado nuevas medidas de flexibilidad y desconexión digital, y ha consolidado su estrategia en materia de diversidad, igualdad e inclusión con un mayor número de iniciativas. En el ámbito de la diversidad generacional de la compañía, en 2022 se ha puesto el foco en la atracción de talento joven favoreciendo su convivencia y transmisión de experiencia con talento más senior.

Es importante destacar, también, la implantación de un nuevo modelo de flexiwork que ha permitido a Línea Directa ganar en agilidad y eficiencia, así como optimizar los tiempos de trabajo y, al mismo tiempo, atender a la flexibilidad y bienestar cuidando al empleado como principal motor de la organización, para lograr los ambiciosos objetivos a medio y largo plazo.

En 2022 se ha seguido apostando por nuevas formas de aprender poniendo al empleado en el centro para ser protagonista de su propio aprendizaje y desarrollo profesional.

Alineamiento con la estrategia de negocio de la compañía

En 2022, Línea Directa Aseguradora ha seguido creciendo y ha apostado por el empleo de calidad con una plantilla media de 2.538 empleados. En un entorno de cambio y alta volatilidad, las necesidades de negocio y de las personas de la organización han sido el centro de las decisiones en la estrategia de Recursos Humanos.

En este ejercicio, la nueva Consejera Delegada ha dado especial importancia a la comunicación a través de reuniones con toda la cadena de mando para compartir la estrategia y los resultados. Además, ha definido los nuevos objetivos estratégicos corporativos anuales que se trasladan a toda la plantilla a través del Sistema de Gestión del Desempeño. Posteriormente cada director de Área define los objetivos de su ámbito de responsabilidad, en coherencia con los objetivos estratégicos corporativos, y se asignan todos ellos hasta llegar a cada uno de los empleados.

De esta manera, el **área de Personas está totalmente alineada con los objetivos estratégicos de la compañía y contribuye a su consecución,** cobrando especial importancia en este ejercicio con la nueva Dirección. Prueba de ello, es el trabajo conjunto del área con la nueva dirección y con todas las áreas de negocio y servicio, manteniendo un diálogo constante, estando en el día a día de las decisiones estratégicas, entendiendo los retos de la organización e incorporando las nuevas tendencias en metodologías de trabajo ágiles e innovadoras. El área de Personas ha tenido que cumplir un doble papel. Por un lado, capacitar a las personas para desempeñar sus funciones actuales y conseguir sus objetivos a corto plazo y, por otro, preparar a la compañía para abordar nuevos retos, dotándola del talento que va a necesitar a medio y largo plazo.

La cultura corporativa es, en definitiva, una pieza fundamental que apoya el cambio organizativo ya que genera un factor diferencial en la vida del empleado en la empresa.

En un año con cambios en la organización, han cobrado especial importancia los canales de comunicación con el empleado para hacerle llegar, de primera mano, toda la información en relación con los cambios que iban sucediendo, implicando a las personas clave y, por otro lado, atender todas sus necesidades desde el departamento de Atención a las Personas de manera cercana y totalmente personalizada.

En este contexto ha sido clave conocer el alineamiento de la plantilla con la nueva estrategia de la compañía. Para ello, se han realizado pulsos de opinión a lo largo del año que han permitido a Línea Directa realizar planes de acción acorde con las necesidades y motivaciones de las personas de la organización. En este sentido, ha sido más importante que nunca mantener la esencia de la cultura de Línea Directa, que se apoya en dos pilares fundamentales: un modelo de liderazgo con valores, cercano y transparente y una comunicación fresca, con un estilo propio que sabe combinar mensajes más serios y trascendentes con otros más desenfadados. La cultura corporativa es, en definitiva, una pieza fundamental que apoya el cambio organizativo ya que genera un factor diferencial en la vida del empleado en la empresa.

En este ejercicio 2022, **la compañía ha superado dos exigentes auditorías externas** para volver a certificarse como una de las empresas españolas con el reconocimiento de Empresa **Flexible y Responsable (Efr).** Asimismo, Línea Directa ha prestado especial atención a la salud de los empleados poniendo el foco en la prevención y el bienestar, principalmente en lo relativo a los riesgos psicosociales y la salud emocional de sus empleados.

Asimismo, ha sido relevante el desarrollo de iniciativas para mejorar la experiencia del empleado. El área de Personas se ha volcado en consolidar e incrementar un amplio paquete de beneficios corporativos con el objetivo de atraer al empleado a través de una propuesta de valor diferente.

Como seña de identidad en lo referente a la atracción de talento, la compañía resume su esencia en su **#ADNLíneaDirecta:** "Somos Ágiles, Diferentes y Nos importan las personas".

Diversidad e igualdad

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

- Asegurar entre los empleados y proveedores una **cultura de respeto a las personas** y comportamientos favorables a la diversidad.
- Garantizar **procesos justos de selección, contratación, formación, promoción, remuneración** y desvinculación para los empleados.
- Promover la **inclusión de los colectivos más vulnerables,** facilitando su adecuada integración en la compañía y generando un ambiente de trabajo respetuoso.
- Fomentar una **cultura de diversidad e inclusión** apoyada en programas, acciones y protocolos de actuación que faciliten la integración de todos los empleados.

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

A nivel externo, Línea Directa es miembro del Chárter europeo de la Diversidad promovido por la Comisión Europea con el que las entidades privadas y las organizaciones contribuyen a construir entornos y sociedades más diversas y respetuosas, en línea con las directivas europeas de no discriminación. La adhesión a este Chárter supone la asunción de los siguientes principios:

- Respetar los principios fundamentales de igualdad.
- Potenciar un comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- Reconocer los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización, implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.
- Impulsar el fomento de programas de no discriminación hacia grupos desfavorecidos.

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

- Sean respetuosos con la **igualdad de oportunidades** y que promuevan la no discriminación por razón de raza, color, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión o cualquier otra condición personal, física o social.
- Incluyan a todos los profesionales que se ajusten al perfil requerido, asegurando que la selección se realiza atendiendo a **criterios objetivos** de conocimientos, habilidades, actitudes y valores y que todos los candidatos reciben el mismo trato durante todo el proceso.
- Favorezcan el **acceso a los jóvenes** a su primer empleo a través de programas de becas y otros acuerdos.
- Fomenten la contratación de **personas con discapacidad,** en situación o riesgo de exclusión social, favoreciendo así el empleo socialmente responsable.
- Presenten a los candidatos una **oferta laboral competitiva** basada en una propuesta retributiva acorde a su experiencia, un entorno retador que respeta la igualdad de oportunidades y un adecuado equilibrio entre la vida personal y profesional.

Uno de los principios fundamentales es la cultura de respeto a las personas.

Iniciativas de diversidad en Línea Directa

En el año 2022, la compañía ha realizado diferentes iniciativas de cara a poner en valor la diversidad dentro y fuera de la organización. Es importante destacar que estas son algunas de las iniciativas que se han destacado como buenas prácticas en la auditoría de EFR (Empresa Familiarmente Responsable) y que ha analizado, además, Top Employer Institute.

- **Formación:** la compañía ha formado a colectivos clave en la gestión de personas, así como a expertos técnicos de back office, a través de distintos programas formativos, en materia de diversidad y no discriminación. Una formación dirigida principalmente a los profesionales con equipo a su cargo.

- **Sensibilización y movilización interna.** La compañía sensibiliza a sus empleados en materia de la Política de Diversidad y se ha promovido en la plantilla la Celebración del Mes Europeo de la Diversidad con distintas acciones en el portal del empleado, así como en la red social interna.

- **Comunicación externa:** Línea Directa ha dado a conocer los hitos en materia de diversidad en las Redes Sociales de la compañía a lo largo del año. Algunos ejemplos son las publicaciones que se realizaron con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Racial, o Día Europeo de la Diversidad con la comunicación del hito de la Renovación del Chárter Europeo de la Diversidad.

- **Colaboración con otros grupos de interés:** la organización ha colaborado con otras empresas, asociaciones y grupos de trabajo para el avance y promoción de las políticas de diversidad e Inclusión.

Igualdad

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

Los principales compromisos recogidos en el Plan de Igualdad son:

- Igualdad en el **acceso al empleo, contratación** y desvinculación.

- Promoción y **desarrollo profesional** fundado en el mérito individual y logros adquiridos.

- **Políticas retributivas** acordes a los principios expuestos.

- **Formación** como instrumento específico para el desarrollo de los fines perseguidos por el presente plan y simultáneamente como elemento esencial de la propia actividad empresarial. Corresponsabilidad y conciliación laboral, personal y familiar para con los empleados de Línea Directa.

- **Comunicación y publicidad** como canal de transmisión de valores, de participación y compromiso mutuo.

- **Prevención de riesgos laborales** con perspectiva de género, específicamente con relación a aquellos riesgos psicosociales entre los que destacaría el acoso.

Por otro lado, los principios y líneas de actuación de la Política de Igualdad de Género son:

- **Promover la igualdad de oportunidades** desde el compromiso de la alta Dirección, estableciendo modelos que permitan atraer y retener el talento con independencia del género en la Empresa.

- **Cuidar de la transparencia y la difusión** de esta Política y de los documentos relacionados con el fin de sensibilizar en la igualdad de género a todos los niveles.

- **Fomentar una cultura de flexibilidad** que favorezca el equilibrio de la vida laboral, personal y familiar, garantizando a su vez un empleo de calidad con independencia del género de los empleados.

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

- Capítulos obligatorios sobre igualdad, diversidad e inclusión en los **programas formativos y de liderazgo.**

- Canal específico y confidencial de denuncia al que cualquier empleado puede acudir en caso de vulneración de los principios que acreditan a la compañía como Empresa Familiarmente Responsable. En este sentido, Línea Directa cuenta pone a disposición del empleado tres canales de denuncias: **un canal interno confidencial de denuncias** para el caso de que se produjeran vulneraciones de su código

ético, el contacto con la persona responsable de EFR dentro de la compañía, así como en canal directo que pueden utilizar directamente los empleados dirigiéndose a la Fundación Más Familia.

- Paquete de **medidas y licencias específicas** que permiten atender situaciones familiares y compatibilizarlas con la vida laboral.

Además de las políticas de Igualdad y el Protocolo de Prevención del Acoso, Línea Directa apuesta por la formación como principal vehículo para impulsar en la organización una cultura diversa y contar con una plantilla sensibilizada y concienciada con la materia. Por ello, en el 2022 se han puesto en marcha planes de formación en igualdad, violencia de género y diversidad para los líderes de los equipos y el personal técnico de selección, así como jornadas de sensibilización para toda la plantilla. En las encuestas de clima realizadas a lo largo del año, se incluyen apartados específicos sobre Diversidad e Igualdad. De hecho, el **92% de la plantilla considera que en la compañía se promueve la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.**

Adhesiones por la Igualdad de Género

En su apuesta por la igualdad, la no discriminación y la inclusión, la compañía está adherida a los siguientes códigos de buenas prácticas, redes de empresas, iniciativas sectoriales y diversas fundaciones, que impulsan todos los principios aquí expuestos:

- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas,** iniciativa de la Organización de Naciones Unidas que anima a las empresas a que alineen sus estrategias y operaciones con 10 principios universales sobre derechos humanos y normas laborales.

- **Principios de empoderamiento de las mujeres (WEPs),** iniciativa lanzada por ONU Mujeres y Pacto Mundial para promover la igualdad de género en las empresas.

- **Target Gender Equality (TGE),** amparado también por la ONU, con el objetivo de impulsar la presencia de mujeres en los Consejos de Administración de las empresas y en los puestos de dirección ejecutiva. Este programa es un acelerador de la igualdad en la empresa dado que cuenta con una herramienta de medición de Igualdad amparada por la ONU y con programas de formación para profesionales del Área de Personas encargadas impulsar nuevas políticas y medidas.

- **Ibex Gender Equality,** un índice promovido por Bolsas y Mercados Españoles (BME) que mide la presencia de mujeres en los puestos directivos y en el Consejo de Administración de las empresas españolas.

- **Top Employers,** un sello internacional que reconoce a la compañía como uno de los mejores empleadores del país. La certificadora analiza las prácticas en gestión de personas, y entre ellas, aquellas relativas a la igualdad y diversidad.

- Distintivo de empresas por una **"Sociedad Libre de Violencia de Género"** impulsada por el Ministerio de Igualdad.

- **Guía de Buenas prácticas en materia de Igualdad y no discriminación de UNESPA** que recoge un catálogo de acciones y medidas, consideradas buenas prácticas en materia de Igualdad en el sector.

- **Fundación Más Familia (Efr),** por el que anualmente Línea Directa es auditada a través de DNV, quienes analizan los planes y políticas de Igualdad, medidas relativas, acciones y protocolos específicos, con especial atención al Protocolo de Prevención del Acoso e indicadores e informes del equipo técnico de igualdad.

- **Red sectorial EWI,** red de empresas del sector asegurador de la que Línea Directa forma parte la compañía desde su fundación. Su motivación es impulsar la presencia femenina en los comités de dirección de las empresas del sector. La compañía está presente impulsando las mesas de trabajo de Selección y Atracción de talento.

- **Código Eje&Con** de buenas prácticas en materia de talento femenino en las entidades.

- **MásHumano,** red de empresas que trabaja para la implantación de modelos de trabajo flexibles basados en la corresponsabilidad, la productividad y la humanidad como principios de sostenibilidad.

Violencia de Género

Anualmente se forma a la cadena de mando de la compañía en detección y prevención de violencia de género en colaboración con la Fundación Integra. Asimismo, se realizan dos campañas anuales de concienciación con distintas actividades para toda la plantilla, coincidiendo con el **25 de noviembre** (Día Internacional de la Eliminación de Violencia contra la Mujer) y el **8 de marzo** (Día Internacional de la Mujer). En 2022, con motivo del Día Internacional de la Mujer, además de realizarse acciones internas como cada año, la Consejera Delegada participó en el Toque de Campana por la Igualdad de Género organizado por BME (Bolsas y Mercados Españoles) y por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, que tiene como finalidad fomentar la participación activa de las mujeres en el mundo financiero y promover la toma de acciones en materia de igualdad desde la Dirección. Asimismo, en este mismo día la directora de Tecnología participó en una mesa redonda sobre "Mujeres que transforman, mujeres que inspiran" organizado por Afi Escuelas (Analistas Financieros Internacionales) con motivo de inspirar a otras mujeres a ocupar puestos de responsabilidad dentro de las carreras STEM.

Además, la alta Dirección participa en un **programa de mentoría para mujeres víctimas de violencia** de género llamado **"Leadership for a job",** a través del cual se impulsa la integración para mujeres víctimas de la violencia de género o de exclusión, una mentoría para contribuir a generar nuevas oportunidades profesionales.

Desde hace años, a través del grupo de voluntarios de la compañía, Línea Directa participa en una **Escuela de Fortalecimiento,** dando formación sobre cómo preparar y realizar entrevistas de trabajo a mujeres víctimas de violencia de género con el objetivo de facilitar su integración laboral.

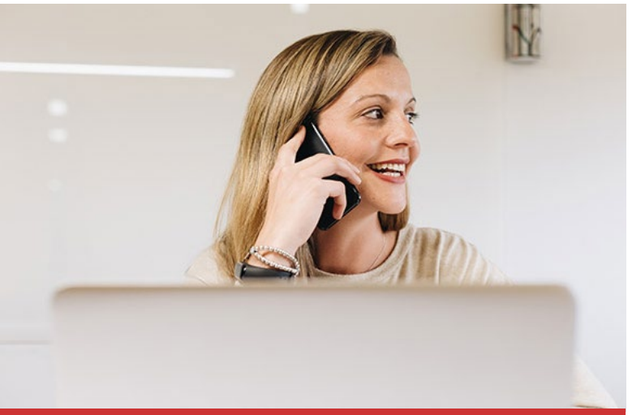
Atracción del talento

Línea Directa se encuentra un año más entre las 50 empresas con mejor capacidad de atraer talento en España según el ranking MERCO Talento.

En el último ejercicio la compañía ha avanzado cuatro posiciones pasando del puesto 49 al 45 de la clasificación. Además, ha renovado su certificación Top Employers, lo que sitúa a la compañía como uno de los mejores empleadores de España.

La estrategia de atracción de talento de Línea Directa, bajo el claim "ADN Línea Directa", que responde a las iniciales de "Ágiles, Diferentes y Nos importan las personas", tiene como objetivo captar a los mejores profesionales para abordar los desafíos actuales y futuros de la organización. Para ello, el equipo de Personas participa en la definición de la estrategia de negocio para identificar al talento necesario en el corto, en el medio y en el largo plazo. Dado el carácter innovador de la organización y su fuerte componente comercial es necesario contar con **profesionales altamente cualificados y comprometidos con la compañía.**

El primer paso para la atraer talento es posicionar de la marca Línea Directa como un buen lugar para trabajar. En este sentido, el foco de la estrategia de la marca empleadora es la proyección de una imagen real y transparente, que sea fiel reflejo de la cultura y la vida profesional en Línea Directa. En la campaña digital "7 razones Línea Directa" publicada en las Redes Sociales durante los años 2021 y 2022, cada empleado contaba, en primera persona, sus motivos por los que les gusta trabajar en Línea Directa.



La compañía ha apostado, en el último ejercicio, por mejorar la **digitalización del proceso de selección, la implantación de herramientas avanzadas de selección y análisis la inclusión de nuevos canales de atracción para el talento joven.** En este sentido, Línea Directa apuesta por la utilización de distintos canales de comunicación (digitales y telefónicos, entre los que destaca el WhatsApp) y las Redes Sociales. El equipo de Atracción de Talento mantiene una comunicación ágil, cercana y muy personalizada con el candidato.

El viaje del candidato comienza en el posicionamiento, continua con el proceso de atracción y termina con el programa de *onboarding,* que cuenta con un acompañamiento personalizado y un plan de formación a medida, lo que permite al candidato sentirse parte de la compañía desde el primer momento. En último lugar, y ya en materia de gestión de talento, juega un papel fundamental la fidelización del empleado ya que es el motor de la organización y el éxito del futuro de la organización.

Nuevas incorporaciones, políticas de talento y procedimientos de selección

Línea Directa se centra en la búsqueda segmentada y especializada a través de distintos canales para el posicionamiento y la atracción del talento. Está presente en los portales más destacados, en las bolsas de empleo de las principales escuelas de negocio del país, en Redes Sociales como LinkedIn y TikTok, donde está desarrollando una estrategia específica de atracción del talento joven, así como en la web "Un Futuro Asegurado" de Estamos Seguros, proyecto sectorial de atracción de talento impulsado por UNESPA, la Asociación Empresarial del Seguro.

La organización ha incorporado a 21 personas en 2022 en áreas estratégicas como Tecnología, Transformación Digital, el área Técnica, Finanzas, Análisis de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Recursos Humanos y Marketing. Igualmente se refuerzan continuamente los Equipos Comerciales y de Servicio al Cliente.

Para la atracción de talento en la organización, Línea Directa cuenta con una **Política de Talento y un procedimiento de selección** en el que destacan principios como los siguientes:

- Hacer de la incorporación de cada persona una experiencia que permita al recién llegado integrarse y conocer la cultura de la compañía gracias a un proceso mixto (digital y presencial) de *onboarding.*
- Mantener el pulso en la búsqueda de profesionales *core* para la compañía como los perfiles STEM, que sean capaces de afrontar los nuevos retos de transformación digital implementando las últimas novedades.
- Seguir aportando a las áreas de negocio una plantilla comercial con buenas capacidades y con altos estándares en sus aptitudes de relación con el cliente.

Para selección del talento, la compañía cuenta con un equipo de Selección formado y especializado, que trata de manera individualizada cada proceso. Su valor añadido es que de manera estratégica se genera una experiencia al candidato que le permite conocer la empresa y su futura área de trabajo incluso antes de entrar en Línea Directa.

Evolución del viaje del candidato

En el año 2022, la compañía ha redefinido el mapa del viaje del candidato, lo que ha permitido identificar aquellos puntos de contacto que son clave para generar una experiencia diferenciadora.

Además, se ha incorporado la medición de la satisfacción del candidato a través de cuestionarios que han permitido conocer de primera mano la percepción del empleado recién incorporado en la plantilla y medir, además, el grado de satisfacción del proceso de selección y de contratación.

Talento joven y STEM

El talento joven y STEM es clave para Línea Directa. La organización ha incorporado 46 estudiantes en prácticas en el último año y muchos de ellos viven en la compañía su primera experiencia laboral. Línea Directa pone en marcha iniciativas orientadas a dar a conocer la organización a través de su cultura y los proyectos retadores más atractivos para este público:

- **Programa de becas** a través de acuerdos con universidades y escuelas de negocio para facilitar las prácticas de los estudiantes. En el año 2022 se han alcanzado acuerdos con Escuelas de Negocio de primer nivel.

- **Presencia en ferias y participación en universidades** con ponencias por parte de los responsables de las áreas de Tecnología y Técnica en los temas de mayor interés para los estudiantes.

- **Hackathon Big Ideas,** una jornada presencial de trabajo colaborativo dirigida a estudiantes universitarios, recién graduados o alumnos de máster, que la compañía realizó en 2022 por quinto año consecutivo.

- **Anuncios de empleo y comunicaciones de marca empleadora** en Redes Sociales a través de los cuales la compañía busca talento con una estrategia personalizada dirigiendo cada comunicación a cada empleado potencial. Además, se publican posts en las distintas Redes Sociales de la compañía (LinkedIn, Facebook, Twitter e Instagram) para trasladar al público en general la marca empleadora de Línea Directa.

- **Nuevo canal de TikTok,** estrenado en 2022 como parte de la estrategia de atracción de talento joven. Con esta nueva red social, Línea Directa busca acercar a la comunidad de TikTok sus señas de identidad como su cultura, el clima laboral, los valores, su apuesta por la sostenibilidad, el día a día en el Campus Línea Directa, los programas de desarrollo profesional y todo aquello que hace del Grupo una marca empleadora atractiva. En menos de un semestre en funcionamiento, la cuenta alcanza 16.500 seguidores a cierre de año.

- **Otras vías de colaboración** con Centros de Formación Profesional y Formación Profesional Dual a través de acuerdos con instituciones educativas de Formación Profesional para generar un vínculo entre la formación profesional y la práctica profesional.

Para los estudiantes en prácticas que entran en la compañía se realizan actividades dentro del programa de Talento Joven como, por ejemplo, los encuentros organizados para que puedan compartir sus experiencias y darles a conocer, de primera mano, las novedades de la organización.

La finalidad de la estrategia de atracción de talento joven es que los estudiantes en prácticas acaben formando parte de la plantilla tras su periodo de beca.

El talento joven y STEM es clave para Línea Directa. La organización ha incorporado 46 estudiantes en prácticas en el último año y muchos de ellos viven en la compañía su primera experiencia laboral.

Gestión del talento

Construyendo el futuro de la Organización

Los cambios organizativos impulsados en 2022 han supuesto un reto a la hora de alinear la estrategia de gestión del talento a los objetivos de negocio de la compañía.

La nueva estructura de la organización se ha centrado en poner el foco en el cliente con el objetivo de consolidarse como compañía multirramo en seguros de motor y hogar de cara a afrontar las nuevas prioridades del negocio como son la digitalización, el crecimiento, la rentabilidad y la sostenibilidad. Para ello, se ha trasladado el customer journey del cliente a la estructura de la compañía con la creación de nuevas áreas como Comercial, para la captación de nuevos clientes, y Cartera, centrada en la fidelización de todos los asegurados (motor y hogar). Esta nueva estrategia ha impactado en una nueva manera de trabajar en el resto las áreas de la organización.

Este cambio ha sido un gran hito en 2022 y ha venido acompañado de una nueva forma de gestionar el talento basada en el impulso de una nueva cultura de desarrollo profesional en todos los niveles y en la formación de los empleados, de manera personalizada, para afrontar con éxito los retos del futuro.

Impulso de la cultura de desarrollo

El nuevo entorno exige ser ágiles en la adaptación al cambio, promover la motivación y el desarrollo de los equipos enfocado a la consecución de los objetivos. Por ello, en el ejercicio 2022, Línea Directa ha preparado una campaña de impulso de la cultura de desarrollo profesional llamada "Re-evoluciona" que se apoya en tres pilares fundamentales:

- **Re-EVOLUCIONA metas:** Motivar a los empleados, a través de sus líderes de equipo, a plantearse metas y retos para enfrentarse a nuevas experiencias de desarrollo profesional.

- **Re-EVOLUCIONA aprendizaje:** Poner el foco en el autoaprendizaje para que cada persona cuente con las capacidades necesarias para los nuevos desafíos. Es la persona la que marca su hoja de ruta de formación, con ayuda de la compañía.

- **Re-EVOLUCIONA movilidad:** Impulsar la movilidad interna y la promoción a través de un modelo de identificación de talento potencial dentro de la organización.

Para llevar a cabo esta campaña, se han desarrollado iniciativas orientadas a la fidelización y desarrollo del talento.

Iniciativas de motivación y desarrollo profesional de los empleados

La principal palanca para la motivación de los empleados es transmitirles el importante papel que juegan para construir el futuro de la compañía. Para ello, desde que fue implantada la nueva estructura organizativa, la Consejera Delegada fijó los objetivos estratégicos de la compañía, que bajaron en cascada a través del Sistema de Gestión del despeño. En este sentido, el 92% de los empleados tiene objetivos fijados ligados a esta estrategia y el 90% los tiene evaluados.

Algunas iniciativas realizadas en 2022 en el ámbito de la motivación y desarrollo profesional:

- **Plan de desarrollo individual:**

  Línea Directa Aseguradora ha impulsado el proyecto Conversaciones de Desarrollo, basado en conversaciones entre los líderes y sus equipos, que siguen una metodología innovadora en el ámbito de Recursos Humanos. Estas charlas tienen como objetivo impulsar una cultura de desarrollo que vincule los objetivos de área a la estrategia de talento y permita identificar y desarrollar las capacidades y conocimientos necesarios para su consecución.

  Se ha formado a los líderes para que sean capaces de identificar las fortalezas y debilidades de sus equipos potenciando su desarrollo con una visión global a medio y largo plazo impulsando aquellos conocimientos, retos y experiencias que van a ser claves para cada uno de los empleados y que puedan ayudarles a alcanzar sus metas. Este proyecto busca que el colaborador coja las riendas de su propio desarrollo y el responsable acompañar y facilitar su crecimiento profesional.

- **Identificación de talento potencial dentro de la organización:**

  En este contexto de adaptación a los cambios y con la finalidad de atraer y retener al talento, es relevante establecer, con el Comité de Dirección, las posiciones clave de la organización e identificar personas con potencial para cubrir puestos estratégicos a corto y medio plazo.

Este ejercicio ha servido para priorizar las acciones de desarrollo, formación y retención de forma personalizada.

Iniciativas de aprendizaje y formación

La estrategia de gestión de talento de Línea Directa estimula que las personas contribuyan, desde su ámbito de responsabilidad, al éxito de la compañía. En un año clave como el 2022 marcado por una nueva Dirección, han tenido especial relevancia los Programas de Desarrollo Directivo, las Escuelas Formativas, así como la integración del talento externo en la organización.

- **Programas de Desarrollo Directivo:**

La Dirección ha sido clave para definir la nueva estrategia de la organización. Por ello el Programa de Desarrollo de directores tiene un papel crucial en este ejercicio. Para llevarlo a cabo, se ha contado con dos socios estratégicos como IESE y Foro de Foros. El conocimiento del contexto económico global, las tendencias disruptivas, los nuevos mercados emergentes y la evolución del sector son contenidos imprescindibles para inspirar a la nueva dirección.

Además del programa de desarrollo para el Comité de Dirección, los programas de liderazgo, para las Comunidades Darwin, Crece y Smile (compuestas por responsables, coordinadores y supervisores de equipos) han puesto especial foco en el desarrollo de personas y en trabajar su potencial, así como en su papel en la gestión de los cambios, acompañando e ilusionando a los equipos ante los nuevos retos.

- **Escuelas Formativas:**

- La **Escuela Comercial** en 2022 ha tenido un papel imprescindible en la formación en conocimientos multirramo: Con las nuevas áreas de Comercial y Cartera, muchas personas han tenido que formarse en un tiempo récord para dar respuesta a las necesidades del cliente en todos sus seguros, tras la integración de las áreas de motor y hogar. Por ello, se ha desarrollado un programa de formación a lo largo del año con todo el equipo Comercial dotándoles de nuevos conocimientos, habilidades, operativas y herramientas para atender de manera unificada al cliente en ambos productos. Y, en el área de Cartera, se ha formado a un equipo multirramo que se va ampliando progresivamente hasta conseguir la dimensión adecuada.

El equipo de Vivaz, la marca de seguros de salud, ha realizado el Programa Mind-Training centrado en detectar cómo las personas gestionan emocionalmente los cambios con el objetivo de poner en marcha mecanismos de automotivación para conseguir los retos en un entorno cambiante.

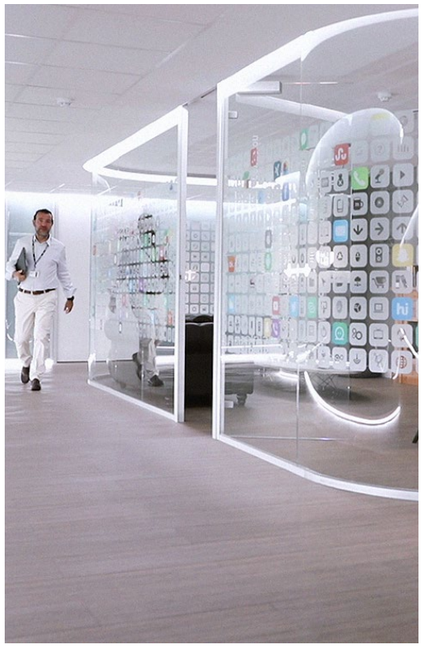
- La **Escuela Técnica** ha promovido el autoaprendizaje para que el empleado sea protagonista de su propio desarrollo. Línea Directa Aseguradora cuenta con un **ecosistema de aprendizaje** formado por varias plataformas digitales que permitan a los empleados autogestionar sus momentos de formación. Las personas cuentan con itinerarios formativos propuestos que permiten avanzar en competencias necesarias para la transformación digital.

Para promover esta nueva cultura de autoaprendizaje la compañía ha creado en 2022 los **Premios "Aprendedores"** que buscan reconocer a las personas que más formación han llevado a cabo en el año, tanto de forma guiada, como por iniciativa libre.

Dentro de la escuela técnica, cobran especial relevancia las comunidades de talento.

- **Comunidades de Talento:**

Estas Comunidades de Talento están formadas por profesionales con competencias y funciones similares y que impulsan en aprendizaje a través de personas con el mismo rol. Estas comunidades comparten foros, puntos de encuentro y programas formativos para



Las comunidades de Talento están dirigidas a desarrollar las capacidades y potenciar los conocimientos de colectivos específicos.

desarrollar las capacidades y potenciar sus conocimientos. El objetivo es proyectar y dirigir el talento interno de la organización de manera que puedan desempeñar con éxito sus funciones, alcanzar los objetivos y desarrollarse profesionalmente para abordar nuevos retos, aportando valor y contribuyendo al éxito de la compañía.

· **Comunidad Pi.** La comunidad Pi está formada por todos los analistas de Línea Directa, un colectivo crítico para la transformación digital. En 2022 han trabajado en incrementar su capacidad analítica, conocimientos estadísticos, así como en el manejo de herramientas de tratamiento de datos no estructurados. La comunidad se reúne presencialmente una vez por trimestre en sesiones inspiradoras sobre tendencias del mundo analítico, tanto con profesionales externos como con personas de referencia de la compañía que comparten mejores prácticas.

· **Comunidad Agile.** La comunidad Agile está formada por los equipos de procesos y tecnología que impulsan el desarrollo de proyectos tecnológicos. El objetivo es ganar agilidad en la implantación de nuevos proyectos y mejorar el servicio al cliente. Los equipos se formaron en metodologías ágiles y herramientas para la gestión de proyectos. En 2022, se ha desarrollado el programa Remember Agile para recordar los conceptos clave de la metodología y compartir experiencias, así como prácticas de aciertos y errores de forma que se generen aprendizajes y mejoras en la eficiencia de los proyectos tecnológicos. La gamificación acompaña al proyecto con juegos de conocimiento a través de Learning Up, la App de aprendizaje de Línea Directa Aseguradora.

- La **Escuela de Sostenibilidad** cobra cada vez más relevancia. Desde el ámbito del Buen Gobierno se han llevado a cabo iniciativas de:

  · **Ciberseguridad.** En 2022, el 95% de la plantilla de la compañía ha realizado la campaña de concienciación y sensibilización en ciberseguridad que se inició en el año anterior. En el programa, a través de gamificaciones, el empleado ha potenciado elementos clave de prevención ante posibles ciberataques: ramsomware, phisihing, whaling, smishing, etc.

  · **Normativa.** En 2022 se ha formado a toda la organización en cumplimiento normativo. La cadena de mando, en particular, ha aprendido los principales principios de protección de datos, operativas y derechos, necesarios para un correcto desempeño de sus funciones. Los grupos afectados han sido formados también en cuestiones clave de materia fiscal. Asimismo, se ha creado una nueva área de Riesgos Corporativos en la que se han agrupado todos los equipos que configuran la segunda línea de defensa, han recibido un programa de formación para mejorar sus competencias y fortalecer sus conocimientos.

- **Integración de talento externo**

Este año también han sido clave los programas de onboarding para nuevos empleados. El proceso de onboarding vela por asegurar la adecuada integración de las personas en la compañía. Comienza antes de la incorporación, proporcionando al nuevo empleado información imprescindible sobre cultura, valores, organización, instalaciones y facilidades a través de la App Learning Up. Esta aplicación móvil guía todo el proceso de incorporación, desde el programa de bienvenida hasta los seguimientos trimestrales que permiten valorar adaptación, motivaciones y potencial para que la incorporación en la cultura de Línea Directa Aseguradora sea un éxito.

Iniciativas para el impulso de talento interno

La nueva estructura organizativa ha generado oportunidades profesionales dentro de la organización. En Línea Directa Aseguradora se apuesta, en primer lugar, por el desarrollo profesional de los empleados, ofreciéndoles nuevas oportunidades que les permitan ampliar su visión de negocio, trabajar con personas diferentes, adquirir nuevos conocimientos y desarrollar nuevas competencias. Todo ello basado en un sistema de clasificación de funciones o **Modelo de Roles** que se adapta a cualquier estructura organizativa.

En este ejercicio se ha constituido un nuevo Comité de Dirección, con 4 nuevos miembros del Comité de Dirección de los cuales 3 han promocionado internamente, siendo 2 de ellos mujeres. Además, en el ejercicio 2022, 71 personas han **asumido nuevas responsabilidades** dentro de la organización de los cuales el 59% han sido mujeres.

Todos los profesionales que cambian de puesto cuentan con el acompañamiento necesario para una integración fácil y rápida a través de los programas de onboading en el nuevo puesto llamados “De la mano”.

Bienestar del empleado, conciliación y política de desconexión digital

Programa de bienestar

El principal objetivo en la gestión de personas en el Grupo Línea Directa es la seguridad y la salud de sus empleados, pero también atiende a un concepto más amplio como el del bienestar. Más allá de las medidas que cuidan de la seguridad y salud, la compañía tiene una estrategia de bienestar que ofrece a sus empleados a través de un Programa de Bienestar, llamado "Bienestar para estar Bien", que engloba acciones enfocadas a distintos aspectos de su bienestar (físico, emocional, financiero, etc).

A lo largo del año 2022 Línea Directa ha realizado sesiones específicas de formación, cursos y campañas dirigidas a los empleados:

- Sesión formativa sobre los beneficios del sueño para la salud impartida por un especialista en Medicina del Trabajo.
- Sesión formativa sobre las guías alimentarias actuales para animar a los empleados a mantener una dieta saludable de la mano del experto dietista-nutricionista y asesor de Vivaz, la marca de seguros de salud de la compañía.
- Presentación interna y difusión del estudio "Percepción vs. Realidad en los hábitos de alimentación de los españoles" por parte del experto dietista-nutricionista asesor de Vivaz, en exclusiva para la plantilla. Esta actividad se realizó con motivo del Día Mundial de la Alimentación.
- Curso online de Mindfulness de 4 sesiones con una instructora de mindfulness y profesora de yoga enmarcado en el Día Mundial del Yoga con la finalidad de cuidar la salud mental de los empleados.
- Sesión formativa sobre los beneficios del Yoga en la salud con una profesora de yoga enmarcada en el Día Internacional del Yoga.
- Campaña interna *"¿Qué es para ti el bienestar?"* en la que a través de un concurso interno se animaba a los empleados a definir el bienestar desde su perspectiva. Con este tipo de iniciativas, la compañía busca motivar a empleados para que compartan experiencias saludables y convertirse en embajadores del bienestar a través de las redes sociales internas.

El Programa de Bienestar cuenta con la colaboración de Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, para promover entre los empleados hábitos saludables en tres aspectos: actividad física, descanso y alimentación. Gracias a la App Vivaz actividad, durante el año 2022 se han lanzado distintos retos ligados a la actividad física y al sueño. Una apuesta por el uso de las nuevas tecnologías en la puesta en marcha de actividades físicas. Los retos cuentan con un alto impacto a través de comunicaciones cercanas y combinan la implicación colectiva con el reconocimiento individual a través del bienestar.

Uno de los retos realizados en 2022 se enfocó animando a los empleados a dormir siete horas y a realizar una hora de ejercicio durante veinte días consecutivos. Aquellos que consiguieron el reto pudieron disfrutar de experiencias de bienestar y salud o un cheque para ropa deportiva. Los empleados del Grupo Línea Directa sumaron casi 13.000 horas de sueño y más de 27,8 millones de pasos.

A estas actividades, hay que tener en cuenta aquellas otras que llevan tiempo implantadas en Línea Directa como el Club Runners, los torneos deportivos, los descuentos en gimnasios, los menús saludables, los productos saludables y sin gluten en todas las máquinas de vending, las cestas de navidad saludables, las salas de relax, las campañas de concienciación sobre salud, campañas de vacunación y reconocimientos médicos específicos o los descuentos en fisioterapia, entre otros.

La propuesta de bienestar para los empleados de Línea Directa va acompañada de un fuerte plan de comunicación interna asociado a las acciones, que contiene informaciones de hitos relevantes, con el fin de motivar a los empleados para sumarse al reto de mejorar su salud. Persiguen involucrar y motivar pero también extender la idea del cuidado de uno mismo.

Además, el programa cuenta con un abanico de distintos contenidos digitales y exclusivos sobre equilibrio emocional disponible en la plataforma formativa interna la compañía, denominada @prende.

Para atender al bienestar financiero de los empleados, como parte de este Programa de Bienestar, Línea Directa, en colaboración con Bankinter, organiza sesiones de formación e información financiera personalizadas para empleados de la compañía. En ellas, y de la mano de expertos en finanzas, los empleados pueden formarse a través de webinares frecuentes en distintos productos financieros, destacando los relacionados con productos de ahorro, hipotecarios, fondos de inversión o planes de pensiones, entre otros. Además, la compañía pone a disposición de sus empleados un espacio digital formativo ("Escuela de Finanzas") con múltiples contenidos formativos sobre aspectos relevante sobre finanzas. En el 2022, los empleados han contado con asesoramiento específico en inversión a través de la academia Bróker para la inversión y compra de acciones, incluido también el Plan de Compra de Acciones de Línea Directa Aseguradora.

Foco en la alimentación

Línea Directa también quiere extender su propósito de bienestar a la sociedad, y en este sentido, a través de la marca Vivaz, ha realizado la campaña "Comer Saludable", conscientes de la importancia de la buena alimentación en la prevención de enfermedades. Esta campaña ha estado enfocada a distintos grupos de interés de la compañía para trasladar a toda la sociedad el compromiso con la buena alimentación, como una parte fundamental del bienestar.

A través de esta campaña, se ha desarrollado contenido *on going,* a disposición de clientes y sociedad en general como recetas, posts y vídeoconsejos. **Estos han sido elaborados de la mano del dietista-nutricionista asesor de Vivaz, Juan Revenga,** y se han publicado en las Redes Sociales de Vivaz y del experto, en la sección del Rincón de Juan Revenga de la web de Vivaz y en el portal @prende, como repositorio de formación interno para los empleados.

Además de este contenido publicado a lo largo de todo el año se han realizado otras acciones específicas como:

- Publicación del estudio "Percepción vs. Realidad en los hábitos de alimentación de los españoles", donde se concluye que los españoles tienen una percepción muy optimista respecto de su alimentación y, sin embargo, no tienen buenos hábitos de alimentación y cocina.
- Realización de tres directos en la cuenta de Instagram de Vivaz de la mano de Juan Revenga, donde la comunidad de seguidores lanzaba preguntas, consultas y dudas al experto relacionadas con la alimentación.
- Formación a empleados a través de sesiones de alimentación saludable de la mano del experto-nutricionista Juan Revenga.
- Lanzamiento de campaña "Comer Saludable" en El Comidista, portal web especializado en alimentación, vinculado al diario El País, de la mano del prestigioso periodista Mikel López Iturriaga.
- Difusión del reto "Comer Saludable" a través de Redes Sociales en el que se animó a todas las personas a comprar de una manera saludable eliminando aquellos productos que suelen ser ultraprocesados del carrito de la compra. Entre los participantes se regalaron tarjetas regalo de una gran plataforma de supermercado para que las familias pudieran comprar mejor en un contexto de subida de precios.

Conciliación

Tanto Línea Directa Aseguradora como Línea Directa Asistencia cuentan con **el certificado otorgado por la Fundación Más Familia que las acredita como empresas familiarmente responsables con nivel B+ proactiva.**

La Fundación Más Familia a través del sello Efr reconoce a las empresas españolas que apuestan decididamente por la conciliación de la vida laboral y personal a través de un modelo de gestión de la conciliación propio que las empresas certificadas tienen que desarrollar internamente. **El modelo Efr, en el caso de Línea Directa, es auditado por DNV.**

Tras la última auditoría superada en octubre de 2022, se analizaron las más de 130 medidas con las que la compañía impulsa la conciliación, que están a disposición de las personas a través del portal del empleado y que están estructuradas en base a los siguientes principios:

1. Calidad en el empleo
2. Flexibilidad espacial y temporal
3. Apoyo a la familia de los empleados
4. Desarrollo profesional
5. Igualdad de oportunidades

Además, el portal del empleado cuenta con apartados específicos donde encontrar información sobre cuestiones relativas a la conciliación y, en todo caso, todos los empleados de la compañía pueden dirigirse al departamento de Atención a las Personas de Línea Directa.

Línea Directa, en su apuesta firme por la conciliación de la vida laboral y personal, cuenta también con licencias propias o extraordinarias, que superan las legalmente establecidas, 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. T**ambién existe la posibilidad de disponer de tiempo para el acompañamiento a sesiones de quimioterapia y radioterapia de familiares afectados por enfermedades oncológicas,** así como licencias especiales para asistir con familiares a determinadas pruebas diagnósticas.

Por otro lado, para los empleados en contacto con clientes, que deben ajustar su jornada a los horarios de servicio al cliente, se ha elaborado un programa de "horarios a la carta" para que cada uno pueda escoger el turno que mejor encaje con sus necesidades en cada momento.

En 2022, la compañía, como empresa responsable y comprometida con la flexibilidad y la conciliación, ha analizado la puesta en marcha de iniciativas individualizadas que faciliten la corresponsabilidad entre el empleado y la empresa velando por la igualdad de oportunidades y la calidad del empleo. Esta será uno de los pilares que la compañía desarrollará en el año 2023.

Línea Directa, empresa flexible y familiarmente responsable

La certificación EFR de la **Fundación Más Familia** es un modelo internacional de dirección de personas que audita a las empresas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los empleados. Así mismo, también fomenta el apoyo en la igualdad de oportunidades y la inclusión de los más desfavorecidos, tomando como base la legislación vigente y vinculante y la negociación colectiva, de forma que las empresas que optan por la certificación EFR realizan una autorregulación voluntaria en la materia.

Línea Directa Aseguradora ha renovado su certificación EFR este 2022 obteniendo una buena puntuación. Esta recertificación supone para la compañía una triple validación (auditoría interna, externa y revisión de la fundación) en la que se analizan todos los parámetros de la organización relativos a la conciliación, la flexibilidad y la responsabilidad compartida entre empleados y organización.

La certificación supone la puesta en marcha de un sistema de gestión dentro de la organización que se articula en torno a las medidas para empleados, pero también promueve una revisión de todos los procesos de gestión de personas desde la perspectiva de la flexibilidad, la responsabilidad compartida y la conciliación. Asimismo, EFR certifica también a la compañía como miembros del Chárter de la Flexibilidad y el Teletrabajo por ser una empresa en la que sus empleados, todos, tienen alguna medida a la que pueden acogerse en función de las políticas existentes.

EFR revisa, asimismo, todas las políticas, protocolos y procedimientos de la compañía en materia de gestión de personas para comprobar que se adecúan a los mínimos exigidos para ser considerada una empresa que trabaja proactivamente por la flexibilidad, la responsabilidad y la conciliación.

La compañía ha realizado este año 2022 una encuesta, "La Voz del Empleado", en la que los más de 2.500 empleados de la organización opinan sobre las medidas de flexibilidad con las que cuenta la compañía. Los empleados valoran con un **4 sobre 5** las medidas de **flexibilidad temporal y espacial**.

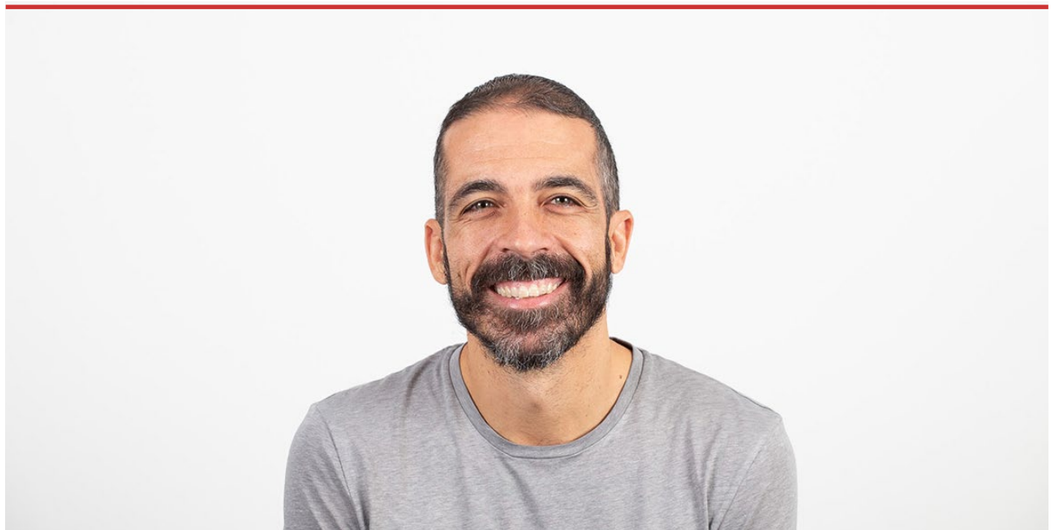
Por último, es importante mencionar la adhesión que tiene la compañía con la **Fundación MásHumano** con el objetivo de crear entornos de trabajo más flexibles, cercanos y centrados en el bienestar de las personas.

Políticas de desconexión digital

Como entidad social y familiarmente responsable, el Grupo Línea Directa se preocupa por organizar el tiempo de trabajo de los empleados de manera que puedan conciliar su vida personal, familiar y laboral. La compañía considera que las nuevas formas de trabajo que ofrecen las nuevas tecnologías deben estar al servicio de las personas, proporcionando la autonomía y flexibilidad que faciliten el necesario equilibrio entre el trabajo y la vida personal. En este sentido, Línea Directa además de acogerse al Convenio de Seguros y Reaseguros en lo relativo a desconexión digital, cuenta con una Política Interna de Desconexión Digital que nace con el objetivo de afianzar este compromiso.

En esta Política se reconoce expresamente el derecho de los empleados a no responder comunicaciones empresariales fuera de su jornada de trabajo, salvo casos de urgencia justificada, y se recomienda a los responsables de equipo evitar este tipo de comunicaciones. De hecho, los nuevos sistemas tecnológicos implantados contienen advertencias sobre la no conveniencia de envío de comunicaciones fuera de horario laboral. Esa iniciativa se ha puesto en marcha en 2022 y en este mismo ejercicio la compañía ha sido auditada por el sello EFR (Empresa Familiarmente Responsable) en materia de desconexión digital.

En Línea Directa, los empleados cuentan con herramientas digitales que permiten el trabajo colaborativo con independencia de si se trabaja presencialmente o a distancia. En esta situación, se ha prestado especial cuidado para continuar garantizando el derecho a la desconexión digital de los empleados. Para ello, se han llevado a cabo acciones de formación y sensibilización periódicas, dirigidas a optimizar la organización del trabajo (respeto a las agendas y al horario de los empleados, planificación e información completa sobre la necesidad o conveniencia de asistencia a reuniones, así como recomendaciones para limitar su duración), y a sensibilizar en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas para evitar el riesgo de la fatiga informática.



Retribución y beneficios corporativos

Retribución total

El sector asegurador es uno de los 10 mejor retribuidos de la economía española y además genera empleo estable y de calidad.

En Línea Directa, el programa de retribución total es una de las palancas a la hora de retener talento en la organización. En 2022, la compañía ha desarrollado una sección nueva en el portal del empleado donde las personas tienen acceso a todos los elementos que forman parte de su paquete retributivo total. Es decir, su **retribución fija, variable y en especie, además de los distintos beneficios sociales y ventajas para mejorar su calidad de vida y favorecer la conciliación personal, familiar y laboral.**

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

Además, es importante destacar que la compañía está avanzando en el diseño de un programa completo de retribución emocional en el que se incluyen todos aquellos beneficios corporativos, ventajas, iniciativas de fidelización, programas de desarrollo profesional, así como todas las políticas que impactan de manera positiva en las personas de la organización.

Plan de compra de acciones para empleados

En el año 2022, **Línea Directa ha lanzado su primer Plan de Compra de Acciones dirigido a empleados.** A través de la adhesión a este Plan, las personas de la organización destinan parte de su salario a la **compra de acciones con un 5% de descuento,** beneficiándose además de las ventajas de la retribución flexible.

Se han impartido dos sesiones informativas y de asesoramiento con la finalidad de promover la educación financiera de la plantilla y que los empleados pudieran entender esta iniciativa antes de tomar la decisión.

El Plan de Compra de Acciones de Línea Directa ha tenido muy buena acogida en la plantilla con un grado de satisfacción de 4,7 sobre 5.

En Línea Directa, el programa de retribución total es una de las palancas a la hora de retener talento en la organización.

Pago único extraordinario a los empleados por la inflación

Con motivo del encarecimiento del coste de la vida como consecuencia de la inflación vivida en el año 2022, Línea Directa Aseguradora **ha decidido hacer un pago único extraordinario a todos sus empleados, a excepción del Equipo de Dirección, equivalente al 1% de su salario fijo, con un mínimo de 300€** y que se ha realizado en enero de 2023.

Previsión social

Línea Directa ofrece a sus empleados un seguro de vida y accidentes con un capital asegurado que puede llegar a superar sustancialmente la obligación del Convenio de Seguros, alcanzando para todos los empleados el triple del salario fijo.

Seguro de aportación definida

Respecto a los compromisos por pensiones destinados a la jubilación, y con la finalidad principal de generar un ahorro futuro para sus empleados, Línea Directa cuenta con un seguro específico de aportación definida con aportaciones anuales para cada empleado.

Además de la contingencia de jubilación ordinaria, para los empleados que hayan prestado servicios en la empresa durante un mínimo de tres años este nuevo sistema también cubre el fallecimiento y la incapacidad de cualquier tipo, y permite la consolidación de los derechos acumulados en el seguro colectivo.

Beneficios corporativos

Línea Directa ofrece a sus empleados un atractivo paquete de beneficios y ventajas corporativas cuya finalidad es fidelizar al empleado e invitarle a conocer en profundidad los productos de la compañía. A continuación, se destacan los más relevantes:

- **Condiciones favorables en la contratación de seguros en todos los ramos de negocio** de la compañía para empleados y familiares con descuentos de hasta un 50%.

- **Programa de retribución flexible** a través del cual los empleados pueden contratar distintos servicios y productos de utilidad personal y familiar. El programa de Línea Directa favorece la conciliación laboral y personal e impulsa el compromiso de la plantilla con la empresa y el sentimiento de pertenencia, convirtiéndose en una palanca para la atracción y retención de talento.

El programa contiene:

- **Seguro de salud:** Los empleados que contraten su seguro de salud a través de la retribución flexible podrán deducirse hasta 500 euros. Además, en esa misma póliza podrán incluir a los miembros de su familia, como cónyuge e hijos, con el mismo beneficio fiscal.

- **Pago de la guardería:** Aquellos empleados que paguen la cuota mensual de la guardería de sus hijos a través de su programa de retribución flexible disfrutarán de la exención del IRPF sin límites. De esta forma, si el trabajador abona la escuela infantil por esta vía llega a ahorrarse en torno a dos mensualidades.

- **Transporte público:** Un servicio muy demandado dentro de la retribución flexible es el abono de transporte, sobre todo por aquellos trabajadores que lo usan a diario para desplazarse a su centro de trabajo.

- **Comida diaria:** Es uno de los servicios más usados por aquellos empleados que comen en su lugar de trabajo o alrededores. La empresa facilita una tarjeta y el empleado puede consumir por esta vía hasta 11 euros por día laborable.

Un 39% de los empleados del Grupo utiliza esta herramienta de flexibilidad en 2022.

- **Acceso gratuito para todos los empleados a las videoconsultas** de Vivaz, la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora.

- **Oficina virtual** propia para los empleados ofrecida por Bankinter como partner para puedan acceder a ventajas específicas como el reparto del 50% de los beneficios asociados a la cuenta virtual.

- **Anticipos y préstamos.** Línea Directa ofrece la oportunidad de que sus empleados puedan solicitar anticipos y préstamos para casos especiales más allá de lo estipulado por la legalidad vigente. El estudio de casos se hace a través del Equipo de Atención Personas.

- **Ventajas y descuentos en productos financieros.** A través de un acuerdo de colaboración, Línea Directa ofrece a sus empleados ventajas y descuentos en productos financieros y asesoramiento. Además, todos los empleados con la cuenta contratada con una entidad colaboradora disfrutan de un reparto anual de los beneficios asociados a sus cuentas.

- **Ayuda a la formación de idiomas y formación especializada.** Los empleados de Línea Directa tienen acceso a becas de idiomas con las que poder estudiar o aumentar su nivel en distintos centros formativos de idiomas. Del mismo modo, los empleados que cursen estudios especializados oficiales relacionados con la actividad de la empresa o con una posible actividad futura pueden optar a ayudas económicas de financiación para su formación académica especializada.

- **Portal de ventajas** al que cualquier empleado puede acceder desde su dispositivo personal y en el que obtienen importantes descuentos y beneficios en ocio, cultura, gastronomía, moda, viajes…, etc.

- **Renting Línea Directa** por el que desde 2018 la compañía gestiona un programa con el que pone a disposición de los empleados la posibilidad de disfrutar de vehículos de primeras marcas en la modalidad de renting con descuento sobre el precio de mercado e incluyendo el seguro de Línea Directa a todo riesgo.

- **Acceso a la compra de vehículos de segunda mano** a precios inferiores a los del mercado.

- **Asesoramiento legal:** todos los empleados de Línea Directa, gracias a un acuerdo entre la aseguradora y uno de los principales proveedores en asesoría legal, cuentan con este servicio sin coste.

- **Cesta de Navidad,** a elegir entre una cesta con productos sostenible y otra con productos típicos de Navidad. Las cestas suponen también una contribución de la compañía con la Fundación Randstad de apoyo a la empleabilidad de personas con discapacidad.

El plan de Beneficios y Ventajas se complementa además con otra serie de medidas, (como Empresa Efr), alcanzando el paquete una propuesta total de más de 130 ventajas, acciones y medidas que Línea Directa pone a disposición de sus empleados. Todos estos beneficios y ventajas son auditados dentro el proceso de evaluación que realiza DNV cada año y que Línea Directa, como empresa Efr, debe superar para mantener esta certificación.

Brecha salarial

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

Para calcular esta brecha ajustada, se agrupa a los empleados en clústeres integrados por personas que desempeñan funciones similares o que desempeñan un puesto parecido.

Se calcula la brecha en cada clúster y, para calcular la brecha general se pondera por el número de personas en cada uno de esos clústeres. El cálculo de la brecha se realiza mes a mes para asegurar que se compara cada persona con sus homólogos. La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\textbf{Brecha salarial ajustada} \quad \sum_{n=1}^{N} \frac{\textit{Brecha en cada clúster} \times \textit{N° de empleados en clúster}}{\textit{N° total empleados}}$$

La brecha salarial en cada clúster se calcula del siguiente modo:

$$\textbf{Brecha salarial} = \frac{\textit{Retribución media hombres} - \textit{Retribución media mujeres}}{\textit{Retribución media hombres}}$$

Línea Directa defiende la igualdad salarial entre hombres y mujeres y realiza las revisiones salariales, año tras año, con criterios comunes para ambos géneros.

Seguridad y salud

El principal objetivo en la gestión de personas en el Grupo Línea Directa es velar por la seguridad y la salud de sus empleados.

En este sentido, Línea Directa está adherida a la Declaración de Luxemburgo, promovida por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo desde el año 2017, por la que se compromete a aceptar e implementar los objetivos básicos de la promoción de la salud en el trabajo y de orientar sus estrategias hacia los principios de esta declaración.

Además, Línea Directa ha desarrollado una estrategia de Bienestar alineado con los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y que sigue las recomendaciones de la Unión Europea (UE) en materia de Salud y Seguridad del Trabajo.

En el año 2022, la compañía ha continuado con las campañas de vacunación, especialmente de la gripe dada su importancia a la hora de distinguir síntomas comunes con la infección por la Covid-19. Adicionalmente, ha realizado diversas acciones enfocadas a la salud de los empleados, además de todas las iniciativas que se realizan a lo largo de todo el año en el Programa de Bienestar, entre las que destacan en Estudio de Factores Psicosociales y la Celebración del Día Mundial de la Salud con la participación de los empleados.

Estudio de factores psicosociales

En el año 2022, **Línea Directa ha elaborado un estudio de Factores Psicosociales** a partir de una encuesta a los empleados, con el objetivo de velar por la salud y el bienestar emocional de la plantilla. Los resultados obtenidos han puesto de relieve aquellos puntos más valorados por las personas de la organización y los aspectos de mejora. El tiempo de trabajo adecuado, el interés que muestra la compañía en el empleado, en su compensación y la correcta variedad en el contenido de las tareas son los tres aspectos con mejor puntuación entre la plantilla. Mientras, los empleados demandan mayor participación en las formas organizativas de la empresa y solicitan más formación para la gestión del tiempo. Con estos resultados, la compañía ha elaborado un Plan de Acción, compartido con toda la plantilla, donde se ha planteado la siguiente hoja de ruta:

- Dotar de mayor visibilidad a la información relativa a la gestión del tiempo de trabajo en el portal del empleado.
- Lanzar campañas formativas dirigidas a los líderes de los equipos para fijar objetivos de desempeño y potenciar, con ello, la autonomía de las personas en los equipos.
- Promover acciones de sensibilización en materia de desconexión digital, de acuerdo con la política interna, con el objetivo de afianzar el equilibrio dentre la vida personas y profesional del empleado.
- Poner en marcha acciones específicas dentro del Programa de Bienestar relacionadas con el bienestar emocional.
- Desarrollar focus groups en torno a diferentes temáticas para aumentar la participación de los empleados.
- Dar continuidad a los planes de Transformación Digital y la formación en el uso de herramientas digitales y colaborativas e incluir más acciones formativas específicas de gestión del tiempo.

Día Mundial de la Salud

Línea Directa ha realizado una campaña interna para celebrar el Día Mundial de la Salud en la que se ha animado a los empleados a compartir en la Red Social interna una foto de platos saludables elaborados por ellos mismos, rutinas diarias de deporte u otras actividades con el hashtag #bienestarlineadirecta. Para fomentar la participación y vincular a los empleados, se sortearon premios relacionados con el bienestar.

Con acciones como esta, la compañía buscar promover los hábitos de vida saludable y mostrar la preocupación por la salud de las personas que están día a día en la organización, así como contar con referentes dentro de la compañía que animen a los demás a mantener buenos hábitos.

Comité de seguridad y salud

Línea Directa Aseguradora cuenta con los recursos necesarios para poder proporcionar a la empresa el apoyo y asesoramiento necesario en la adopción de las medidas preventivas correspondientes.

La compañía asume, con medios propios, las especialidades preventivas de Seguridad Laboral, de Higiene Industrial y de Ergonomía y Psicosociología Aplicada previstas en la normativa específica de Prevención de Riesgos Laborales, desarrolladas por un técnico de nivel superior que desempeña el puesto de responsable de Prevención de Riesgos Laborales de Línea Directa. La especialidad preventiva de Vigilancia de la Salud se encuentra concertada con un Servicio de Prevención Ajeno. El Servicio de Prevención Propio asume la responsabilidad de mantener una adecuada coordinación con el Servicio de Prevención Ajeno concertado y con los asesores especializados externos que, en su caso, sean contratados para la realización de actividades preventivas específicas.

Relación con el empleado

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

En este sentido, el Grupo Línea Directa ha establecido un modelo de flexiwork que combina la presencia en las oficinas con el trabajo en remoto. **En abril se dejaron atrás, de manera gradual, los modelos rotativos por turnos y se instauró un sistema flexible vigente hasta el momento.** Este sistema permite a los empleados de back office contar, de manera flexible, con hasta 6 días de trabajo en remoto al mes a libre disposición. Por otro lado, en el front office, dadas las necesidades especiales de los call centers que mantienen contacto con clientes y trabajan en distintos turnos, se facilita que puedan tener horarios que contengan más días de trabajo desde el domicilio, según las necesidades de cada área. En paralelo a su implantación, se puso a disposición de los empleados la **Política de Trabajo en Remoto.**

Esta nueva forma de trabajar ha sido posible debido al compromiso y responsabilidad de los empleados y la cultura digital de la compañía. La combinación de estos factores ha permitido poner en marcha medidas de flexibilidad orientadas a afrontar los grandes retos del ejercicio 2022.

Este trabajo de cambio de modelo en las formas de trabajar se ha llevado a cabo por el área de Personas de Línea Directa tras un benchmarking del mercado, así como la opinión de un grupo de empleados y diversos procesos de escucha.

Foco en la flexibilidad

Tras las formaciones de liderazgo en remoto a los responsables impartidas en 2021, la compañía cuenta con líderes capaces de gestionar equipos en forma híbrida, presencial y remoto, de manera unificada y fluida.

En este 2022, se ha diseñado una herramienta informática en el portal del empleado, para que los empleados puedan gestionar de manera autónoma y flexible sus días de trabajo en casa en comunicación directa con su responsable.

La organización tiene consolidando el programa Be365, de herramientas colaborativas, que facilita tener un modelo de trabajo ágil y flexible y que permite aprovechar al máximo las capacidades de las nuevas herramientas tecnológicas implantadas en la compañía. Durante la fase de adopción de esta nueva tecnología, se organizaron formaciones semanales para los mandos intermedios en los que se abordaban las buenas prácticas de uso de estas actualizaciones.

A su vez, un grupo de empleados denominado "Embajadores del cambio" ha continuado trabajando en cada área para que el cambio y la implantación de los nuevos sistemas de comunicación y colaboración fuera accesible para todos los equipos. De este modo, ya a finales de 2021 se comenzó a trabajar en el buen uso de las herramientas colaborativas con el ánimo de sacar el mejor provecho de ellas y evitar la fatiga digital que el teletrabajo provoca.

Gestión del cambio

2022 ha supuesto un desafío para el área de Personas, que ha gestionado un cambio organizacional y cultural preparando a las distintas áreas para sentar las bases de la estrategia de futuro de la organización.

En este contexto, la labor de Recursos Humanos ha sido muy importante de cara a acompañar a todas las personas en el proceso de creación de la nueva organización y a los responsables para que todos los empleados comprendieran la importancia de su trabajo en un momento tan decisivo. En este sentido, se han impulsado los grupos de afinidad como palancas de motivación y compromiso para unificar a los empleados hacia el nuevo rumbo marcado por la Dirección de la compañía.

En este sentido, la comunicación interna ha desempeñado un papel clave para informar sobre cada hito logrado en el año, con una vocación de compartir de forma clara y global, a todos los empleados, la estrategia de la compañía.

Atención a las personas

Línea Directa dispone de un canal digital donde cada empleado puede enviar sus dudas o consultas relativas a cualquier cuestión. Todas las peticiones son resueltas por personas especializadas del área de Personas de manera casi inmediata. Este equipo gestiona la vida del empleado en la empresa y atiende todas sus necesidades de manera directa. Además, le proporciona información de gran utilidad y atención cercana con una sensibilidad especial. Los especialistas que forman este equipo, además, han sido decisivos en la gestión de la pandemia, ya que de ellos han partido todos los contactos directos con empleados afectados, así como la atención de cualquier duda o incidencia relativa a la Covid-19 que sigue habiendo en el año 2022.

Diálogo con los empleados

La comunicación con los empleados es clave en la organización. La Consejera Delegada, recién nombrada en este 2022, mantuvo una reunión con toda la plantilla para presentarse y anunciar las principales líneas de la nueva estrategia.

Además de la comunicación de la nueva dirección, para todas las comunicaciones de la compañía las nuevas tecnologías y las herramientas colaborativas implantadas en los años de la pandemia han permitido que toda la información llegue cada vez a más personas.

La compañía cuenta con diferentes canales de comunicación directa y sin intermediarios para los empleados en los que la información fluye en todas direcciones gracias al canal del empleado, de acceso universal, y a la gestión del equipo de Atención a las Personas.

La compañía dispone de diferentes canales de comunicación interna:

- El **Portal del Empleado 'En Línea',** un portal del empleado al que puede acceder toda la plantilla y en el que se incluye la información de interés de una manera más cercana, transparente y digital. En ella se pueden encontrar noticias, aplicaciones sociales corporativas, información personal y herramientas de gestión.
- El **Chatbot 'LiDiA',** un asistente virtual anclado en la barra de navegación de la intranet corporativa programado para responder de manera conversacional a las principales cuestiones demandadas por los empleados.
- Una **newsletter mensual** que recopila los principales hitos corporativos acontecidos durante el mes, con contenido de especial interés en temas de Sostenibilidad, salud y bienestar e innovación.
- **Mailings y comunicados** con campañas direccionadas a todos los empleados (o segmentados, según necesidad comunicativa) a través del correo corporativo.
- Una **red de pantallas** instaladas en las zonas de paso de todos los centros de trabajo. En ellas se refuerzan los mensajes corporativos, las campañas emitidas en otros formatos y se da la bienvenida a las nuevas incorporaciones.
- **Chat corporativo,** de acceso universal y que permite la comunicación inmediata, así como las reuniones virtuales, el trabajo conjunto de proyectos o el intercambio y trabajo simultáneo sobre archivos de trabajo.
- Línea Directa también usa el **WhatsApp** de manera pionera. Comenzó a usarlo para gestiones con sus clientes, a través de una tecnología Bot, y es también canal de comunicación habitual con sus empleados, gracias a que todos los equipos de gestión de personas disponen de móviles corporativos para uso profesional.
- **Anuario Línea Directa,** cada año se elabora un anuario que repasa los principales hitos por los que ha pasado la compañía durante el ejercicio. La importancia comunicativa de este anuario es que siempre está protagonizado por empleados y cada año tiene un motivo común que sirve de hilo conductor.
- La pandemia ha reducido en su mayoría los actos presenciales, pero en 2022 Línea Directa ha retomado las reuniones y acciones presenciales que fomentan la comunicación y el encuentro de los empleados. Estas acciones son un canal habitual de relación con los empleados.

En Línea Directa se ha definido una estrategia de escucha cuyo propósito es entender, involucrar y recoger las ideas de los empleados.

Pulsos de opinión

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

A lo largo del 2022, se han llevado a cabo acciones como focus groups de los distintos colectivos de la compañía (analistas, líderes de equipos, etc.) y encuentros con ponentes externos para compartir tendencias y proyectos. Además, a lo largo del año, se ha tomado el pulso a la organización, a través de encuestas, para evaluar cómo ha entendido y percibido el empleado los cambios organizativos. **A partir de los pulsos de opinión se ponen en marcha planes de acción** para lanzar iniciativas orientadas a impulsar aquellos puntos de mejora.

Representación sindical

Todos los empleados del Grupo Línea Directa se encuentran adscritos al convenio colectivo que resulta de aplicación en cada uno de los centros de trabajo de las Empresas que lo componen:

- En Línea Directa Aseguradora, el Convenio de Seguros y Reaseguros.
- En Línea Directa Asistencia, el Convenio de Oficinas y Despachos, Convenio de Ingeniería y Estudios Técnicos y Convenio del Metal de Alicante, Málaga, Sevilla, Barcelona, Madrid y Valencia.
- En CAR Barcelona, el Convenio del Metal de Barcelona.
- En CAR Madrid: el Convenio del Metal de Madrid.
- En Línea Directa Reparaciones, el Convenio de la Construcción de Madrid.

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

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

Para Línea Directa son primordiales la información y las consultas a los empleados (Implícate, pulsos de opinión, buzón EFR, Evaluación de Riesgos Psicosociales, etc.) a fin de tener constancia de la percepción de los empleados acerca de sus condiciones laborales y poder implementar los planes de acción y mejora que, en su caso, correspondan.

Discapacidad y accesibilidad

Discapacidad

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

Con este objetivo, en 2009 nació el **programa Sin Límites** en Línea Directa Aseguradora, abordando la inserción laboral de la diversidad desde cuatro ámbitos: atracción de talento con capacidades diferentes a través de procesos de selección, afloramiento de la diversidad internamente, desarrollo y/o participación en proyectos sociales de inclusión y contribución con la empleabilidad a través de Centros Especiales de Empleo (CEE). El programa cuenta con una persona especializada de la compañía -el guía o tutor- que garantiza la normalización de los procesos y vela para que el empleado disponga de un entorno laboral adecuado desde su incorporación, con un proceso de acogida personalizado y adaptado a sus necesidades. El guía acompaña al empleado susceptible de obtener el certificado de discapacidad, le asesora y le ofrece apoyo en los trámites, garantizando la confidencialidad.

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

Asimismo, Línea Directa colabora con otras fundaciones y asociaciones en proyectos sociales de inclusión sociolaboral, involucrando a toda una red de voluntarios que aportan sus conocimientos, experiencia y tiempo, diseñando y/o impartiendo talleres de empleo. Así, la compañía facilita a jóvenes con discapacidad de la **Fundación Aprocor** la realización de prácticas de experiencia profesional relacionada con la formación que reciben en la fundación. Además, Línea Directa colabora con entidades o asociaciones cuyos usuarios son personas con diversidad funcional o discapacidad intelectual, realizando diferentes actividades de ocio inclusivo o compartiendo actividades que se enmarcan dentro de sus programas de aprendizaje y formación. Por ejemplo, mercadillos solidarios, en los que los productos que se ponen a la venta son realizados por los usuarios de los centros especializados asociados.

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	2021			2022		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Promedio empleados con discapacidad	18,2	21,7	40,0	19,0	20,0	39,0
Promedio plantilla	1.098,0	1.481,3	2.579,3	1.078,2	1.459,9	2.538,1
% Empleados	1,66%	1,47%	1,55%	1,76%	1,37%	1,54%

El dato reportado es el promedio anual en lugar del número de personas a cierre por ser más representativo. El promedio se calcula ponderando por el número de días que cada persona del colectivo está en el Grupo y se divide por 365 días.

El Grupo Línea Directa contribuye con el empleo de las personas con discapacidad desde hace más de una década, gracias a la contratación de centros especiales de empleo.

Línea Directa se ha unido como empresa promotora a la iniciativa "Empresas por la Equidad, Diversidad e Inclusión", buscando así promover entre la sociedad los principios de este grupo de empresas y divulgar las buenas prácticas en dicho ámbito.

A cierre del ejercicio, el Grupo Línea Directa contaba con 39 empleados con algún tipo de discapacidad, lo que supone el 1,54% de la plantilla.

Accesibilidad

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

El Grupo está trabajando activamente en incorporar las mejores prácticas en accesibilidad web a lo largo de 2023.

SOCIEDAD

INVERSIÓN SOSTENIBLE

APOYO A LA INVESTIGACIÓN

PRODUCTOS SOSTENIBLES

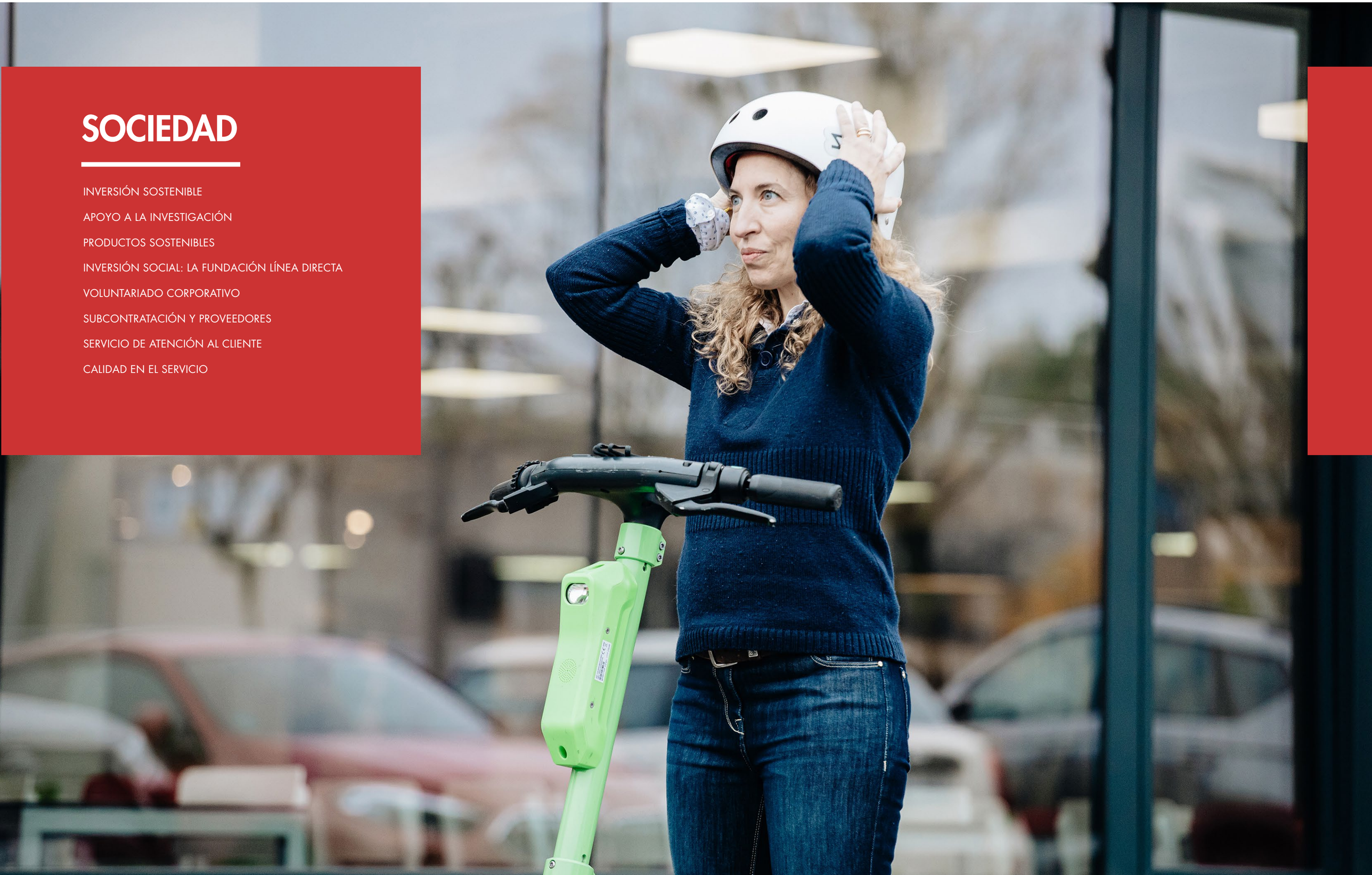
INVERSIÓN SOCIAL: LA FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CALIDAD EN EL SERVICIO



Sociedad

Línea Directa Aseguradora es una compañía responsable, involucrada en las comunidades en las que opera y comprometida con el progreso de la sociedad.

Compromiso con la seguridad vial

La principal aportación en materia social se realiza a través de la Fundación Línea Directa, abarcando actividades de investigación, divulgación y formación en seguridad vial.

En 2022, la Fundación Línea Directa ha publicado 3 estudios de seguridad vial con un fuerte impacto en medios y ha llevado a cabo una formación en seguridad vial dirigida a profesores desempleados.

Sector asegurador

El Grupo Línea Directa participa activamente con entidades sectoriales del sector seguros, como son ICEA, que se dedica a la investigación, estudios estadísticos, formación y asesoría aplicada a la actividad aseguradora y UNESPA, que es la asociación que expresa la posición del sector asegurador ante los temas que preocupan a la sociedad.

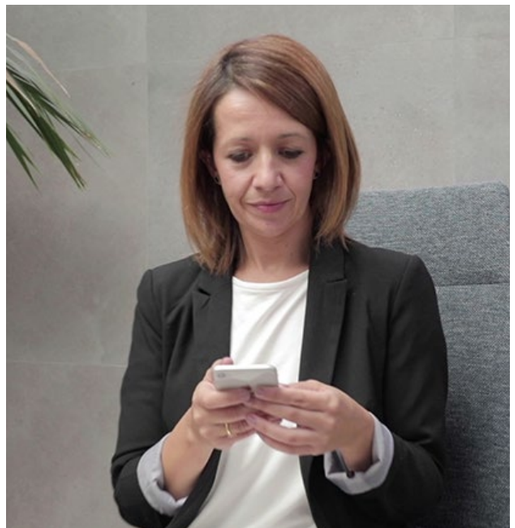
El importe destinado por la compañía al apoyo de estas entidades sectoriales ha ascendido a 126.632 € en 2022, mientras que en 2021 ascendió a 114.712 €.

Otras contribuciones

Como muestra de su compromiso con la sociedad, el Grupo Línea Directa ha aportado a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 658.061 €, principalmente dirigidas a inversiones en la comunidad y en menor medida a donaciones caritativas.

En 2021, el importe total de aportaciones ascendió a 849.942 € como consecuencia de las aportaciones extraordinarias realizadas por la compañía dirigidas a mitigar los efectos derivados de la pandemia de la Covid-19.

Además, Línea Directa promueve el compromiso social de sus empleados con el apoyo de actividades que se realizan a través del voluntariado corporativo en colaboración con distintas fundaciones, asociaciones y ONGs.



Inversión sostenible

La apuesta decidida de la Comisión Europea por las finanzas sostenibles en los últimos años ha impulsado que las entidades financieras, que son consideradas un actor clave en el impulso de una economía comprometida con el clima y el desarrollo sostenible, incorporen criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG) a sus políticas de inversión e incluso desarrollen planes para excluir algunos sectores polémicos o definan una hoja de ruta para la descarbonización de sus carteras de inversión.

El Grupo Línea Directa, en su papel como gestor de inversiones, trabaja por participar de un sistema financiero responsable. En este sentido, en 2022 ha definido una ambiciosa Política de Inversión Sostenible en la que se compromete activamente a la integración de estos criterios en la toma de decisiones de inversión, evitando su participación como inversor en organizaciones, proyectos o productos que puedan incentivar o ser causantes de infracciones graves en estas materias.

En línea con este compromiso, la compañía también ha implementado la herramienta *Sustainalytics* del proveedor *Morningstar,* líder en el mercado para el control y seguimiento de las inversiones en materia ESG de forma automática. La herramienta permite conocer a tiempo real la exposición general a los riesgos ESG tanto en las operaciones como en los productos y servicios financieros, además de poder tomar medidas específicas para mitigar estos riesgos.

Adicionalmente, la entrada en vigor de la obligación de reporte en materia de Taxonomía de la Unión Europea para las carteras de inversión de las entidades financieras supone un reto adicional debido a la exigencia del Reglamento que afrontan las compañías al evaluar el grado de alineamiento de su actividad con la Taxonomía.

Por último, cabe destacar que desde 2022, se reportan: el porcentaje de la cartera con rating ESG, el porcentaje de la cartera con riesgo bajo o despreciable y el riesgo ESG de la cartera en la presentación de resultados trimestrales de la compañía.

Apoyo a la investigación

Línea Directa Aseguradora invierte en diversos proyectos de investigación que, por su trascendencia científica y su peso específico en materia de sostenibilidad, de eficiencia y disrupción, constituyen un valor añadido en materia de reputación.

En 2022, Línea Directa Aseguradora financió y apoyó diversos proyectos pertenecientes a un amplio abanico temático, como la salud, el vehículo eléctrico y la energía. Dentro del primer campo destacan las siguientes inversiones realizadas por la compañía:

- Un detector virtual de alta precisión para perfeccionar y reconstruir tratamientos de radioterapia.
- Investigación de una nueva solución para la evaluación completa del riesgo genético de presentar enfermedades comunes.
- Investigación y desarrollo de medicina personalizada de precisión del cribado del cáncer de pulmón.
- Investigación sobre la identificación molecular de la huella metabolómica asociada a mastitis durante la lactancia materna.

En el ámbito del automóvil, y reforzando la apuesta de la compañía por la movilidad sostenible, destaca el apoyo a la investigación y desarrollo de un nuevo sistema de recarga ultrarrápida y móvil para vehículos eléctricos. Por último, en el campo de la energía, se financiaron proyectos para la investigación de nuevos materiales y procesos para el desarrollo de batería de aluminio-aire primarias.

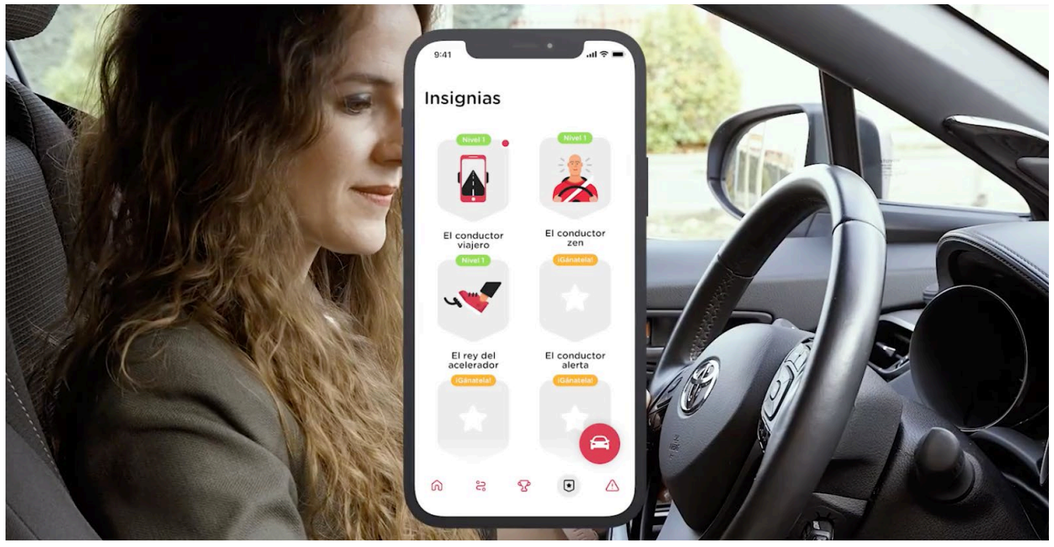
Todos estos proyectos esponsorizados por Línea Directa Aseguradora han contribuido al desarrollo de la I+D en todo el territorio nacional, dado que las empresas colaboradoras se encuentran establecidas tanto en Madrid, como en Cantabria o Cataluña.

Línea Directa llega a un acuerdo con la Fundación Dr. Pedro Guillén para impulsar la investigación en el campo de la traumatología.

Productos sostenibles

Un crecimiento sostenible permite responder a las necesidades actuales de la compañía, pero también significa pensar a largo plazo y adaptar el modelo de negocio a las características externas del mercado, garantizando así un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el medioambiente.

El Grupo Línea Directa mantiene desde hace años un firme compromiso con la Sostenibilidad, que materializa a través de su Plan trienal de Sostenibilidad. El plan vigente contempla 71 acciones concretas en 15 áreas de actuación para el periodo 2020-2022, está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y se integra en la estrategia corporativa. La Política de Sostenibilidad del Grupo tiene sus pilares en cuidar del negocio, de la organización y de la sociedad. Desde el punto de vista de la actividad, el Grupo ha ido desarrollando y lanzando al mercado distintos productos y servicios que responden al objetivo de que su actividad y sus productos generen un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente, en cada una de tres líneas de negocio de la compañía: Motor, Hogar y Salud.

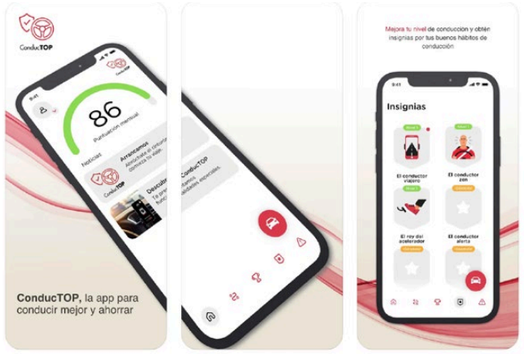


ConducTOP

Preocupada por la seguridad vial y por el fomento de una conducción segura, la compañía ha seguido apostando por **ConducTOP, una App que premia a los clientes más responsables al volante.** La App tiene en cuenta en cada viaje la suavidad al tomar las curvas y al frenar, así como la aceleración, la velocidad adecuada en cada vía y la concentración durante la conducción. Según estos parámetros, el cliente acumulará descuentos que se podrán canjear por descuentos en compras a diferentes *partners* de la compañía.

Vehículos de sustitución con etiqueta ECO

Los Centros Avanzados de Reparación, talleres propios de Línea Directa Aseguradora de última generación, con servicio integral al cliente, cuentan entre sus servicios con una gama de vehículos de sustitución con etiqueta Eco, con combustión GLP (Gas Licuado de Petróleo), un sistema de propulsión con emisiones de CO_2 casi nulas.



Preocupada por la seguridad vial, la compañía ha seguido apostando por ConducTOP, una App que premia a los clientes más responsables al volante.

Póliza Respira

En su apuesta por un nuevo modelo de movilidad urbana más respetuoso con el medioambiente y que ayude a reducir las emisiones de CO2, la compañía creó hace ya seis años un seguro específico para coches eléctricos conocido por Póliza Respira. Se trataba en su origen de un producto que apoya a los conductores que adquieren vehículos eléctricos, pero **desde 2022 se ha ampliado a vehículos híbridos enchufables y a motos,** que tienen un menor impacto medioambiental. Se trata de un seguro a Todo Riesgo con Franquicia para particulares con tarifa plana la primera anualidad, y se adapta a las necesidades de estos vehículos incorporando una serie de servicios específicos en relación con la tipología de vehículo: cubre la batería en caso de siniestro y el cable de recarga en caso de robo, además de ofrecer asistencia en viaje sin limitación de kilómetros por fallo o descarga de la batería. A cierre de 2022, Línea Directa Aseguradora contaba a cierre de año con más de 4.000 clientes de Póliza Respira.

Llámalo X

Durante este año, la compañía ha impulsado con fuerza su novedoso producto Llámalo X, **el primer seguro a todo riesgo con franquicia que incluye un vehículo** y los costes de mantenimiento e impuestos, a cambio de una cuota fija mensual, transformando así al modelo tradicional de asociar el seguro a la operación de financiación del coche. En esta ocasión, en una clara apuesta por la sostenibilidad, ha incorporado dos nuevos modelos en sus versiones híbridas, que cuentan con gran demanda en el mercado por su diseño, eficiencia y equipamiento. A finales de 2022, el producto Llámalo X tiene ya más de 1.900 pólizas.

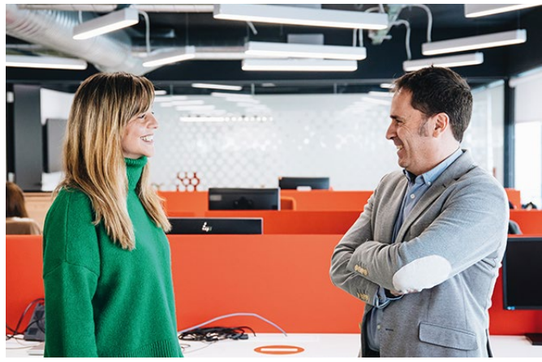
La compañía creó hace ya 6 años un seguro específico para coches eléctricos conocido por Póliza Respira. En 2022 se ha ampliado a vehículos híbridos enchufables y a motos, que tienen un menor impacto medioambiental.

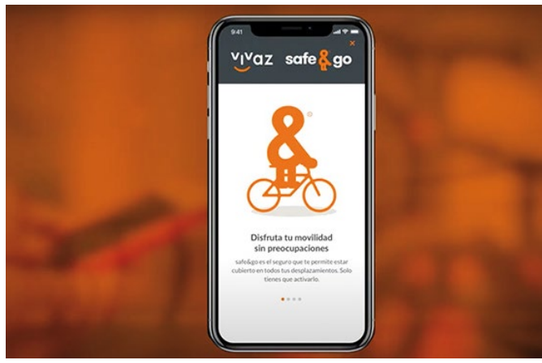
Safe&Go

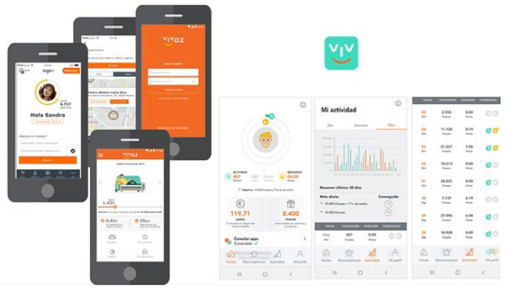
En los últimos años la movilidad está sufriendo una revolución que ha cambiado la forma de desplazarse por la ciudad, dando paso a los Vehículos de Movilidad Personal (VMP): patinetes eléctricos, bicicletas eléctricas o segways permiten una mayor agilidad y flexibilidad, además de un mayor respeto por el medioambiente.

Línea Directa lanzó en 2021 el producto Safe&Go que **cubre a la persona y su movilidad y se puede contratar a demanda** bajo el revolucionario concepto de seguros *on/off* o pago por uso: por segundos o trayectos o durante todo un año.

Safe&Go incluye coberturas únicas en su categoría, pues no solo cubre los daños causados a terceros, sino también los daños físicos sufridos por el usuario, incluida la defensa jurídica. Además, en caso de accidente, la App del seguro geolocaliza el lugar, lo que puede reducir los tiempos de respuesta de los servicios de emergencia y acudir rápidamente en su ayuda.







Vivaz Actividad

Vivaz cuenta con una App, **Vivaz Actividad,** tanto para clientes como para no clientes, con la que ayuda a los usuarios a mantener hábitos de vida saludable. A cierre de año, más de **21.596 usuarios registrados** disfrutan de diferentes ventajas por su uso, además de descuentos en la póliza de Salud si son clientes de Vivaz.

Colaboración con Centros Especiales de Empleo

Durante 2022, los conductores profesionales de Línea Directa Asistencia han estado a disposición de los clientes de la compañía para recoger o trasladar sus vehículos a donde se les indicara, con el objetivo de prestar un servicio seguro, rápido y fiable, que, entre otras muchas posibilidades, incluye el traslado de los coches a la ITV y la entrega personalizada de vehículos nuevos o de ocasión. Para ofrecer este servicio a través de Línea Directa Asistencia, la compañía tiene un acuerdo con Centros Especiales de Empleo (CEE), lo que le permite emplear a trabajadores con discapacidad, facilitando su integración en el mercado laboral.

Estudios para aumentar la prevención y la concienciación

Ya sea a través de Línea Directa Aseguradora o de la Fundación Línea Directa, la compañía pone sus conocimientos y experiencia al servicio de la sociedad a través de estudios e investigaciones, tratando de aumentar la concienciación y la prevención en determinados temas, fundamentalmente relacionados con la salud y la seguridad vial.

Línea Directa Aseguradora presentó a principios de año el estudio **'VI Barómetro de Fraude al Seguro: Fraude al Seguro de Autos y al Seguro de Hogar'** en el que se analizaba la evolución del fraude a los seguros en España y las causas que llevan a los defraudadores a actuar de esta manera, principalmente económicas. El informe concluye que, pese al confinamiento, el fraude al seguro del coche se disparó durante el 2020 hasta alcanzar casi un 7% del total de partes abiertos, una proporción un 21% superior a la del año anterior, mientras que el fraude al seguro del Hogar se incrementa moderadamente hasta alcanzar un 2,7% de partes en 2020. La simulación de siniestros y tratar de cubrir un daño anterior de la firma de la póliza son las estafas más habituales en el ramo.

En el segundo semestre, Línea Directa Aseguradora publicó su estudio **'Animales en la carretera: Un peligro mortal. Accidentes contra animales en las carreteras españolas (2017-2021)',** que profundizaba en los accidentes contra animales, que son cada vez más frecuentes en las carreteras españolas y a la vez más graves; además también analizaba los cambios normativos al respecto en los últimos años y los efectos producidos.

La marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, Vivaz, publicó el estudio **'Percepción vs realidad en los hábitos de alimentación de los españoles',** que concluyó que, aunque el 76% de la población española califica su alimentación de notable o sobresaliente, un tercio consume ultraprocesados casi a diario.

Por último, en relación al ramo de Hogar se publicó a finales de año el estudio **'Los hogares españoles ante la inflación en 2022: gasto y ahorro familiar en el actual escenario económico',** en el que analizaban las dificultades de los hogares para afrontar la subida de precios sufrida en los últimos meses. El informe señala que la mitad de los españoles afirman cambiarse de compañía de suministros por precio y un tercio busca opciones más baratas de seguros. Además, casi el 80% de los españoles afirma acudir a sus ahorros para llegar a fin de mes y 2 de cada 10 acuden al pago a crédito para ello.

Inversión social: La Fundación Línea Directa

Por su contacto directo con el cliente, Línea Directa Aseguradora cuenta desde su creación con una especial sensibilidad hacia los accidentes de tráfico y sus consecuencias. Por eso, en 2014 creó la Fundación Línea Directa, que bajo el lema "Por la Seguridad Vial. Aquí y ahora", desarrolla numerosas iniciativas para luchar contra un problema que, cada año, marca para siempre la vida de miles de personas en nuestro país.

La **Fundación Línea Directa** nació en 2014 con la finalidad de luchar contra la mortalidad en carretera, recogiendo así la gran experiencia y conocimiento del Grupo en materia de accidentalidad. La Fundación, que actúa bajo el lema **"Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora"** como síntesis de su compromiso en este ámbito, cuenta con cuatro líneas de actuación: **Investigación, Divulgación, Acción Social y Formación,** bajo las que impulsa y desarrolla potentes iniciativas con un gran calado social.

Entre sus acciones más destacadas se encuentran **interesantes estudios** que analizan, desde un punto de vista muy social y divulgativo, las causas y elementos más característicos de los accidentes de tráfico, alcanzando una amplia repercusión en los medios de comunicación. Además, organiza el **Premio Periodístico de Seguridad Vial,** uno de los certámenes de referencia en el ámbito periodístico español que, años tras año, reconoce aquellos trabajos periodísticos que, por su originalidad y calidad, pueden contribuir decisivamente a concienciar a los conductores sobre la necesidad de mantener conductas responsables al volante.

La Fundación también se ha convertido en una importante **aceleradora de *startup*** a través del **Premio Emprendedores y Seguridad Vial,** con el que apoya el emprendimiento sobre seguridad en carretera financiando proyectos y entidades que, por su carácter innovador y su viabilidad económica, pueden contribuir a construir una movilidad más segura. Además, la Fundación realiza numerosas acciones en el terreno de la **formación** y la acción social en **colaboración** con otras entidades, organizaciones e instituciones de nuestro país.

La determinación y la decidida voluntad de la organización con la seguridad en carretera, le ha permitido ser reconocida, pese a su juventud, con importantes distinciones, entre las que destacan la **Cruz de Plata de la Orden del Mérito de la Guardia Civil** o la **Medalla de bronce al Mérito de la Seguridad Vial,** concedida por el Ministerio del Interior y la DGT.

INVESTIGACIÓN

La investigación constituye un pilar fundamental en la lucha contra la accidentalidad en carretera. Por ello, la Fundación Línea Directa, que se ha convertido en un gran referente en este ámbito, aborda cada año temas de gran calado social con la finalidad de difundir en la sociedad los aspectos clave de la seguridad vial, apoyando así los hábitos de conducción responsable.

Desde su creación en 2014, la Fundación Línea Directa viene elaborando importantes estudios en colaboración con destacados institutos, fundaciones y universidades con el objetivo de concienciar a los españoles sobre los riesgos de la conducción. La elección y elaboración de estos informes, que alcanzan una gran repercusión en los medios comunicación, atienden a valores como la originalidad, la trascendencia y su utilidad como herramienta en la lucha contra la siniestralidad en carretera.

En 2022, la Fundación Línea Directa ha realizado 3 estudios que han obtenido un fuerte impacto en los medios de comunicación, con 732 apariciones informativas y una audiencia acumulada de más de 382 millones.

- "Nueva movilidad urbana y seguridad vial. Accidentalidad en la nueva cultura del desplazamiento".
- "Velocidad, la lacra silenciosa. El exceso de velocidad en los accidentes mortales en España (2011-2020)".
- "Coches obsoletos, riesgo real. Influencia de la antigüedad del parque automovilístico en la accidentalidad (2011-2020).

"Nueva movilidad urbana y seguridad vial. Accidentalidad en la nueva cultura del desplazamiento"

El primer informe presentado en 2022 analizó la influencia que los **cambios experimentados** en los últimos años en el ámbito del urbanismo y la movilidad podrían tener en las **cifras de siniestralidad,** especialmente de cara al reto planteado por la ONU y la UE **de reducir en un 50% el número de fallecidos** en accidente de tráfico en la presente década.

Lo cierto, es que estos cambios están incrementando la frecuencia de la **accidentalidad urbana** que, desde 2011 a 2019, aumentó un **42%** produciendo casi **4.700 muertos.** Por otra parte, los **usuarios vulnerables** ya suponen el **80%** de las víctimas mortales en ciudad (2020) en parte por el auge de la bicicleta y los VMP, dos colectivos que, durante el pasado año, registraron casi 7.000 víctimas y aportaron el 10% del total de usuarios vulnerables fallecidos en vía urbana.

"Velocidad, la lacra silenciosa. El exceso de velocidad en los accidentes mortales en España (2011-2020)"

El segundo estudio del año investigó la influencia de la velocidad en los accidentes de tráfico, uno de los principales causantes de la siniestralidad junto a las distracciones y el alcohol.

Una de las conclusiones más llamativas del informe es que solo el 6% de los conductores conoce los límites de velocidad de los turismos y solo el 1% sabe el de todos los tipos de vehículo. Además, según el estudio, el 43% de los conductores reconoce sobrepasar habitualmente los límites de velocidad y el equivalente a 1,1 millones confiesa haber superado los 200 km/h en alguna ocasión.

"Coches obsoletos, riesgo real. Influencia de la antigüedad del parque automovilístico en la accidentalidad (2011-2020)"

El tercer estudio realizado por la Fundación en 2022 puso el foco en una de las grandes preocupaciones en la lucha contra la siniestralidad: el envejecimiento del parque automovilístico español. Según el informe, los vehículos españoles se han quedado obsoletos, ya que, en nuestro país, más de 16 millones de coches y motos tienen más de 15 años de antigüedad y casi 23 millones, más de una década.

Además, las perspectivas no son buenas: las matriculaciones se desplomaron un 35% en los últimos 3 años, convirtiendo al parque español en uno de los más antiguos de los países de nuestro entorno, ya que en 2021 alcanzó una media de edad de 13,5 años. Estas cifras tienen una consecuencia directa en las cifras de accidentalidad, ya que, teniendo en cuenta la letalidad que presentan los vehículos según su antigüedad, si se lograra situar la edad media de los coches españoles por debajo de los 10 años, se podrían salvar anualmente 260 vidas.

ÓRGANO DE GOBIERNO DE LA FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA

DIVULGACIÓN

A través de la línea de actuación de Divulgación, la Fundación Línea Directa impulsa una de las iniciativas más exitosas y conocidas en el ámbito de la lucha contra la accidentalidad en carretera: el Premio Periodístico de Seguridad Vial. El certamen, que en 2022 alcanzó la decimonovena edición, premia los mejores reportajes y artículos sobre seguridad en carretera publicados en los medios de comunicación españoles.

En 2022, la Fundación Línea Directa organizó la XIX edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial, cuyo acto de entrega tuvo lugar en el **Gran Teatro Príncipe Pío de Madrid.** El certamen reconoció a los mejores reportajes y artículos publicados y emitidos en España en las categorías a concurso: **Prensa Escrita y Medios On-Line, Radio y Televisión,** dotadas con 10.000 euros netos cada una de ellas.

Además, también se entregó el **Premio Solidario,** que otorga 10.000€ netos a las organizaciones, instituciones y fundaciones cuyo ámbito de actuación es la seguridad vial, y el **Premio Honorífico de Periodismo** por la Seguridad Vial, que reconoce la trayectoria de un profesional de la información en este ámbito.

El número de candidaturas presentadas a esta edición fue de **1.900 trabajos,** un número un 21% superior a la registrada el año anterior. Los periodistas reconocidos en esta edición del certamen han sido **Juan Antonio Marrahí,** de Las Provincias (Prensa Escrita y Medios Online); **Ana María Herrero,** de Onda Cero Palencia (Radio), y **Beatriz Correal,** de La Sexta (Televisión).

Por su parte, el Premio Solidario recayó en **FEDACE** (Federación Española de Daño Cerebral), por su contribución a la mejora de la calidad de vida de las personas que sufren daño cerebral, así como de sus familias. Asimismo, el periodista y editor **Enrique Hernández-Luike** recibió el **Premio Honorífico** de Periodismo a título póstumo por su gran labor de divulgación en materia de seguridad vial a lo largo de su trayectoria profesional al frente del Grupo Luike.

El Jurado de la XIX edición

Los componentes del Jurado de la XIX edición fueron:

- **Pere Navarro,** Director General de Tráfico. Presidente del Jurado.
- **María del Pilar González de Frutos,** Presidenta de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).
- **Pere Macias i Arau,** Presidente de la Comisión para la Seguridad Vial del Congreso de los Diputados durante la legislatura 2011-2015.
- **Pedro Guerrero Guerrero,** Presidente de Bankinter.
- **Carlos Franganillo,** Periodista y presentador de la 2ª edición del Telediario de La 1 de TVE.
- **Leticia Iglesias,** Periodista y presentadora de Informativos TELECINCO.
- **Cristina Villanueva,** Periodista y presentadora de LA SEXTA NOTICIAS.
- **Iván Gómez,** Periodista del DIARIO DE ALMERÍA, ganador en la XVIII edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial en la categoría de Prensa Escrita y Medios Online.

FORMACIÓN Y ACCIÓN SOCIAL

La Fundación Línea Directa desarrolla diferentes iniciativas a través de sus líneas de actuación de Formación y Acción Social con los objetivos de impulsar el conocimiento sobre seguridad vial y de colaborar activamente con la creación de una sociedad más justa y cohesionada. Por eso, en 2022, celebró un año más su edición del Premio Emprendedores y puso en marcha una acción pionera en nuestro país: el primer curso sobre seguridad vial dirigido a docentes en situación de empleo.

Premio Emprendedores y Seguridad Vial

En 2022, tuvo lugar la octava edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial, un proyecto que trata de acelerar las *startups* dinamizando sus propuestas en materia de prevención de accidentes de tráfico. **El Premio, el primero en su género, está dotado con 20.000 euros sin arrastres ni coinversiones,** así como mentoring, formación y acceso a rondas de inversión, y consta de un jurado formado por ocho profesionales de la empresa, el ámbito emprendedor y la Administración Pública que valora especialmente la calidad del proyecto, su viabilidad económica, su carácter innovador y su potencial para mejorar la seguridad en carretera.

En 2022 se recibieron un total de 62 proyectos, de los que 5 fueron seleccionados como finalistas. Finalmente, la *startup* Livall Europe se alzó como ganadora con su propuesta: unos cascos inteligentes para bicicletas y patinetes con un sistema automático de iluminación LED que incluye indicadores de cambio de dirección controlables desde el manillar. Los cascos también poseen altavoces incrustados, micrófono antiviento y bluetooth.

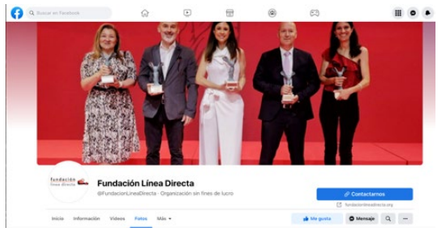
Por su parte, la empresa riojana Segurvital Roads fue la segunda *startup* mejor valorada gracias a una estructura que se acopla en la parte inferior de los quitamiedos para reducir la gravedad de las lesiones en caso de accidente. Además, gracias a contar con una banda de protección fabricada con neumáticos reciclados, esta solución impide que un motorista o ciclista accidentado sea despedido al centro de la calzada.

Una acción social novedosa

Con motivo de la inclusión de la seguridad vial como materia curricular en todas las etapas educativas, la Fundación Línea Directa, en colaboración con la Fundación RACE, **decidió organizar el primer curso sobre seguridad vial y movilidad sostenible especialmente dirigido a profesores en paro de toda España.**

La formación, que carecía de cualquier coste o carga para los alumnos, tuvo lugar en el Circuito del Jarama y estaba estructurado en dos partes. Por un lado, contaba con una formación previa en formato on line de 5 horas de duración, y por otro, con 5 horas presenciales en las que los alumnos realizaron prácticas en el simulador de vuelco de la Fundación RACE y conocieron de primera mano los efectos del alcohol y las drogas en la conducción gracias al uso de gafas especiales.

El curso también abordó temas como el factor humano en la conducción, la importancia de la vía, la seguridad activa y pasiva, la actuación en casos de emergencia, la conducción en situaciones climatológicas adversas y una especial atención al papel de peatones y ciclistas, siempre orientadas a capacitar a los futuros docentes de la materia.



Redes Sociales

A cierre de 2022, la Fundación Línea Directa cuenta con una comunidad de 4.409 seguidores en Facebook y Twitter, conseguidos de manera completamente orgánica, sin haber realizado campañas de captación.

A través de la promoción y desarrollo de este canal, la Fundación impulsa una comunicación trasparente y flexible con sus seguidores y la sociedad, a la que traslada sus acciones e iniciativas en el ámbito de la lucha contra la accidentalidad.

Voluntariado corporativo

El Grupo Línea Directa pone a disposición de sus empleados la posibilidad de unirse a su red de voluntarios denominada, desde este año, 'Conmovedores Línea Directa', cuyo objetivo es impulsar el compromiso y la implicación social y ambiental y lograr acciones de alto impacto en el entorno. El voluntariado corporativo se puso en marcha en 2009 y cuenta en la actualidad con 178 voluntarios.

En 2022, la acción social de Línea Directa Aseguradora ha experimentado una evolución significativa, integrándose de manera efectiva en la estrategia de sostenibilidad. De esta forma, a comienzos del año se lanzó **'Movimiento Línea Directa'** con el propósito visibilizar y englobar la acción social, así como enmarcar el voluntariado en el Plan de Sostenibilidad de la compañía. Asimismo, con esta iniciativa de relanzamiento se buscaba una llamada a la acción con el objetivo de implicar a más personas en la comunidad. Este nuevo rumbo de la red de voluntarios pretende además incluir programas de acción social y sostenibilidad que den cabida a todas las inquietudes solidarias de los empleados de la compañía.

Todas las acciones de voluntariado en 'Conmovedores Línea Directa' se han comenzado a alinear con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y las prioridades han sido la inclusión, la infancia, la igualdad, la sostenibilidad, la salud, la transparencia, la diversidad y la tercera edad.

El voluntariado en la compañía se ha centrado en este ejercicio en acciones dirigidas a niños, jóvenes y adultos en riesgo de exclusión social, personas con capacidades diferentes y mujeres en situación de violencia de género y tercera edad; aportando valor a las comunidades, fortaleciendo internamente la cultura organizacional y permitiendo el desarrollo de nuevas competencias, habilidades y sensibilidades en los voluntarios participantes y en su entorno profesional.

El Grupo utiliza la herramienta Aplanet para documentar, cuantificar y categorizar las iniciativas en materia de acción social según el tipo de actividad realizada y de los recursos destinados, lo que le permite medir las contribuciones y el impacto de la acción social en la sociedad.

Voluntariado de inclusión (talleres de empleo)

Fundación Integra – Escuela de Fortalecimiento

N° voluntarios: **17**

N° beneficiarios: **140**

Horas totales de voluntariado: **68**

A lo largo del año, voluntarios de Línea Directa Aseguradora realizaron 9 talleres de empleo y jornadas de preparación laboral con la Fundación Integra dentro de su programa de inserción laboral Escuela de Fortalecimiento, que giraron en torno a estos momentos de la verdad a la hora de buscar trabajo:

- "Afrontar la entrevista de trabajo".
- "Practicando la entrevista de trabajo".
- "Dinámica de grupo".
- "La entrevista: errores y aciertos".

A través de estos talleres, mediante ejemplos y metodologías role play se analizaron y trataron las diferentes situaciones que se pueden dar dentro de una entrevista, tanto individual como grupal.

Los beneficiarios de la Fundación Integra son personas con capacidades diferentes, grupos en riesgo de exclusión y mujeres en situación de violencia de género.

Asociación Norte Joven

N° voluntarios: **11**

N° beneficiarios: **14**

Horas de voluntariado totales: **12**

El Grupo Línea Directa colabora con esta asociación realizando acciones de voluntariado corporativo para ayudar a jóvenes de entre 16 y 25 años en riesgo de exclusión o vulnerabilidad a prepararse para la vida laboral y la inclusión en la sociedad. Voluntarios de la compañía realizaron en abril una jornada de preparación para el empleo con dos talleres, uno de simulación de entrevistas personales y una dinámica de grupo. Estos talleres forman parte del programa formativo que estos jóvenes reciben en la asociación. Con el *feedback* y evaluaciones de las entrevistas, los tutores de estos jóvenes trabajan con ellos de forma individual aquellos aspectos que les ayudaran a una inclusión plena social y laboralmente.

Fundación de Psicopediatría de Sevilla - Rehabilitación de huerto

El equipo directivo de Línea Directa Aseguradora ha colaborado durante tres días con la Fundación de Psicopediatría de Sevilla, de la mano de Fundación Randstand, rehabilitando un huerto para su centro ocupacional y habilitando un espacio para el disfrute de las personas a las que el centro atiende.

La acción se ha hecho de la mano de jóvenes y adultos con discapacidad intelectual, fomentando así su integración y desarrollo.

N° voluntarios: **15**

N° beneficiarias: **133**

Horas totales de voluntariado: **168**

Fundación Integra - Dia Internacional de la Mujer

N° voluntarios: **16**

N° beneficiarias: **15**

Horas totales de voluntariado: **16**

Durante el Día Internacional de la Mujer el 8 de marzo, el Grupo Línea Directa organizó para un grupo de mujeres en situación de violencia de género una jornada en la que se realizaron tres actividades diferentes:

- Taller de empleo en el que se practicó la entrevista de trabajo a través de la metodología role play y en las que cada voluntario entrevistó durante unos 15 minutos a cada participante.
- Dinámica de grupo con feedback de los voluntarios.
- Escuchas en los departamentos de ventas emisión y ventas recepción de llamadas durante una hora, poniéndose cada una de ellas al lado de un gestor comercial, viendo y oyendo realizar la llamada y gestiones con los clientes.

Voluntariado medioambiental

Adopta un abuelo - Abuelos Hackers

Los voluntarios de Línea Directa Aseguradora han puesto sus conocimientos digitales al servicio de diez personas mayores de la residencia Domusvi de Tres Cantos y, de la mano de Adopta un Abuelo, se les ha ofrecido formación en nuevas tecnologías.

Con esta acción, la compañía contribuye a minimizar la brecha digital de la tercera edad, fomentando su autonomía. Además, Línea Directa Aseguradora ha donado un teléfono móvil a todos los mayores participantes.

N° voluntarios: **11**

N° beneficiarias: **10**

Horas totales de voluntariado: **22**

Patrullas Verdes con Prodis

N° voluntarios: **8**

N° beneficiarias: **12**

Horas totales de voluntariado: **28**

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente se organizó en el Campus de Línea Directa una actividad de reciclaje con la Fundación Prodis y sus Patrullas Verdes.

Con esta actividad se ha ofrecido a los empleados conocimientos sobre cómo reciclar correctamente los residuos, disfrutando además de una jornada de inclusión con los jóvenes con discapacidad intelectual de la Fundación Prodis.

Donación de CPU's y monitores

N° voluntarios: **1** técnico y **1** voluntario

N° beneficiarios: **17** jóvenes residentes en el Hogar el Olivo

Horas de voluntariado/voluntario: **3**

En el presente año, hemos realizado la donación de 3 monitores y 1 CPU al Hogar el Olivo. Estos equipos se han ubicado en la sala de estudio de la residencia, permitiendo a un mayor número de jóvenes acceder a herramientas tecnológicas con fines educativos.

Give & Gain - Campañas solidarias navideñas

La Semana de la Acción Solidaria y el Voluntariado de las empresas organizada por Forética busca reconocer y dar visibilidad a todas las iniciativas y proyectos sociales que realizan las empresas a través del voluntariado. Se trata de una iniciativa de referencia en voluntariado corporativo a nivel internacional. Durante esta edición, Línea Directa Aseguradora propuesto incluir sus dos campañas navideñas: "Recogida Solidaria de Alimentos", con Banco de Solidaridad; y "Conviértete en Rey Mago", de la mano de Hogar el Olivo.

Recogida Solidaria de Alimentos, con Banco de Solidaridad

Se trata de un banco de alimentos que atiende a más de 300 familias en la Comunidad de Madrid. En esta ocasión, 300 kgs de alimentos donados por los empleados de Línea Directa Aseguradora se han empaquetado en forma de lotes navideños, con el objetivo de llevar la ilusión de las fechas a quienes más lo necesitan.

N° voluntarios: **15** voluntarios

N° beneficiarios: **60** familias en situación de pobreza alimentaria

Horas de voluntariado/voluntario: **3**

Conviértete en Rey Mago, con Hogar el Olivo

La red de voluntarios se organiza para regalarles ropa y juguetes por Navidad a los jóvenes residentes en este hogar tutelado por la Comunidad de Madrid. Los voluntarios comparten con sus compañeros las cartas recibidas con la lista de deseos y, entre todos, se suman donativos para que los empleados se conviertan en sus Reyes Magos.

N° voluntarios: **22**

N° beneficiarias: **17** jóvenes del Hogar el Olivo

Horas de voluntariado/voluntario: **3**

Bienestar y salud

IX Carrera Madrid contra el cáncer

Participantes: **100**

Donación: **2.000€**

El Grupo Línea Directa participa en la carrera contra el cáncer que organiza la Asociación Española contra el Cáncer AECC desde hace cuatro ediciones. Este año, la compañía compró 135 dorsales para fomentar la participación de empleados, contribuyendo así con el fin de la carrera, que es la investigación sobre el cáncer.

Carrera Hay Salida

Participantes: **50**

Donación: **2.000 €**

El Grupo Línea Directa, como miembro del grupo de "Empresas por una Sociedad libre de Violencia de Género" copatrocinó en junio "Hay Salida" la carrera solidaria contra la violencia de género organizada por el Ministerio de Igualdad. Con su celebración, cada año se llevan a cabo proyectos específicos como la asistencia integral a víctimas y grupos de riesgo, la sensibilización social, la formación y la prevención de la victimización. **Con el fomento de la participación de empleados se consigue una mayor concienciación sobre el problema que sufren estas mujeres,** ayudando a mejorar sus vidas y las de sus hijos.

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.

Donaciones

Fundación de Psicopediatría de Sevilla

Con motivo de la acción de rehabilitación del huerto y la construcción de la pérgola en sus instalaciones por parte del equipo directivo, Linea Directa, ha donado además 9.300€ a la Fundación de Psicopediatría de Sevilla.

Con este importe, la compañía ha apoyado a la Fundación de Psicopediatría de Sevilla en su labor prestar apoyo a personas con discapacidad intelectual y a su entorno familiar en la provincia de Sevilla, a través de servicios y programas considerando sus intereses en las diferentes etapas de la vida, desde un compromiso ético que promueva su inclusión y derechos.

Cáritas con Ucrania

Todos los beneficios de la venta de pólizas de Línea Directa Aseguradora del viernes 8 de abril de 2022 se convirtieron en ayuda humanitaria para los afectados de la guerra de Ucrania a través de Cáritas.

Los 35.000€ recaudados por la compañía han sido utilizados para la adquisición de alimentos, proporcionar refugio, dar atención psicológica y a ayudar en las labores evacuación segura de los más vulnerables.

Mercadillo solidario 2022 en favor de San Camilo

Todos los regalos que llegaron en la Navidad 2022 a los empleados del Grupo por parte proveedores y otras empresas se donaron para realizar un mercadillo solidario. Este año, además, como parte del mercadillo, Línea Directa Aseguradora puso a disposición del mercadillo 20 móviles reciclados y en buen estado con un precio simbólico de 20 euros. La recaudación final ha superado los 2.000€.

El mercadillo fue organizado por 15 voluntarios, dando soporte a los profesionales de San Camilo que estuvieron atendiendo el Mercadillo. En la residencia geriátrica San Camilo viven más de 150 personas mayores y dependientes. La recaudación se ha utilizado para productos que mejoren la asistencia y calidad de vida de las personas residentes.

Alianzas

- Fundación Randstad
- Fundación Aprocor
- Fundación Integra
- Fundación A la Par
- Banco de Solidaridad
- Centro de Humanización de la Salud San Camilo
- Asociación Norte Joven
- Cáritas
- Adopta un Abuelo
- AECC
- Hay salida (Ministerio de Igualdad)
- Fundación Prodis

Subcontratación y Proveedores

La contratación de nuevos proveedores está sometida a un proceso de homologación que se adapta a la necesidad de cada área funcional y es supervisado por el Área de Finanzas del Grupo, a través del departamento de Compras. Antes de realizar la solicitud al equipo de Compras, el solicitante ha de seguir los procedimientos incluidos en la Política de Compras de la compañía, incluidas las recomendaciones de la Oficina de Protección de Datos.

Política de Compras Responsables

El año 2022 ha supuesto un hito clave en materia de Compras para la compañía: Línea Directa ha aprobado la Política de Compras Responsables, por la que se estipula que se incentivará que los proveedores definan un plan estratégico en materia de sostenibilidad, con criterios ESG, para ir acorde y alineado con el compromiso de la compañía en este sentido.

Adicionalmente, en el proceso de homologación se incorporan criterios no financieros –ambientales, sociales y de gobernanza- en el procedimiento para la evaluación y homologación de los proveedores.

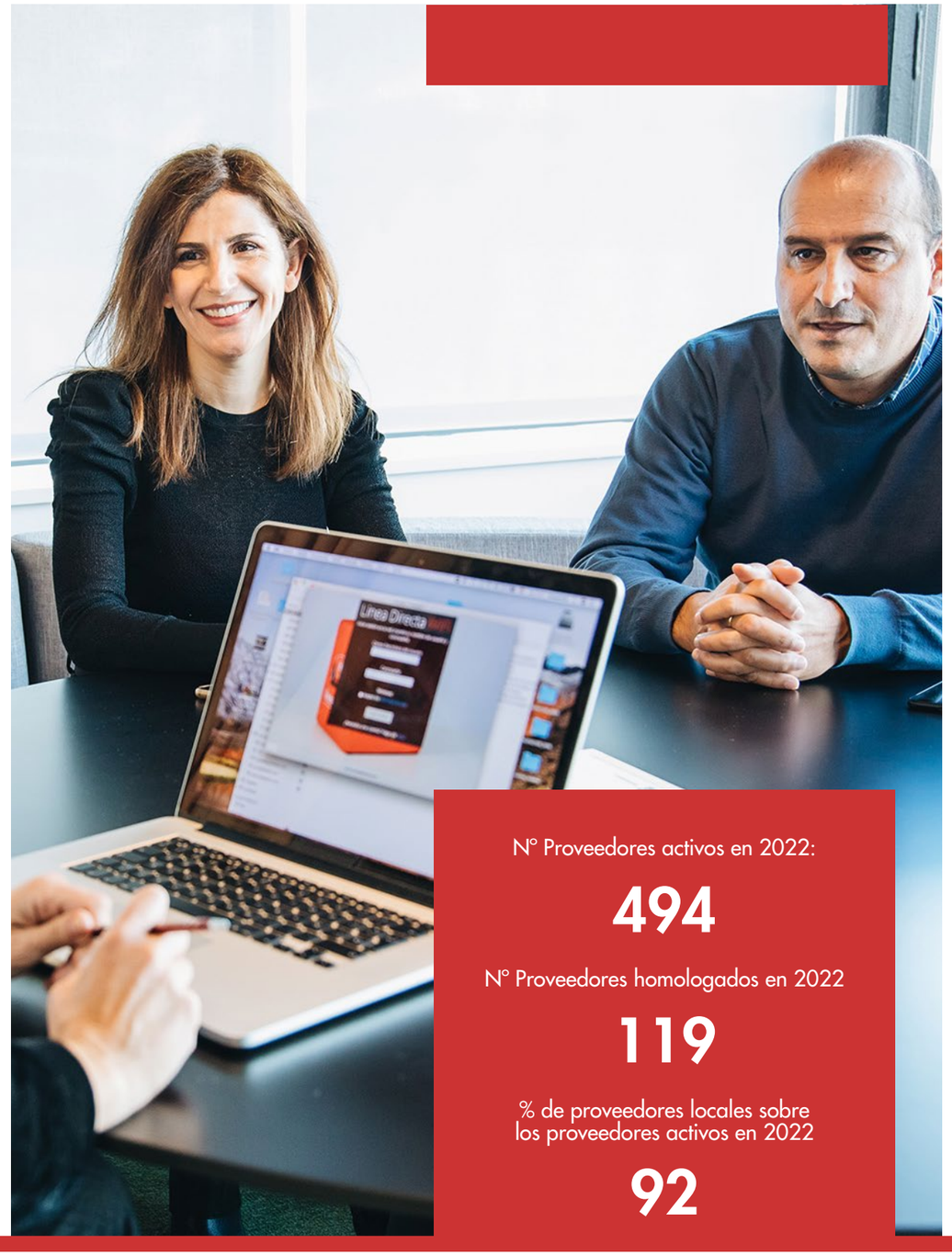
El **100%** de los proveedores homologados en 2022 han aceptado el código de conducta para proveedores

El **52%** de los proveedores homologados en 2022 ha aportado información ESG.

Código de Conducta para proveedores

En dicha política, se establece que todos los proveedores deben adherirse al Código de Conducta para Proveedores aprobado por el Consejo de Administración. Este código tiene por objeto que todos los proveedores y empresas contratadas cumplan las estipulaciones del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, fomenten el desarrollo sostenible, velen por los derechos humanos, observen la normativa laboral y promuevan la protección del medio ambiente, entre otros aspectos. En definitiva, se trata de asegurar que todos los colaboradores comparten y respetan los valores éticos que guían la conducta del Grupo y de sus empleados.

Los principios descritos en este Código de Conducta constituyen un componente importante a la hora de seleccionar y evaluar proveedores, y su incumplimiento puede conducir también a la rescisión del contrato.



Nº Proveedores activos en 2022:

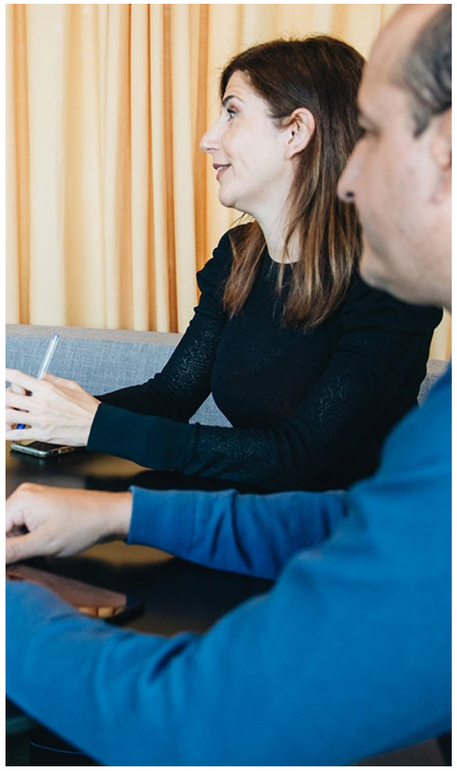
494

Nº Proveedores homologados en 2022

119

% de proveedores locales sobre los proveedores activos en 2022

92



Política de externalización

Además, cualquier externalización de funciones o de actividades operativas críticas se realiza cumpliendo los requisitos establecidos en la Política de Externalización, que también ha sido revisada en 2022 y aprobada posteriormente por el Consejo de Administración.

La Política de Externalización también define el proceso a seguir y los requisitos que debe cumplir un proveedor de servicios que vaya a llevar a cabo una actividad considera crítica, según lo estipulado por la política.

Cadena de suministro: compras a proveedores locales

Línea Directa está comprometida con el desarrollo y crecimiento del tejido productivo local en España, ya que el 92% de sus proveedores activos son locales, siendo una amplia mayoría pequeñas o medianas empresas (PYMEs).

Evaluación de proveedores críticos

Periódicamente, la compañía evalúa a los proveedores que realizan operaciones críticas, dando lugar a un documento informativo que se pone a disposición de la dirección, con el objetivo de garantizar el buen desempeño de aquellos, que desempeñan un papel fundamental en la operativa crítica de Línea Directa.

Requisitos medioambientales y de sostenibilidad para proveedores

Línea Directa, a través de sus canales de diálogo, realiza una serie de preguntas a todos los proveedores homologados. Con estas cuestiones se valoran aspectos relacionados con el código de conducta, las condiciones de trabajo y derechos humanos, la prevención de riesgos laborales, la ética empresarial, conciliación, igualdad y diversidad, la protección de datos de carácter personal y la existencia de una política de responsabilidad social corporativa.

Debida Diligencia en Derechos humanos

Como parte del proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos, Línea Directa ha evaluado los posibles impactos procedentes de su cadena de suministro en dicha materia, así como los procesos y controles existentes para su mitigación.

Esta evaluación ha permitido identificar una serie de acciones de mejora para conseguir un mayor control de la cadena de suministro y así reducir la probabilidad de ocurrencia de impactos causados por malas prácticas de un proveedor en materia de derechos humanos.

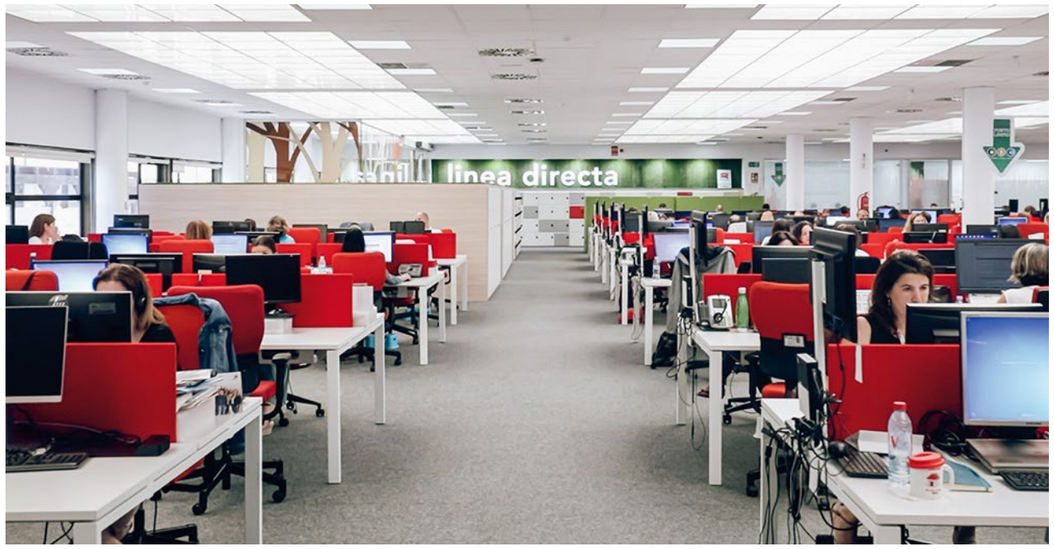
Servicio de atención al cliente

El Servicio de Atención al Cliente tiene por objetivo garantizar la excelencia del servicio conforme lo estipulado por la Ley y por el propio contrato suscrito con el cliente. Para ello, la compañía analiza la información obtenida a partir de las reclamaciones recibidas y propone a las áreas de negocio diferentes medidas con el objetivo de impulsar la mejora del servicio y de los productos.

Todas las gestiones del departamento tienen por objetivo poner al cliente en el centro de todas las decisiones, para lo que se revisan los procesos de servicio que han motivado su queja, se le informa de cualquier avance en el procedimiento, y se le mantiene puntualmente informado a través del canal de comunicación que elija.

En 2022, la compañía mantiene unos tiempos medios de respuesta en la resolución de las quejas y las reclamaciones muy cortos, situándolo en 12,5 días.

El **Servicio de Atención al Cliente** actúa con total independencia y se encuentra separado de los servicios comerciales de la compañía, lo que garantiza la atención especializada de las quejas y reclamaciones y una respuesta motivada al cliente en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y la protección a sus intereses.



Informe de actividad del Servicio de Atención al Cliente

Durante el ejercicio 2022, el Servicio de Atención al Cliente ha resuelto 5.809 expedientes, de los cuales 398 fueron quejas y 5.411 fueron reclamaciones, lo que supone una disminución de un 6,4% respecto a 2021.

EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES

AÑO	QUEJAS	RECLAMACIONES	TOTAL
2022	**398**	**5.411**	5.809
	6,85%	**93,15%**	
2021	**374**	**5.833**	6.207
	6,03%	**93,97%**	
2020	**665**	**7.052**	7.717
	8,62%	**91,38%**	

AÑO	PROCEDENTES	NO PROCEDENTES	TOTAL
2022	**2.215**	**3.594**	5.809
	38,13%	**61,87%**	
2021	**2.190**	**4.017**	6.207
	35,28%	**64,74%**	
2020	**2.386**	**5.331**	7.717
	30,92%	**69,08%**	

* Datos extraídos a fecha 01/01/2023 sobre reclamaciones terminadas en 2022 independientemente de su fecha de entrada.

DISTRIBUCIÓN POR LAS DIFERENTES ÁREAS DE GESTIÓN

ÁREA	PORCENTAJE	QUEJAS Y RECLAMACIONES
Gestión de Accidentes	**69,48%**	**4.036**
Gestión de Póliza	**18,06%**	**1.049**
Cotización y Cierre	**2,81%**	**163**
Servicios Adicionales	**5,78%**	**336**
Asistencia en Viaje	**3,10%**	**180**
Otros	**0,77%**	**45**

La compañía busca en todo caso facilitar al cliente una solución a la queja planteada, adaptada siempre a sus necesidades particulares y dentro del ámbito de las mejores prácticas, el contrato y la ley.

De hecho, Línea Directa cuenta con la figura del **Defensor del Cliente,** el cual promueve la transparencia y la protección de los intereses del asegurado y garantiza la utilización de las mejores prácticas con resoluciones vinculantes para la compañía.

Informe de actividad del Defensor del Cliente

Durante el ejercicio 2022 se han resuelto 428 reclamaciones a través del Defensor del Cliente, de las cuales 287 (67%) se han resuelto a favor del cliente y 141 (33%) de Línea Directa.

TOTAL RECLAMACIONES RESUELTAS DEFENSOR DEL CLIENTE		
428		
FAVORABLES		DESFAVORABLES
287		141
ESTIMADAS	ALLANAMIENTOS	
9	278	

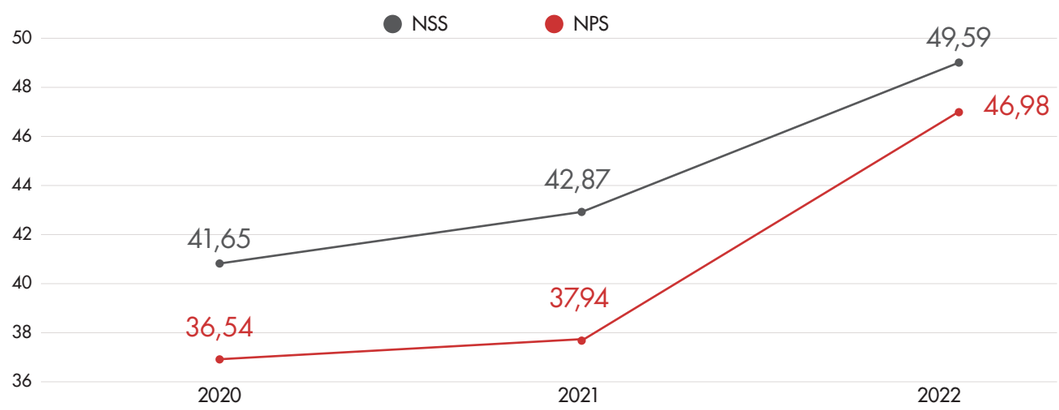
* Datos facilitados por la Defensora del Cliente en su Memoria 2022.

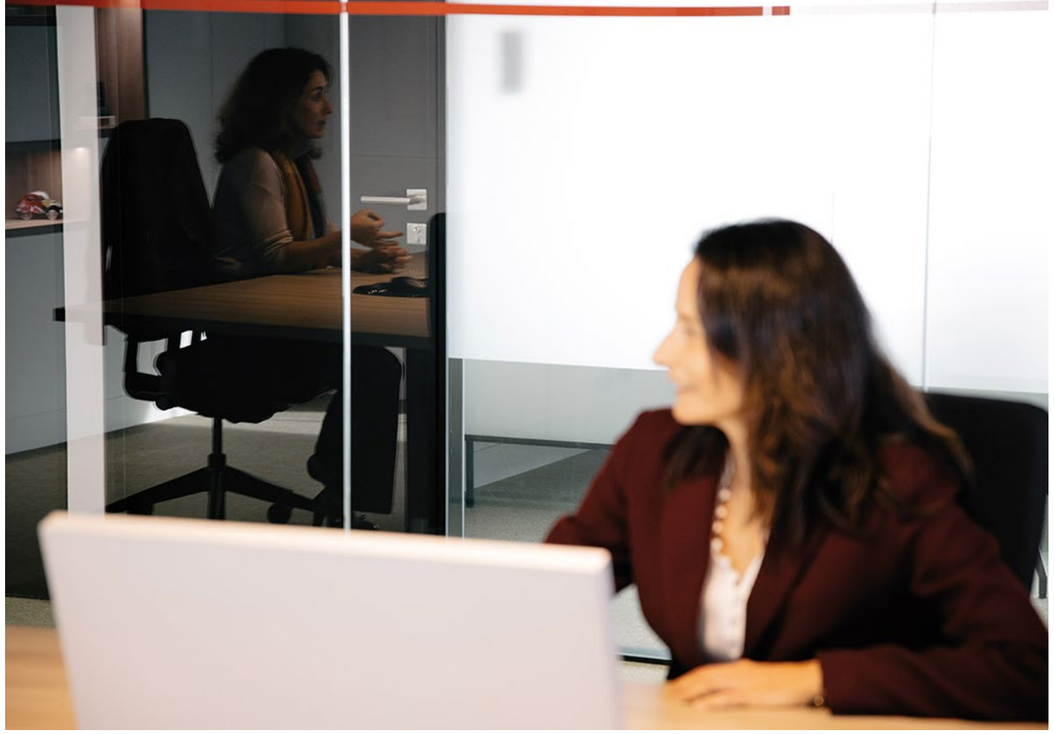
Calidad en el servicio

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

Para Línea Directa Aseguradora, la calidad constituye uno de los pilares fundamentales de su modelo de negocio. Por ello, cuenta con un **Sistema de Calidad** que impulsa, desarrolla e implementa una cultura de la excelencia en todos los ámbitos y actuaciones de la compañía.

Por su parte, el **Plan Estratégico de Calidad** de Línea Directa dispone de un sistema específico de medición en todos los procesos clave de negocio. Esta sistemática, basada en el **Net Promoter Score** (NPS), trata de determinar la **fidelidad del cliente** preguntándole si recomendaría a la compañía en una escala de 1 a 10. En este sentido, el NPS global de compañía ha cerrado el ejercicio 2022 con un **46,98%,** lo que supone una mejora muy notable respecto a los ejercicios anteriores, ya que el índice de recomendación se ha incrementado en **7,8 puntos** respecto a 2021 y en **9,3 puntos** respecto a 2020.





A lo largo de 2022 la medición de la calidad se ha extendido a nuevos procesos, siempre con el objetivo de garantizar la excelencia en el servicio e identificar las oportunidades de mejora. De hecho, dada la importancia que está alcanzando el **servicio a través de los canales digitales,** Línea Directa ha comenzado a poner en el foco en estos procesos, marcándose objetivos muy retadores.

Además del NPS, Línea Directa Aseguradora trabaja con otros indicadores de calidad, como el grado de **Satisfacción con la atención de sus agentes telefónicos,** en el que los clientes evalúan la satisfacción con la atención de los especialistas de la compañía, así como con el servicio recibido, siendo **la profesionalidad y el trato de los profesionales el aspecto mejor valorado.** La satisfacción con cada servicio, ya sea tras una llamada o tras una gestión digital se evalúa mediante el indicador Net Satisfaction Score (NSS) que en 2022 se ha situado en un 49,59%, que supone un incremento de 6,7 puntos respecto al NSS en 2021. Como consecuencia el objetivo de NSS para 2022, que se había fijado en superar el NSS de 2021, se ha superado ampliamente.

En 2022, la compañía también ha incluido mejoras en la medición de la calidad, incorporando nuevas variables y adecuando la gestión de los resultados a las necesidades de cada área, lo que permite optimizar el acierto en la categorización de las sugerencias de los asegurados. Además, **también se han revisado los procesos con mayor margen de mejora,** para lo que se han tenido en cuenta los comentarios de clientes y se ha realizado una revisión exhaustiva de cada expediente y de cada queja o reclamación.

Estos análisis se han realizado en colaboración directa con las distintas áreas con el objetivo de generar un plan de acción basado en las conclusiones obtenidas, que se ha presentado a la Dirección de la compañía y a las áreas afectadas. Además, **toda la información** de las valoraciones de los asegurados, el análisis de los datos y las sugerencias de los clientes es **reportada mensualmente al Comité de Dirección.**

ANEXOS

REQUERIMIENTOS DE LA LEY

MATRIZ DE COMPETENCIA DE LOS CONSEJEROS

INDICADORES AMBIENTALES

INDICADORES DE PERSONAS

INFORME DE VERIFICACIÓN DEL EINF

REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018 EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del Grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	2-1	Detalle de la organización	Propósito, misión, visión y valores Entorno empresarial Modelo de Negocio Gestión de la Sostenibilidad	Págs. 11-43
		2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		
		2-7	Empleados		
		2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos. 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Propósito, misión, visión y valores Gestión de la Sostenibilidad	Págs. 11-18 Págs. 37-43
Riesgos a CP, MP y LP	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Modelo de Gestión de Riesgos	Págs. 63-68
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. * Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. * Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. * Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. * En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.	1-3	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	A lo largo del informe	

Ámbitos	Global Medio Ambiente	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Cuestiones medioambientales	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	3-3	Gestión de los aspectos materiales	El Gobierno y la Gestión del Cambio Climático Riesgos y Oportunidades ante el Cambio Climático Huella de Carbono Sistema de Gestión Ambiental Biodiversidad Adaptación al Cambio Climático	Págs. 71-79
		2-23	Políticas que te comprometen		
		3-3	Gestión de los aspectos materiales		
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Subcontratación y proveedores	Pág. 116
	Contaminación				
	1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; 2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	El Gobierno y la Gestión del Cambio Climático Riesgos y Oportunidades ante el Cambio Climático Huella de Carbono Sistema de Gestión Ambiental Biodiversidad Adaptación al Cambio Climático	Págs. 71-79
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI		
	Economía circular y prevención y gestión de residuos				
	Economía circular	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de gestión ambiental: Generación de Residuos	Pág. 75
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	3-3	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	Sistema de gestión ambiental: Generación de Residuos	Pág. 75
		306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		
		306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 129
		306-3	Residuos generados		
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Acerca de este informe	Pág. 9
	Uso sostenible de los recursos				
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	303-5	Consumo de Agua	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 129
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de Gestión Ambiental	Págs. 74-75
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 129
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de Gestión Ambiental	Pág. 74-75
		302-1	Consumo energético dentro de la organización	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 129
		302-3	Intensidad energética		
		302-4	Reducción del consumo energetico		

Cuestiones medioambientales	**Cambio Climático**				
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Huella de carbono	Pág. 73
		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 129
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		
		305-5	Intensidad de las emisiones de GEI		
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Riesgo y oportunidades del cambio climático	Pág. 72
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 72
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de Gestión Ambiental Anexo: Indicadores ambientales	Págs. 74-75
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI		Pág. 129
	Protección de la biodiversidad				
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Biodiversidad	Pág. 76
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.				
	Taxonomía				
	Elegibilidad de las actividades del negocio con la Taxonomía Europea	Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo del 18 de julio del 2020 y Reglamentos delegados relacionados		Adaptación al Cambio Climático	Págs. 77-79

Ámbitos	Empleo	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Cuestiones sociales y relativas al personal	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Atracción del Talento Gestión del Talento	Pág. 86-90
		2-7	Empleados	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 130-131
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado		
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	2-7	Empleados	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 130-131
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	2-7	Empleados	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 132-134
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado		
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 143-145
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Retribución y beneficios corporativos	Pág. 94-95
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo Indicadores de Personas	Pág. 141
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Retribución y beneficios corporativos	Págs. 94-95 Pág. 96
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo Indicadores de Personas	Pág. 141
		3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de Gobierno Corporativo	Pág. 45-53
		102-35, 2-19	Políticas de Remuneración		

Ámbitos	Empleo	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Cuestiones sociales y relativas al personal	Implantación de políticas de desconexión laboral,	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Bienestar del empleado, conciliación y política de desconexión digital	Pág. 93
	Empleados con discapacidad.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Discapacidad y Accesibilidad	Pág. 101
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		
	Organización del trabajo				
	Organización del tiempo de trabajo	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Bienestar del empleado, conciliación y política de desconexión digital	Pág. 91- 93
	Número de horas de absentismo	403-9	Lesiones por accidente laboral	Anexo Indicadores de personas	Pág. 146
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales		
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Bienestar del empleado, conciliación y política de desconexión digital	Págs. 91- 93
	Salud y seguridad				
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Seguridad y Salud	Pág. 97
		403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		
		403-3	Servicios de salud en el trabajo		
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-9	Lesiones por accidente laboral	Anexo Indicadores de personas	Pág. 146
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales		
	Relaciones sociales				
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Relación con el empleado	Pág. 98-100
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	Relación con el empleado	Pág. 100
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Seguridad y Salud	Pág. 97
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Relación con el empleado	Pág. 98-100
	Formación				
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Gestión del Talento	Págs. 88-90
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Anexo Indicadores de Personas	Pág. 147
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Discapacidad y accesibilidad	Pág 101

Cuestiones sociales y relativas al personal	**Igualdad**				
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Diversidad e Igualdad	Págs. 83-85
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;				
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.				

Ámbitos		Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos	Pág. 61
		2-23	Políticas que te comprometen		
		2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y elevar problemas		
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos	Pág. 62
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Seguridad y Salud	Pág. 97
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos	Pág. 61
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		
	La abolición efectiva del trabajo infantil.				

Ámbitos		Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Ética y Transparencia	Págs. 54-57
		2-23	Políticas que comprometen		
		2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y elevar problemas		
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética y Transparencia	Pág. 57
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Sociedad	Pág. 103

Ámbitos	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Sociedad	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Inversión social: La Fundación Línea Directa	Págs. 108-111
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.		
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos		
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Inversión social: La Fundación Línea Directa	Págs. 108-111
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Voluntariado Corporativo	Pág. 112-115
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	2-29	Enfoque de participación de los grupos de interés	Voluntariado Corporativo	Págs. 112-115
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
	Las acciones de asociación o patrocinio.	2-28	Asociaciones a las que se pertenece	Sociedad	Pág. 103
	Subcontratación y proveedores				
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Subcontratación y proveedores	Págs. 116-117
		3-3	Gestión de los aspectos materiales		
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Subcontratación y proveedores	Pág. 116-117
	Consumidores				
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Servicio de Atención al Cliente Calidad en el servicio	Págs. 118-120
		416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Servicio de Atención al Cliente	Págs. 118-119
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		
	Información fiscal				
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Ética y transparencia: prácticas fiscales	Pág. 56
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Ética y transparencia: prácticas fiscales	Pág. 56

MATRIZ DE COMPETENCIA DE LOS CONSEJEROS

	Competencias			Alfonso Botín	Patricia Ayuela	John de Zulueta	Ana Plaza	Rita Estévez	Elena Otero-Novas	Fernando Masaveu
1	Sectores regulados	Seguros, banca y mercado de valores	**1.1 Seguros**	x	x	x	x	x	x	x
			1.2 Banca	x	x	x		x		x
			1.3 Mercado de Valores	x		x	x		x	x
2	Financiero y riesgos	Finanzas y contabilidad. Auditoría y Gestión de riesgos	**2.1 Finanzas y contabilidad**	x	x	x	x	x		x
			2.2 Auditoría y gestión de riesgos	x		x	x		x	x
3	Transformación digital	Digitalización y nuevas tecnologías. Ciberseguridad. Cumplimiento normativo	**3.1 Digitalización y nuevas tecnologías**	x	x	x	x	x		
			3.2 Ciberseguridad y Protección de Datos	x		x		x	x	
			3.3 Cumplimiento normativo	x		x	x	x	x	x
4	Diversidad	Diversidad de género, nacionalidad y edad	**4.1. Género**	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Mujer	Mujer	Hombre
			4.2. Nacionalidad	Española	Española	Estadounidense	Española	Española	Española	Española
			4.3. Edad (<50) (51-60) (>60)	Entre 50 y 60	<50	>60	Entre 50 y 60	<50	Entre 50 y 60	Entre 50 y 60
5	ASG	Experiencia y formación en cuestiones ASG	**5. Cuestiones ASG**	x		x	x	x	x	x
6	Clientes	Comercial y Marketing. Calidad. Consumidores	**6.1 Comercial y Marketing**	x	x	x		x		x
			6.2 Calidad y Consumidores		x	x			x	x
7	Estrategia	Estrategia. Desarrollo de negocio	**7. Estrategia y desarrollo de negocio**	x	x	x	x	x	x	x
8	Internacional	Experiencia internacional	**8. Experiencia internacional**	x	x	x	x	x	x	x
9	Consejos	Experiencia en otros consejos	**9. Experiencia en otros consejos**	x	x	x	x	x	x	x
10	Personas	Gestión de personas. Talento y compensación	**10. Gestión de personas. Talento y compensación**	x	x	x		x	x	x

INDICADORES AMBIENTALES

Indicador	2019	2020	2021	2022
CONSUMO ENERGÉTICO				
Gasóleo (l)	19.447,75	10.475	8.319,7	11.547
Gasóleo (MWh)	190,59	102,66	81,5	111,77
Gas Natural (MWh)	2.950,01	2.414,99	3.143,34	2.414,5
Electricidad (MWh)	5.630,4	4.762,6	5.209,9	5.223,1
Electricidad Autogenerada (MWh)	-	-	-	318,4
% electricidad de origen renovable	70,12%	63,7%	0%	69,1%
Electricidad de fuentes renovables (MWh)	1.682,33	1.728,71	0	3.611,47
Electricidad de fuentes no renovables (MWh)	3.948,14	3.033,95	5.209,92	1.611,64
Energía total	**5.630,17**	**4.762,66**	**5.209,92**	**5.223,11**

Indicador	2019	2020	2021	2022	Objetivo (%22 vs.21)
HUELLA DE CARBONO					
ALCANCE 1					
Alcance 1: emisiones directas de CO2 (tonCO2e)	654,7	469,6	602,3	470,95	
ALCANCE 2					-50% Alcance 1 y 2
Alcance 2 (market- based) emisiones indirectas de CO2 por electricidad consumida (tonCO2 e)	1.459,8	431,7	1.178,3	395,96	
Alcance 2 (location-based) emisiones indirectas de CO2 por electricidad consumida (tonCO2 e)*	1.459,8	1.190,6	1.178,3	1.239,86	
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por agua	7,56	3,97	4,58	2,4	
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por papel**	59,1	25,7	16,5	0,2	
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por viajes de empresa	26,33	6,9	7	22,01	
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por desplazamiento de empleados in itinere	2.690,5	1.305,3	2.296,4	2.653,4	
Intensidad alcance 1 (tonCO2e/plantilla media)	0,27	0,19	0,23	0,19	
Intensidad alcance 2 (tonCO2e/plantilla media)	0,61	0,17	0,46	0,15	
Intensidad (alcance 1 + alcance 2)	0,88	0,36	0,69	0,34	

* A partir de 2022, se ha modificado la metodología de cálculo de las emisiones de alcance 1 y alcance 2.

** A partir de 2022, se ha modificado la metodología de cálculo de las emisiones por papel.

Indicador	2019	2020	2021	2022
CONSUMO DE AGUA				
Agua potable (ml)	23,5	12,43	14,32	16,12
GESTIÓN DE RESIDUOS				
Residuos totales (Kg)	-	-	107.822	112.042
Residuos peligrosos (Kg)	-	-	35.715	40.435
Residuos no peligrosos (Kg)	-	-	72.106	71.608
Papel (Kg)	-	-	14.839	17.898
Plástico (Kg)	-	-	16.976	14.010
Otros residuos no peligrosos	-	-	40.291	39.700
VALORIZACIÓN DE RESIDUOS				
Residuos reciclados/reutilizados (Kg)	-	-	97.332	81.156
Residuos desechados (Kg)	-	-	0	0
Residuos enviados a vertedero (Kg)	-	-	0	0
Residuos incinerados (con o sin recuperación) (Kg)	-	-	0	20.202
Residuos eliminados de otra manera, especificar (Kg)	-	-	0	0
Residuos con método de eliminación desconocido (Kg)	-	-	10.490	10.684
ALCANCE DE CERTIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL				
Ocupantes en centros certificados medioambientalmente (%)	-	-	76%	76%
CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS				
Consumo de papel (Kg)	30.538	18.520	11.712	9.705
Consumo de tóner (Kg)	-	-	30,8	23,4

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla a cierre de año

Indicador	2020			2021			2022		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total plantilla	**1.095**	**1.466**	**2.561**	**1.096**	**1.480**	**2.576**	**1.068**	**1.432**	**2.500**
Distribución de plantilla por antigüedad y por género									
<=5	568	618	1.186	557	599	1.156	510	542	1.052
6-15	369	528	897	325	452	777	293	380	673
16-25	156	319	475	207	417	624	256	471	727
>25	2	1	3	7	12	19	9	39	48
Distribución de plantilla por edad y por género									
<30	110	144	254	104	131	235	102	129	231
>=30 y <50	852	1.061	1.913	826	1.054	1.880	771	968	1.739
>=50	133	261	394	166	295	461	195	335	530
Distribución de plantilla por grupo profesional y por género									
Directivos	36	36	72	35	35	70	37	37	74
Profesionales expertos	181	167	348	189	176	365	187	169	356
Profesionales	359	407	766	283	422	705	264	412	676
Staff	519	856	1.375	589	847	1.436	580	814	1.394
Distribución de plantilla por tipo de contrato y por género									
Indefinido	1.031	1.386	2.417	1.050	1.444	2.494	1.050	1.417	2.467
Temporal	64	80	144	46	36	82	18	15	33
Distribución de plantilla por tipo de jornada y por género									
Completa	703	620	1.323	709	631	1.340	720	664	1.384
Parcial	392	846	1.238	387	849	1.236	348	768	1.116

	2020	2021	2022
Porcentaje de nacionalidades respecto al total de la plantilla (%)			
España	95,4%	95,4%	95,7%
Venezuela	1,1%	1,3%	1,5%
Perú	0,7%	0,6%	0,5%
Otras nacionalidades*	2,8%	2,7%	2,4%
Nº total de nacionalidades	**29**	**28**	**24**

*con un peso menor al 0.5% sobre el total

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla a cierre de año

Indicador	2020			2021			2022		
	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL
Total plantilla	**1.323**	**1.238**	**2.561**	**1.340**	**1.236**	**2.576**	**1.384**	**1.116**	**2.500**
Distribución de plantilla por antigüedad y por tipo de jornada									
<=5	371	815	1.186	362	794	1.156	392	660	1.052
6-15	566	331	897	469	308	777	382	291	673
16-25	383	92	475	491	133	624	568	159	727
>25	3	0	3	18	1	19	42	6	48
Distribución de plantilla por edad y por tipo de jornada									
<30	55	199	254	59	176	235	73	158	231
>=30 y <50	1.010	903	1.913	972	908	1.880	956	783	1.739
>=50	258	136	394	309	152	461	355	175	530
Distribución de plantilla por grupo profesional y por tipo de jornada									
Directivos	71	1	72	70	0	70	74	0	74
Profesionales expertos	317	31	348	333	32	365	326	30	356
Profesionales	654	112	766	599	106	705	566	110	676
Staff	281	1.094	1.375	338	1.098	1.436	418	976	1.394
Distribución de plantilla por tipo de contrato y por tipo de jornada									
Indefinido	1.031	1.116	2.417	1.320	1.174	2.494	1.371	1.096	2.467
Temporal	22	122	144	20	62	82	13	20	33

	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL
Total plantilla	**2.417**	**144**	**2.561**	**2.494**	**82**	**2.576**	**2.467**	**33**	**2.500**
Distribución de plantilla por antigüedad y por tipo de contrato									
<=5	1.042	144	1.186	1.074	82	1.156	1.019	33	1.052
6-15	897	0	897	777	0	777	673	0	673
16-25	475	0	475	624	0	624	727	0	727
>25	3	0	3	19	0	19	48	0	48
Distribución de plantilla por edad y por tipo de contrato									
<30	211	43	254	213	22	235	214	17	231
>=30 y <50	1.823	90	1.913	1.830	50	1.880	1.724	15	1.739
>=50	383	11	394	451	10	461	529	1	530
Distribución de plantilla por grupo profesional y tipo de contrato									
Directivos	72	0	72	70	0	70	74	0	74
Profesionales expertos	348	0	348	365	0	365	356	0	356
Profesionales	752	14	766	701	4	705	675	1	676
Staff	1.245	130	1.375	1.358	78	1.436	1.362	32	1.394

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla media

Indicador	2020			2021			2022		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Plantilla media	**1.085,7**	**1.422,4**	**2.508,1**	**1.098,0**	**1.481,3**	**2.579,3**	**1.078,2**	**1.459,9**	**2.538,1**
Distribución de plantilla media por antigüedad y por género									
<=5	560,4	587,9	1.148,3	565,8	619,1	1.184,9	532,7	577,5	1.110,2
6-15	385,1	537,7	922,8	345,0	486,3	831,3	300,1	400,3	700,3
16-25	139,0	296,7	435,7	181,0	368,7	549,7	237,9	451,0	688,9
>25	1,2	0,2	1,3	6,2	7,3	13,5	7,5	31,2	38,7
Distribución de plantilla media por edad y por género									
<30	129,4	142,9	272,3	109,6	143,1	252,7	99,0	131,4	230,4
>=30 y <50	833,0	1.043,5	1.876,5	841,3	1.058,3	1.899,5	794,8	1.006,4	1.801,2
>=50	123,3	236,0	359,3	147,2	280,0	427,2	184,4	322,1	506,5
Distribución de plantilla media por grupo profesional y por género									
Directivos	35,3	35,8	71,0	34,9	35,0	69,9	35,3	36,2	71,4
Profesionales expertos	194,9	193,3	388,4	184,4	175,8	360,2	189,9	171,3	361,3
Profesionales	340,3	337,8	678,0	278,3	419,4	697,7	274,8	419,7	694,5
Staff	515,3	855,4	1370,7	600,4	851,2	1.451,6	578,2	832,8	1.410,9
Distribución de plantilla media por tipo de contrato y por género									
Indefinido	1.019,8	1.352,3	2.372,1	1.039,6	1.417,2	2.456,8	1.046,1	1.421,3	2.467,3
Temporal	65,9	70,1	136,0	58,4	64,2	122,6	32,1	38,7	70,8
Distribución de plantilla media por tipo de jornada y por género									
Completa	700,8	610,9	1.311,7	703,6	626,5	1.330,1	688,8	640,0	1.328,8
Parcial	384,9	811,5	1.196,4	394,4	854,8	1.249,3	389,4	819,9	1.209,3

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla media

Indicador	2020			2021			2022		
	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL
Plantilla media	**1.311,7**	**1.196,4**	**2.508,1**	**1.330,1**	**1.249,3**	**2.579,3**	**1.328,8**	**1.209,4**	**2.538,1**
Distribución de plantilla media por antigüedad y por tipo de jornada									
<=5	367,8	780,5	1.148,3	367,9	817,0	1.184,9	349,1	761,1	1.110,2
6-15	588,9	333,8	922,8	512,0	319,3	831,3	405,1	295,3	700,3
16-25	353,6	82,1	435,7	436,8	112,9	549,7	540,9	148,0	688,9
>25	1,3	0,0	1,3	13,4	0,1	13,5	33,7	5,0	38,7
Distribución de plantilla media por edad y por tipo de jornada									
<30	63,7	208,7	272,3	56,3	196,3	252,7	57,8	172,6	230,4
>=30 y <50	1.009,3	867,2	1.876,5	990,6	908,9	1.899,5	936,3	864,9	1.801,2
>=50	238,7	120,6	359,3	283,2	144,0	427,2	334,7	171,8	506,5
Distribución de plantilla media por grupo profesional y por tipo de jornada									
Directivos	70,9	1,0	71,0	69,9	0,0	69,9	71,4	0,0	71,4
Profesionales expertos	347,3	41,2	388,4	327,8	32,4	360,2	331,1	30,2	361,3
Profesionales	591,8	86,3	678,0	591,5	106,2	697,7	585,7	108,8	694,5
Staff	301,8	1.068,9	1.370,7	340,9	1.110,7	1.451,6	340,6	1.070,3	1.410,9
Distribución de plantilla media por tipo de contrato y por tipo de jornada									
Indefinido	1.294,2	1.077,9	2.372,1	1.312,3	1.144,4	2.456,8	1.312,0	1.155,3	2.467,3
Temporal	17,5	118,5	136,0	17,8	104,8	122,6	16,8	54,0	70,8

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de plantilla media

Indicador	2020			2021			2022		
	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL
Plantilla media	**2.372,1**	**136,0**	**2.508,1**	**2.456,8**	**122,6**	**2.579,3**	**2.467,3**	**70,8**	**2.538,1**
Distribución de plantilla media por antigüedad y por tipo de contrato									
<=5	1.012,3	136,0	1.148,3	1.062,3	122,6	1.184,9	1.039,4	70,8	1.110,2
6-15	922,8	0	922,8	831,3	0	831,3	700,3	0,0	700,3
16-25	435,7	0	435,7	549,7	0	549,7	688,9	0,0	688,9
>25	1,3	0	1,3	13,5	0	13,5	38,7	0,0	38,7
Distribución de plantilla media por edad y por tipo de contrato									
<30	224,4	47,9	272,3	211,2	41,5	252,7	204,5	25,9	230,4
>=30 y <50	1.800,8	75,8	1.876,5	1.825,5	74,0	1.899,5	1.764,2	37,0	1.801,2
>=50	346,9	12,3	359,3	420,1	7,1	427,2	498,7	7,8	506,5
Distribución de plantilla media por grupo profesional y tipo de contrato									
Directivos	71,0	0	71,0	69,9	0	69,9	71,4	0,0	71,4
Profesionales expertos	387,1	2,7	388,4	360,0	0,2	360,2	361,3	0,0	361,3
Profesionales	667,9	10,1	678,0	695,4	2,3	697,7	693,1	1,4	694,5
Staff	1.246,1	123,2	1.370,7	1.331,4	120,2	1.451,6	1.341,6	69,3	1.410,9

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de altas en el Grupo

Indicador	2020			2021			2022		
	ALTAS	PLANTILLA AL CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN	ALTAS	PLANTILLA AL CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN	ALTAS	PLANTILLA AL CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN
Total plantilla	**272**	**2.561**	**10,62%**	**298**	**2.576**	**11,57%**	**279**	**2.500**	**11,2%**
Altas del Grupo por género									
Hombre	**114**	**1.095**	**10,4%**	**140**	**1.096**	**12,8%**	**129**	**1.068**	**12,1%**
Nueva contratación	110		10,05%	133		12,14%	121		11,33%
Recontratación	4		0,37%	7		0,64%	8		0,75%
Mujer	**158**	**1.466**	**10,8%**	**158**	**1.480**	**10,7%**	**150**	**1.432**	**10,5%**
Nueva contratación	148		10,10%	139		9,39%	136		9,50%
Recontratación	10		0,68%	19		1,28%	14		0,98%
Altas del Grupo por edad									
<30	**85**	**254**	**33,5%**	**109**	**235**	**46,4%**	**119**	**231**	**51,5%**
Nueva contratación	83		32,68%	105		44,68%	116		50,22%
Recontratación	2		0,79%	4		1,70%	3		1,30%
>=30 y <50	**165**	**1.913**	**8,6%**	**171**	**1.880**	**9,1%**	**138**	**1.739**	**7,9%**
Nueva contratación	154		8,05%	152		8,09%	122		7,02%
Recontratación	11		0,58%	19		1,01%	16		0,92%
>=50	**22**	**394**	**5,6%**	**18**	**461**	**3,9%**	**22**	**530**	**4,2%**
Nueva contratación	21		5,33%	15		3,25%	19		3,58%
Recontratación	1		0,25%	3		0,65%	3		0,57%

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de altas en el Grupo

Indicador	2020			2021			2022		
	ALTAS	PLANTILLA AL CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN	ALTAS	PLANTILLA AL CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN	ALTAS	PLANTILLA AL CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN
Altas del grupo por Grupo profesional									
Directivos	**1**	**72**	**1,4%**	**1**	**70**	**1,4%**	**4**	**74**	**5,4%**
Nueva contratación	1		1,4%	1		1,4%	4		5,41%
Recontratación	0		0,0%	0		0,0%	0		0,00%
Profesionales expertos	**26**	**348**	**7,5%**	**29**	**365**	**7,9%**	**9**	**356**	**2,5%**
Nueva contratación	26		7,5%	28		7,7%	7		1,97%
Recontratación	0		0,0%	1		0,3%	2		0,56%
Profesionales	**20**	**766**	**2,6%**	**39**	**705**	**5,5%**	**18**	**676**	**2,7%**
Nueva contratación	18		2,3%	32		4,5%	10		1,48%
Recontratación	2		0,3%	7		1,0%	8		1,18%
Staff	**225**	**1.375**	**16,4%**	**229**	**1.436**	**15,9%**	**248**	**1.394**	**17,8%**
Nueva contratación	213		15,5%	211		14,7%	236		16,93%
Recontratación	12		0,9%	18		1,3%	12		0,86%

Datos de nuevas contrataciones

Indicador	2020			2021			2022		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**110**	**148**	**258**	**133**	**139**	**272**	**121**	**136**	**257**
Tipo de contrato en nueva contratación									
Indefinido	27	17	44	49	20	69	73	44	117
Temporal	83	131	214	84	119	203	48	92	140
Nuevas contrataciones por tipo de jornada									
Completa	36	21	57	55	18	73	49	12	61
Parcial	74	127	201	78	121	199	72	124	196

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de nuevas contrataciones

Indicador	2020								
	ALTAS			PLANTILLA AL CIERRE			TASA DE CONTRATACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**110**	**148**	**258**	**1.095**	**2.561**	**1.466**	**10,0%**	**10,1%**	**10,1%**
Nuevas contrataciones por grupo profesional									
Directivos	0	1	1	36	36	72	0,0%	2,8%	1,4%
Profesionales expertos	14	12	26	181	167	348	7,7%	7,2%	7,5%
Profesionales	12	6	18	359	407	766	3,3%	1,5%	2,3%
Staff	84	129	213	519	856	1.375	16,2%	15,1%	15,5%

Indicador	2021								
	ALTAS			PLANTILLA AL CIERRE			TASA DE CONTRATACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**133**	**139**	**272**	**1.480**	**1.096**	**2.576**	**9,0%**	**12,7%**	**10,6%**
Nuevas contrataciones por grupo profesional									
Directivos	1		1	35	35	70	2,9%	0,0%	1,4%
Profesionales expertos	19	9	28	176	189	365	10,8%	4,8%	7,7%
Profesionales	25	7	32	422	283	705	5,9%	2,5%	4,5%
Staff	88	123	211	847	589	1.436	10,4%	20,9%	14,7%

Indicador	2022								
	ALTAS			PLANTILLA AL CIERRE			TASA DE CONTRATACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**121**	**136**	**257**	**1.068**	**1.432**	**2.500**	**11,3%**	**9,5%**	**10,3%**
Nuevas contrataciones por grupo profesional									
Directivos	2	2	4	37	37	74	5,4%	5,4%	5,4%
Profesionales expertos	7	0	7	187	169	356	3,7%	0,0%	2,0%
Profesionales	5	5	10	264	412	676	1,9%	1,2%	1,5%
Staff	107	129	236	580	814	1.394	18,4%	15,8%	16,9%

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de evaluación de desempeño

Indicador	2020			2021			2022		
	EVALUADOS	PERSONAS A CIERRE	%	EVALUADOS	PERSONAS A CIERRE	%	EVALUADOS	PERSONAS A CIERRE	%
Total plantilla	**2.506**	**2.561**	**97,9%**	**2.544**	**2.576**	**98,8%**	**2.451**	**2.500**	**98,0%**
Empleados que han participado en la evaluación de desempeño por género									
Hombres	1.053	1.095	96,2%	1.075	1.096	98,1%	1.043	1.068	97,7%
Mujeres	1.453	1.466	99,1%	1.469	1.480	99,3%	1.408	1.432	98,3%
Empleados que han participado en la evaluación de desempeño por edad									
<30	242	254	95,3%	228	235	97,0%	227	231	98,3%
>=30 y <50	1.877	1.913	98,1%	1.869	1.880	99,4%	1.711	1.739	98,4%
>=50	387	394	98,2%	447	461	97,0%	513	530	96,8%
Empleados que han participado en la evaluación de desempeño por grupo profesional									
Directivos	71	72	98,6%	55	70	78,6%	59	74	79,7%
Profesionales expertos	341	348	98,0%	362	365	99,2%	348	356	97,8%
Profesionales	761	766	99,3%	697	705	98,9%	666	676	98,5%
Staff	1.333	1.375	96,9%	1.430	1.436	99,6%	1.378	1.394	98,9%

Datos de desarrollo

Indicador	2020	2021	2022
Procesos de Selección Internos			
Nº Procesos Selección Internos	49	41	79
Nº de Personas que cambian de puesto	-	41	71
Nº candidatos	756	579	530

Indicador	2020	2021	2022
Procesos de Selección Externa Individual			
Nº Procesos Selección	140	61	21
Candidatos	4.679	5.845	3.500

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de desarrollo

Indicador	2022								
	MOVIMIENTOS INTERNOS			PLANTILLA A CIERRE			TASA DE MOVIMIENTOS		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**29**	**42**	**71**	**1.068**	**1.432**	**2.500**	**2,7%**	**2,9%**	**2,8%**
Procesos de Selección Internos									
Directivos	5	7	12	37	37	74	13,5%	18,9%	16,2%
Profesionales expertos	11	14	25	187	169	356	5,9%	8,3%	7,0%
Profesionales	11	18	29	264	412	676	4,2%	4,4%	4,3%
Staff	2	3	5	580	814	1394	0,3%	0,4%	0,4%

Indicador	2022								
	MOVIMIENTOS INTERNOS			NUEVAS CONTRATACIONES			TASA DE COBERTURA INTERNA VS EXTERNA		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**29**	**42**	**71**	**121**	**136**	**257**	**19%**	**24%**	**22%**
Procesos de Selección (incluyendo grupales)									
Directivos	5	7	12	2	2	4	71%	78%	75%
Profesionales expertos	11	14	25	7	0	7	61%	100%	78%
Profesionales	11	18	29	5	5	10	69%	78%	74%
Staff	2	3	5	107	129	236	2%	2%	2%

* Incluye incorporaciones a staff, cuyas vacantes no se abren internamente

Indicador	2022								
	MOVIMIENTOS INTERNOS			VACANTES ABIERTAS INTERNAMENTE			% VACANTES CUBIERTAS INTERNAMENTE SOBRE POSICIONES ABIERTAS INTERNAMENTE		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**29**	**42**	**71**	**43**	**49**	**92**	**67%**	**86%**	**77%**
Procesos de Selección Individuales									
Directivos	5	7	12	7	9	16	71%	78%	75%
Profesionales expertos	11	14	25	18	14	32	61%	100%	78%
Profesionales	11	18	29	16	23	39	69%	78%	74%
Staff	2	3	5	2	3	5	100%	100%	100%

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de conciliación

Indicador	2020			2021			2022		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Personas con derecho a disfrutar de un permiso parental durante el año (hijos que han nacido en el año)	48	47	95	34	44	78	43	39	82
Personas que han disfrutado de un permiso parental en el año (incluye personas que comenzaron su permiso en el año anterior)	57	54	111	40	61	101	62	41	103
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso	97,8%	97,0%	97,4%	96,9%	89,6%	92,5%	98,9%	97,6%	98,2%
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización doce meses después.	93,5%	94,1%	93,8%	87,8%	76,7%	83,5%	97,7%	95,9%	96,8%

Indicador	2020		2021		2022	
	Nº DÍAS DE LICENCIA	Nº HORAS DE LICENCIA	Nº DÍAS DE LICENCIA	Nº HORAS DE LICENCIA	Nº DÍAS DE LICENCIA	Nº HORAS DE LICENCIA
Maternidad	**3.285**	**19.112**	**3.868**	**23.259**	**3.537**	**20.439**
Hombre	-	-	73	501	-	-
Mujer	3.285	19.112	3.795	22.758	3.537	20.439
Paternidad	**2.291**	**14.324**	**2.217**	**13.711**	**3.526**	**21.684**
Hombre	2.230	13.982	2.217	13.711	3.446	21.163
Mujer	61	342	-	-	80	521
Total	**5.576**	**33.436**	**6.085**	**36.970**	**7.063**	**42.123**

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de retribución

Indicador	2020			2021			2022		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**38.917**	**34.722**	**36.513**	**39.933**	**35.292**	**37.268**	**40.902**	**36.667**	**38.468**
Retribución media por edad									
<30	25.274	24.792	24.999	26.855	26.517	26.663	28.520	27.418	27.895
>=30 y <50	36.339	33.848	34.956	37.539	34.628	35.917	39.127	35.636	37.176
>=50	66.555	43.815	51.532	62.786	42.184	49.337	54.870	43.529	47.686
Retribución media por grupo profesional									
Directivos (retribución fija)	-	-	-	123.694	97.650	110.656	112.253	103.553	107.847
Directivos (retribución total)	173.088	137.926	155.507	168.139	114.905	141.490	156.337	128.877	142.431
Profesionales expertos (retribución fija)	-	-	-	52.168	50.255	51.235	53.207	51.520	52.407
Profesionales expertos (retribución total)	56.176	54.160	55.194	57.833	55.712	56.798	59.064	57.345	58.249
Profesionales + staff (retribución fija)	-	-	-	24.945	24.149	24.475	25.582	24.636	25.020
Profesionales (retribución total)	35.908	36.248	36.088	39.574	36.785	37.895	40.155	37.543	38.575
Staff (retribución total)	25.700	25.737	25.723	27.138	27.041	27.081	28.224	27.912	28.040
Retribución mediana de los empleados									
Total general				**31.474**	**30.037**	**30.651**	**33.564**	**31.562**	**32.258**

Indicador	2020			2021			2022		
Retribución media									
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Alta Dirección	343.445	432.953	370.986	319.971	228.244	289.396	356.889	238.785	311.144
Retribución media anual									
Consejero No Ejecutivo	27.500,0	-	27.500,0	61.782,7	68.333,7	63.966,3	91.125,0	91.562,0	91.344,0
Consejero Ejecutivo*	446.902,5	-	446.902,5	428.190,5	-	428.190,5	54.117,6	361.846,3	415.963,9
Promedio	**195.261,0**	**-**	**195.261,0**	**204.512,8**	**68.333,7**	**159.119,8**	**102.602,2**	**148.087,2**	**127.412,7**

* La retribución del Consejero Ejecutivo en 2022 corresponden a un mes de retribución del anterior CEO, Miguel Ángel Merino y a 11 meses de la actual Consejera Delegada, Patricia Ayuela.

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de brecha salarial

Indicador	2020		2021		2022	
	NÚMERO DE PERSONAS	BRECHA PONDERADA	NÚMERO DE PERSONAS	BRECHA PONDERADA	NÚMERO DE PERSONAS	BRECHA PONDERADA
Brecha salarial por grupo profesional						
Directivos	69	4,23%	69	6,75%	71	8,32%
Profesionales expertos	351	2,93%	360	4,15%	361	3,41%
Profesionales	777	0,14%	697	6,15%	693	5,40%
Staff	1.346	0,21%	1.449	0,38%	1.404	1,10%

	2020	2021	2022
Brecha salarial calculada por puestos tipo	0,2%	2,6%	2,8%
Brecha salarial calculada por puestos tipo utilizando la mediana	-	2,6%	3,4%
Brecha salarial calculada por promedio de categorías	-0,3%	4,4%	4,6%
Relación entre el incremento porcentual de la retribución fija de la persona mejor pagada y el incremento porcentual de la retribución fija mediana de toda la plantilla excepto la persona mejor pagada	1,4	1,0	0
Relación entre la retribución fija de la persona mejor pagada y la retribución mediana del resto de la plantilla	16,60	16,42	9,3
Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local	1,15	1,18	1,12
Brecha del salario variable calculada por puestos tipo	-	-0,4%	-2,0%
Brecha del salario variable calculada por puestos tipo utilizando la mediana	-	5,0%	-7,6%

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de bajas en el Grupo

Indicador	2020			2021			2022		
	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN
Totales	**164**	**2.561**	**6,4%**	**258**	**2.576**	**10,0%**	**314**	**2.500**	**12,6%**
Bajas del Grupo por género									
Hombre	**90**	**1.095**	**8,2%**	**132**	**1.096**	**12,0%**	144	1.068	13,5%
Despido	44		4,0%	70		6,4%	81		7,58%
Voluntarios y otros*	46		4,2%	62		62	63		5,90%
Mujer	**74**	**1.466**	**5,0%**	**126**	**1.480**	**8,5%**	**170**	**1.432**	**11,9%**
Despido	34		2,3%	62		4,2%	94		6,56%
Voluntarios y otros*	40		2,7%	64		4,3%	76		5,31%
Bajas del Grupo por edad									
<30	**43**	**254**	**16,9%**	**64**	**235**	**27,2%**	71	231	30,7%
Despido	27		10,6%	28		11,9%	26		11,26%
Voluntarios y otros*	16		6,3%	36		15,3%	45		19,48%
>=30 y <50	**111**	**1.913**	**5,8%**	**171**	**1.880**	**9,1%**	**200**	**1.739**	**11,5%**
Despido	50		2,6%	92		4,9%	123		7,07%
Voluntarios y otros*	61		3,2%	79		4,2%	77		4,43%
<50	**10**	**394**	**2,5%**	**23**	**461**	**5,0%**	**43**	**530**	**8,1%**
Despido	1		0,3%	12		2,6%	26		4,91%
Voluntarios y otros*	9		2,3%	11		2,4%	17		3,21%

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de bajas en el Grupo

Indicador	2020			2021			2022		
	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN
Bajas del grupo por Grupo profesional									
Directivos	**1**	**72**	**1,4%**	**1**	**70**	**1,4%**	4	74	5,4%
Despido	0		0,0%	0		0,0%	1		1,35%
Voluntarios y otros*	1		1,4%	1		1,4%	3		4,05%
Profesionales expertos	**12**	**348**	**3,4%**	**22**	**365**	**6,0%**	**22**	**356**	**6,2%**
Despido	9		2,6%	5		1,4%	11		3,09%
Voluntarios y otros*	3		0,9%	17		4,7%	11		3,09%
Profesionales	**20**	**766**	**2,6%**	**34**	**705**	**4,8%**	**42**	**676**	**6,2%**
Despido	2		0,3%	15		2,1%	25		3,70%
Voluntarios y otros*	18		2,3%	19		2,7%	17		2,51%
Staff	**131**	**1.375**	**9,5%**	**201**	**1.436**	**14,0%**	**246**	**1.394**	**17,6%**
Despido	97		7,1%	112		7,8%	138		9,90%
Voluntarios y otros*	34		2,5%	89		6,2%	108		7,75%

* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de bajas en el Grupo

Indicador	2020								
	BAJAS			PLANTILLA A CIERRE			TASA DE ROTACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**44**	**34**	**78**	**1.095**	**1.466**	**2.561**	**4,0%**	**2,3%**	**3,0%**
Despidos por grupo profesional									
Directivos	0	0	0	36	36	72	0,0%	0,0%	0,0%
Profesionales expertos	0	0	0	181	167	348	0,0%	0,0%	0,0%
Profesionales	1	0	1	359	407	766	0,3%	0,0%	0,1%
Staff	43	34	77	519	856	1.375	8,3%	4,0%	5,6%

Indicador	2021								
	BAJAS			PLANTILLA A CIERRE			TASA DE ROTACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**70**	**62**	**132**	**1.480**	**1.096**	**2.576**	**4,7%**	**5,7%**	**5,1%**
Despidos por grupo profesional									
Directivos	0	0	0	35	35	70	0,0%	0,0%	0,0%
Profesionales expertos	2	3	5	176	189	365	1,1%	1,6%	1,4%
Profesionales	13	2	15	422	283	705	3,1%	0,7%	2,1%
Staff	55	57	112	847	589	1.436	6,5%	9,7%	7,8%

Indicador	2022								
	BAJAS			PLANTILLA A CIERRE			TASA DE ROTACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	**81**	**94**	**175**	**1.068**	**1.432**	**2.500**	**7,6%**	**6,6%**	**7,0%**
Despidos por grupo profesional									
Directivos	1	0	1	37	37	74	2,7%	0,0%	1,4%
Profesionales expertos	4	7	11	187	169	356	2,1%	4,1%	3,1%
Profesionales	13	12	25	264	412	676	4,9%	2,9%	3,7%
Staff	63	75	138	580	814	1.394	10,9%	9,2%	9,9%

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de accidentes de trabajo

Indicador	2020			2021			2022		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Tasa de accidentes	0,010	0,005	0,007	0,004	0,000	0,003	0,003	0,000	0,001
Tasa de Frecuencia	4,480	0,420	2,166	5,009	0,372	2,349	4,595	0,000	1,953
Tasa de Gravedad	0,080	0,010	0,040	0,132	0,014	0,064	0,070	0,000	0,030
Número de muertes por enfermedad	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tipo de enfermedades profesionales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nº de accidentes	8	1	9	10	1	11	9	0	9

Tasa de accidentes: (Nº de Accidentes Laborales con baja no in itinere / Días Laborables) *100
Tasa de Frecuencia: (Nº de Accidentes Laborales con baja no in itinere / Horas Laborables) * 1.000.000
Tasa de Gravedad: (Días de Accidentes Laborales con baja no in itinere / Horas Laborables) * 1.000

Datos de absentismo

Indicador	2020		2021		2022	
	Nº DÍAS DE AUSENCIA	Nº HORAS DE AUSENCIA	Nº DÍAS DE AUSENCIA	Nº HORAS DE AUSENCIA	Nº DÍAS DE AUSENCIA	Nº HORAS DE AUSENCIA
Total	**25.666**	**153.130**	**35.378**	**210.557**	**41.521**	**242.293**
Enfermedad común	24.926	148.674	35.006	208.094	41.248	240.697
Hombre	8.488	52.849	10.394	63.207	13.242	80.063
Mujer	16.438	95.825	24.612	144.887	28.006	160.634
Total accidentes de trabajo con baja	740	4.456	372	2.463	273	1.596
Hombre	323	2.076	295	1.986	162	1.050
Mujer	417	2.380	77	477	111	546

INDICADORES DE PERSONAS

Datos de capacitación

Indicador	2020			2021			2022		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total plantilla	**17.326,0**	**20.646,0**	**37.972,0**	**25.767,2**	**32.993,6**	**58.760,8**	**30.145,5**	**38.680,9**	**68.826,4**
Horas de Capacitación por categoría									
Directivos	1.986,7	1.160,8	3.147,5	1.744,2	1.355,6	3.099,8	1.247,3	734,1	1.981,3
Profesionales expertos	6.623,7	5.995,3	12.619,0	8.689,4	7.089,1	15.778,6	5.450,5	5.527,3	10.977,8
Profesionales	3.413,7	5.220,6	8.634,3	6.039,2	9.529,6	15.568,7	8.135,9	9.362,4	17.498,3
Staff	5.301,9	8.269,3	13.571,2	9.294,4	15.019,4	24.313,7	15.311,8	23.057,1	38.368,9

Indicador	2020			2021			2022		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total plantilla	**17,2**	**14,1**	**15,4**	**23,5**	**22,3**	**22,8**	**28,0**	**26,5**	**27,1**
Promedio de horas de capacitación por categoría									
Directivos	55,2	33,2	44,3	49,9	38,7	44,3	35,3	20,3	27,7
Profesionales expertos	36,2	34,1	35,2	47,1	40,3	43,8	28,7	32,3	30,4
Profesionales	12,3	12,5	12,5	21,70	22,7	22,3	29,6	22,3	25,2
Staff	10,4	9,9	10,1	15,5	17,6	16,7	26,5	27,7	27,2

Datos generales de formación	2020	2021	2022
N° de acciones formativa	340	430	481
Inversión en formación por persona (€)	213,0	228,4	200
Inversión en formación por persona formada (€)	216,0	234,5	196
Personas formadas	2.470,0	2.512,0	2.598
Horas de formación	37.972	58.761	68.826
% Plantilla formada	98,5%	97,4%	91,9%

INFORME DE VERIFICACIÓN DEL EINF

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

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

Informe de verificación independiente

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

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

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

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado de Línea Directa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Anexo: Requerimientos de la Ley" del informe de gestión consolidado.

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

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

Nuestra independencia y gestión de la calidad

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

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 en función del análisis de materialidad realizado por Línea Directa y descrito en el apartado "Análisis de materialidad e indicadores", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

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

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

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

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

Conclusión

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

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía. A tales efectos, los administradores de Línea Directa han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a tal obligación y que están definidos en la nota en el apartado "Adaptación al cambio climático" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Uso y distribución

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

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ramon Abella Rubio

24 de febrero de 2023

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2023 Núm. 01/23/01220

30.00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Sello distintivo de otras actuaciones

Para más información, ponemos el correo electrónico
del Departamento de Comunicación Externa
y Sostenibilidad a su disposición:

comunicacion_externa@lineadirecta.es

Mas información acerca de nuestras políticas
de certificación en www.smartrading.es