

recta  
linea directa

---

# Dossier de prensa

## 2023



linea directa



## CONTENIDOS

1

### Línea Directa Aseguradora

Una historia de éxito  
Las claves del modelo  
Salida a Bolsa: una compañía con valor

2

### Gobierno corporativo

Consejo de Administración  
Comité de Dirección

3

### Líneas de negocio

Coches  
Motos y Empresas y autónomos  
Póliza Respira  
Llámallo X  
Hogar  
Línea Directa Asistencia  
CAR  
Salud  
Otras marcas

4

### Transformación Digital

5

### ADN Línea Directa

6

### Comprometidos con la Sostenibilidad

7

### La Fundación Línea Directa



linea directa

# Línea Directa Aseguradora



## Una historia de éxito

Línea Directa Aseguradora nace en 1995, opera en los ramos de Autos, Hogar y Salud y actualmente cuenta con 2.500 empleados. A cierre de 2022, la compañía ocupa el 5º lugar en el ranking del ramo de Autos, el 13º en el ramo de Hogar y es la 13ª entidad de No Vida por facturación. Además, cuenta con más de 3,45 millones de clientes y una facturación anual por primas superior a los 946 millones de euros.

La historia de Línea Directa es una historia de éxitos. Revolucionó el sector en 1995, vendiendo seguros por teléfono, y sólo cuatro años después de su creación cerró su primer ejercicio con beneficios. En 2004 alcanzó su primer millón de clientes. Su modelo de negocio directo y altamente tecnológico ha transformado la forma de hacer seguros en España.

El grupo se encuentra entre las compañías con mejor reputación de nuestro país, ocupando el puesto 48 en Merco Empresas; el 43 en Merco Talento y el 60 en Merco Responsabilidad ESG. Además, como parte de su estrategia de sostenibilidad, la compañía está adherida al Pacto Mundial de la ONU, al Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) y a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI).

La tercera revolución la acometió en 2019, siendo la aseguradora que más decididamente ha apostado por la Transformación Digital. Así, el 85% de los clientes de la compañía son ya digitales y hacen sus gestiones a través de las Apps y la web de la compañía.

### PRINCIPALES MAGNITUDES

	2022	2021	Var. 22/21
Ingresos por primas millones €	946,7	907,1	+4,4%
Beneficio antes de impuestos millones €	78,8	145,2	-45,8%
Beneficio neto millones €	59,5	110,1	-46,0%
Ratio de siniestralidad	75,7%	67,7%	+8,0 p.p.
Ratio de gastos	20,6%	20,5%	+0,1 p.p.
Ratio combinado	96,3%	88,3%	+8,0 p.p.
Ratio de solvencia	188,4%	186%	+2,4 p.p.
ROE	17,8%	30,4%	-12,6 p.p.
Clientes millones de pólizas	3,46	3,34	+3,4%
Empleados	2.500	2.576	-2,9%



La Junta de Accionistas de Bankinter aprobó en 2020 sacar a Bolsa la compañía, entregando el 82,6% del capital a sus accionistas. La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) aprobó y registró el Folleto de Admisión de Línea Directa Aseguradora el 15 de marzo de 2021. Las acciones de la compañía, valorada en 1.434 millones de euros, comenzaron a cotizar en las Bolsas españolas el 29 de abril de 2021 con un precio de referencia de 1,3175 euros.

Línea Directa tiene una oferta de productos y servicios **novedosos y personalizados** a unos precios altamente competitivos. Sus seguros de coches, motos, empresas y autónomos, hogar y salud tienen el denominador común de la excelencia en el servicio y de poner la tecnología al servicio del cliente para hacerle las cosas **más sencillas** y su **experiencia más enriquecedora**.

Además, cuenta con **Línea Directa Asistencia**, compañía de verificación, peritación y asistencia en viaje, y con el **Centro Avanzado de Reparaciones (CAR)**, talleres de referencia en Madrid y Barcelona.



**Línea Directa ofrece productos y servicios novedosos y personalizados a precios altamente competitivos.**

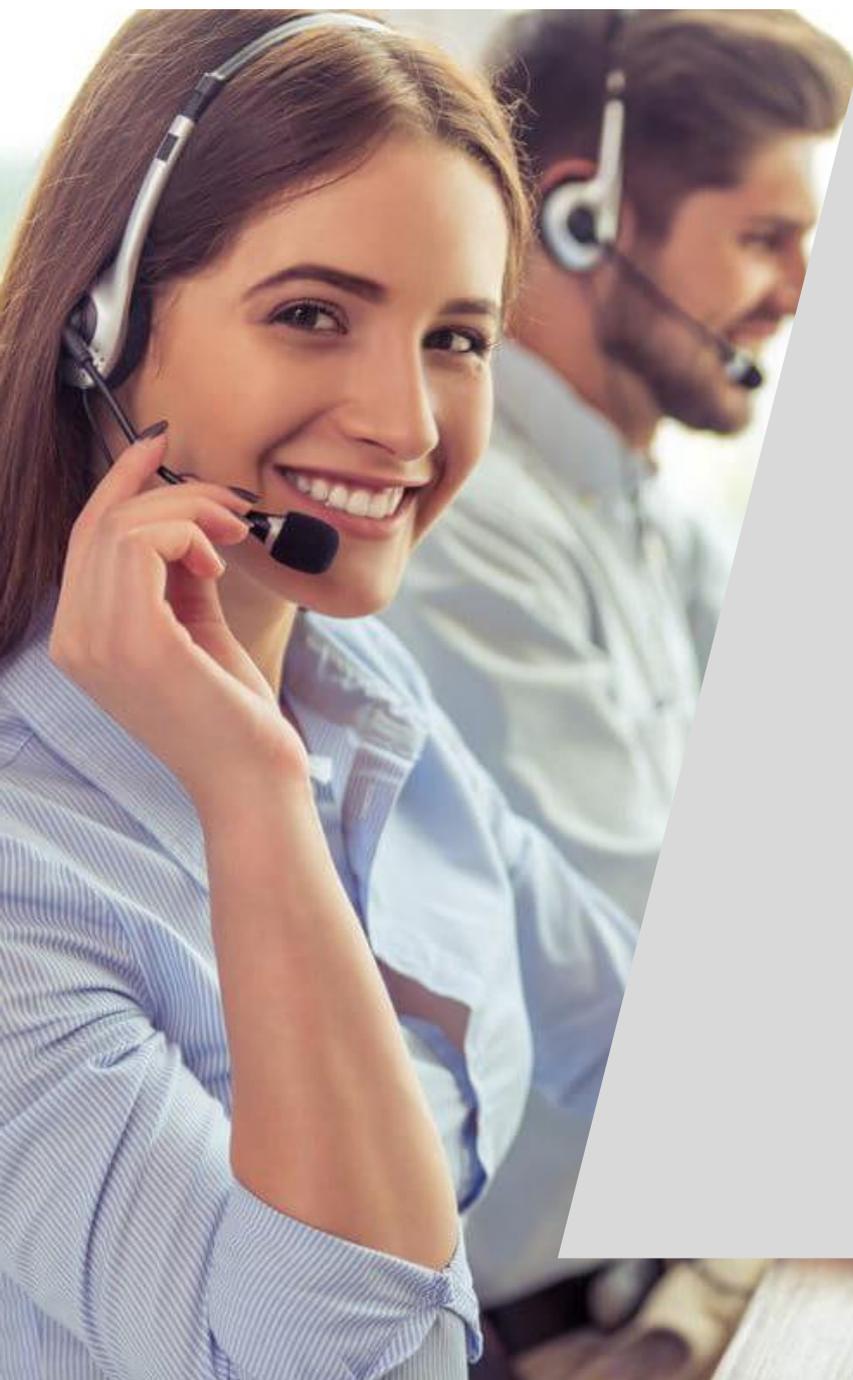
## Servicios exclusivos para clientes de Línea Directa

- **Plan Integral de Movilidad.** Flota de más de 1.000 Audi A1 Sportback que, en caso de siniestro, pone a disposición de los clientes de forma completamente gratuita.
- **Programa "Suma en Línea".** Exclusivo programa de fidelización que permite a los asegurados ahorrar dinero en la renovación de sus seguros.
- **App Línea Directa.** Permite al cliente ahorrar hasta un 50% de tiempo en las gestiones de su seguro.
- **WhatsApp Empresas.** Los clientes disponen de un servicio de WhatsApp a través del que pueden hacer todas las gestiones que necesitan con el taller.
- **Asistencia Nocturna a Jóvenes.** Da traslado gratuito a los menores de 26 años declarados en pólizas que han bebido o se sienten indispuestos para conducir.

## Las claves del modelo

Línea Directa es un caso sin precedentes en el sector asegurador español. Gracias a su estructura sencilla, su modelo de negocio directo y su apuesta por la tecnología, ha ido adaptándose con éxito a los cambios y demandas del entorno.

Así, ha logrado, en sus 28 años de historia, un crecimiento orgánico, rentable y sostenible, conseguido póliza a póliza, sin recurrir a fusiones ni adquisiciones y siempre con el foco puesto en su prioridad: el cliente.



➤ **Contacto directo con el cliente.** Ofrece rapidez, trato personalizado y excelencia en todos los detalles del servicio.

➤ **Mejor precio con las mejores coberturas.** Gracias a su modelo de negocio directo, a la eficiencia de sus procesos y a su apuesta por la tecnología, Línea Directa puede ofrecer unos precios altamente competitivos, ofreciendo la mejor calidad de las coberturas.

➤ **Multimarca y el Multirramo.** Una visión estratégica del negocio con una oferta de productos personalizados, adaptados a las necesidades de cada cliente.

➤ **Tecnología al servicio del cliente.** Línea Directa es la compañía que lidera la Transformación Digital del sector, apostando por una digitalización que sea útil para el cliente y que le haga las cosas más sencillas.

➤ **Selección de riesgos.** Excelente selección de riesgos y una estrategia comercial que atrae a los buenos conductores, es decir, perfiles con baja siniestralidad.

## Salida en Bolsa: una compañía con valor

Línea Directa se convirtió el 29 de abril de 2021 en la tercera aseguradora española que cotiza en Bolsa. Bankinter, hasta esa fecha accionista único de la compañía, aprobó el 19 de marzo de 2020 sacar a Bolsa la compañía distribuyendo la prima de emisión de 1.184 millones de euros entre sus accionistas.

Los accionistas del banco recibieron el 82,6% del capital de la aseguradora, a razón de una acción por cada una que tuviesen de Bankinter, mediante la fórmula de *listing*. El banco mantiene el 17,4% restante. La valoración de la aseguradora alcanzó los 1.434 millones.

La conversión de Línea Directa Aseguradora en una sociedad cotizada es un paso natural dada la madurez y la rentabilidad que ha alcanzado la compañía.

El 15 de marzo de 2021, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) aprobó y registró el Folleto de Admisión de las acciones de la aseguradora, que debutaron en las Bolsas españolas el día 29 de ese mismo mes a un precio de referencia de 1,3175 euros bajo el ticker LDA.

En septiembre de 2021, Línea Directa Aseguradora se incorporó al Ibex Medium Cap, otorgando mayor visibilidad al valor, y forma parte también del Ibex Gender Equality Index por la alta presencia de mujeres tanto en la Alta Dirección como en el Consejo de Administración.





La segregación de Bankinter y Línea Directa mediante un *spin off* ha supuesto separar completamente el negocio bancario del asegurador y permite a ambas compañías trazar sus respectivas estrategias de manera más independiente y operar con una estructura de capital y una política de dividendos acordes a sus necesidades y su regulación particulares.

La salida a Bolsa de Línea Directa Aseguradora constituye una oportunidad para todos, pues permite a la compañía tener **mayor autonomía** y acceder a **nuevas vías de crecimiento**. Los 2.500 empleados del grupo se benefician de formar parte de **un proyecto en continua expansión** que brinda nuevos retos profesionales, y los asegurados aprovechan la **mayor notoriedad** y dimensión de Línea Directa.

Los accionistas de Bankinter que han mantenido los títulos de Línea Directa lo son también de una compañía con un gran atractivo inversor: la **rentabilidad superior a la media del sector** que viene registrando de forma recurrente a lo largo de los años y su **política de altos dividendos** hacen que Línea Directa, actualmente tercera aseguradora española que cotiza en Bolsa, sea una propuesta de inversión única en el sector asegurador nacional.

2



linea directa

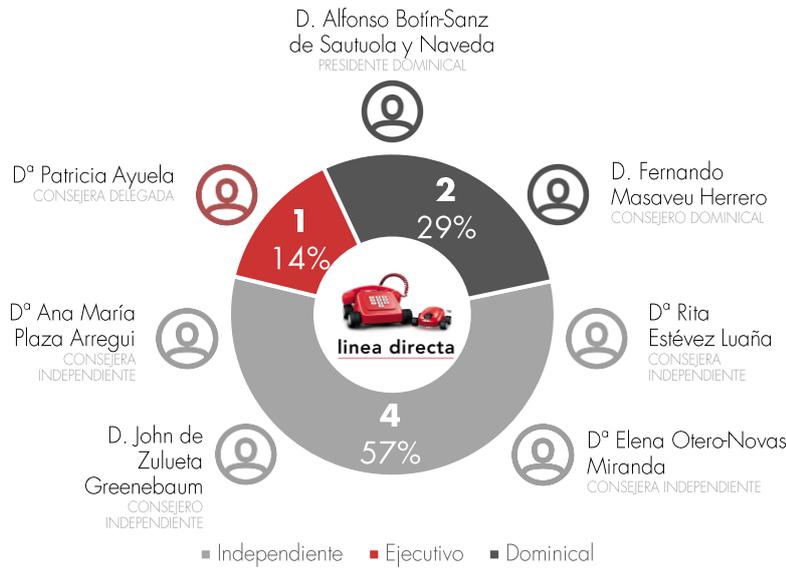
Gobierno  
corporativo

## Un Consejo de Administración equilibrado e independiente

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora está formado actualmente por siete Consejeros, de los cuales cuatro son independientes, dos dominicales y un ejecutivo.

La composición del órgano de administración pone de manifiesto el compromiso de Línea Directa Aseguradora de cumplir con las recomendaciones del código de buen gobierno de las sociedades cotizadas publicado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), así como con las mejores prácticas internacionales en esta materia. Por un lado, en relación con la diversidad, tanto a nivel de formación y experiencia como de género, **representando las consejeras un 57% sobre el total de miembros del Consejo**. En términos de independencia, los vocales independientes son también un **57% del total de miembros**.

Asimismo, todas las comisiones consultivas del Consejo están presididas y compuestas mayoritariamente por consejeros independientes.



**57%**  
CONSEJEROS  
INDEPENDIENTES

**57%**  
MUJERES EN EL  
CONSEJO

### COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

Presidenta	D.ª Ana María Plaza Arregui
Vocal	D.ª Elena Otero-Novas Miranda
Vocal	D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda
Secretario	D. Pablo González-Schwitters Grimaldo

### COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS, RETRIBUCIONES Y GOBIERNO CORPORATIVO

Presidente	D. John de Zulueta Greenebaum
Vocal	D.ª Rita Estévez Luaña
Vocal	D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda
Secretario	D. Pablo González-Schwitters Grimaldo



## Consejera Delegada



Patricia Ayuela es la Consejera Delegada de Línea Directa Aseguradora desde el 17 de febrero de 2022, siendo la cuarta CEO de la historia de la compañía y en una de las pocas mujeres al frente de sociedades cotizadas en España. Con su nombramiento, el Consejo de Administración de Línea Directa ha pasado a tener un 57% de mujeres.

Ha desarrollado su carrera profesional en el sector asegurador y financiero, y forma parte de Línea Directa desde 2003 y de su equipo de Dirección desde el año 2008.

En estos 15 años en el equipo directivo de Línea Directa ha dirigido diferentes áreas de la compañía: de 2008 a 2009 fue la **Directora de Calidad**, en 2009 pasó a **liderar el negocio de Hogar**, consolidando e impulsando el crecimiento de este ramo hasta el año 2015. Desde 2016 dirige el **Ramo de Motor**, el core de la compañía que representa casi un 83% de la facturación del

Grupo, y un año más tarde asumió también la Dirección de la **Transformación Digital**, proyecto estratégico que ha llevado a Línea Directa a estar a la vanguardia de la digitalización en el sector.

Durante su gestión al frente de Motor y Transformación Digital, Línea Directa ha crecido en más de 500.000 clientes en este Ramo, que engloba los seguros de Autos, Empresas, Motos y la línea de Internacional. También ha sido la máxima responsable del lanzamiento de productos tan innovadores en el mercado como la Póliza Respira, el primer seguro para coches eléctricos con tarifa plana que se lanzó en 2016, o Llámallo X, el primer seguro que incluye un coche.

En cuanto a la digitalización, bajo su dirección, ha logrado ya que el **85% de sus clientes interactúen con la compañía por medios digitales**, que el 52% de las peticiones de asistencia en viaje sean por la app o que el 50% de los siniestros de Motor sean a través de canales digitales. Actualmente, casi 650.000 clientes de la compañía se han descargado la app de Línea Directa y son usuarios activos.

Con anterioridad, Patricia Ayuela dirigió los proyectos de **Fidelización de Clientes** y estuvo al frente de la **Gestión Corporativa de Proyectos y Estrategia**.

Ha sido **Consejera no Ejecutiva de Bankinter Consumer Finance**, la sociedad especializada en tarjetas de crédito y préstamos al consumo de Bankinter, durante seis años, de 2015 a 2021. Anteriormente, desde los años 1998 a 2003, dirigió diversos proyectos de banca por Internet en Argentina, BBVA y Santander Central Hispano.

Nacida en Oviedo, casada y con tres hijos, Patricia Ayuela es **ingeniero superior industrial** por la **Universidad Pontificia Comillas ICAHCADE**, EMBA por el IESE y se ha formado también en Harvard Business School, la **Universidad de Michigan** y en **Wharton Business School** de la Universidad de Pensilvania. Es bilingüe español-inglés, y habla alemán y francés.

## Un Comité de Dirección con amplia experiencia

Los 12 miembros del equipo directivo de Línea Directa Aseguradora tienen una media de 17 años de experiencia en la compañía y una **trayectoria exitosa y probada** desde el punto de vista de los resultados y la capacidad de generación de valor para los accionistas.



**Patricia Ayuela**  
Consejera Delegada



**Diego Ferreiro**  
Director Comercial



**Eva del Mazo**  
Directora de Cartera



**Olga Moreno**  
Directora de Salud



**Mar Garre**  
Directora de Personas,  
Comunicación y  
Sostenibilidad



**Ana Sánchez**  
Directora de Tecnología



**Carlos Rodríguez Ugarte**  
Director de Finanzas



**Pablo GonzálezSchwitters**  
Secretario General



**Antonio Valor**  
Director de Marketing



**Isabel Guzmán**  
Directora de Servicios y  
Prestaciones



**Inmaculada Aldea**  
Directora de Riesgos



**Juan José Álvarez**  
Director Técnico





línea directa

# Líneas de Negocio

## Coches

Línea Directa es líder indiscutible en el sector de seguros de automóvil. La división de coches de Línea Directa Aseguradora aterrizó en España en 1995 con un sistema de tarificación absolutamente innovador, que permitía personalizar al máximo cada prima, estudiando minuciosamente las características individuales del conductor, de manera que cada asegurado paga sólo en función de su riesgo. La compañía ofrece un **amplio abanico de productos** en este segmento con el objetivo de que cada cliente pueda elegir aquello que más se adapta a sus necesidades.



Actualmente, Línea Directa ofrece las siguientes modalidades de seguros de coche:

**Seguro a terceros.** Cubre los daños materiales y corporales producidos a terceros.

**Seguro a terceros con lunas.** Amplía las coberturas del anterior incluyendo las lunas y parabrisas del vehículo.

**Seguro a terceros ampliado.** Sumado a lo que ofrecen los dos productos anteriores, se incluyen coberturas por robo e intento de robo, incendio, rayo y explosión de vehículo.

**Seguro a todo riesgo.** Cubre todos los daños a terceros y cualquier daño propio que sufra el vehículo.

**Seguro a todo riesgo con franquicia.** Permite al asegurado un ahorro en la prima asumiendo, en caso de siniestro, una parte del coste de la reparación de su vehículo.

Las pólizas de automóviles en Línea Directa incluyen defensa jurídica, reclamación de daños, seguro de ocupantes, tratamiento médico integral y asistencia nocturna para jóvenes. Asimismo, el cliente puede personalizar aún más su seguro incluyendo servicios tales como gestión de multas, curso de recuperación del carné y daños causados por animales, entre muchas otras.

## Motos

Línea Directa Aseguradora, consciente de las grandes dificultades que encontraban los motoristas a la hora de asegurar sus vehículos, revolucionó el mercado de los seguros con una **póliza especialmente pensada para este nicho** en el año 2003. Actualmente, miles de clientes confían en la compañía para asegurar sus vehículos a dos ruedas. Línea Directa ofrece una cartera de productos realmente diferentes a los que siempre ha ofrecido el mercado con los precios más competitivos:

**Seguro a terceros ampliado.** Un producto muy equilibrado que cuenta con coberturas como la responsabilidad civil obligatoria, la responsabilidad civil voluntaria y la defensa jurídica.

**Seguro a terceros con robo e incendio.** Garantiza una indemnización por el robo de la moto y por la pérdida total como consecuencia de un incendio, una explosión o la caída de un rayo.

**Seguro a todo riesgo.** Incluye los daños propios para garantizar una total tranquilidad del cliente.

Los clientes de motos de Línea Directa pueden disfrutar también de servicios pensados específicamente para ellos y sus vehículos, como la **asistencia nocturna** para motoristas, que ofrece la posibilidad de ser trasladados gratuitamente al domicilio al conductor y a su moto, en caso de sentirse indispuesto.

Adicionalmente, los asegurados pueden disfrutar del **Club Más Moto** y beneficiarse de los acuerdos con las mejores tiendas de moto, así como recibir las últimas noticias sobre rutas, viajes, concentraciones y eventos, entre otras ventajas.



## Empresas y autónomos

Línea Directa Aseguradora fue pionera en España en la puesta en marcha de un servicio de **contratación de seguros para vehículos para empresas y autónomos por internet**.

Desde hace años, un equipo de profesionales ofrece un **servicio integral y especializado a pymes, autónomos y grandes compañías** en la contratación de pólizas, sea cual sea el sector de actividad de la empresa. Y, dentro de estas modalidades, especialmente para camiones, vehículos agrícolas, comerciales, industriales y de dirección.

En función de sus necesidades, los asegurados de la línea de negocio de Empresas y Autónomos pueden elegir diferentes coberturas y servicios, diseñados específicamente para las necesidades de este nicho de mercado. En este sentido, destacan la asistencia en viaje, la gestión de multas, el curso de recuperación de puntos del carnet y el vehículo de sustitución, entre otras.

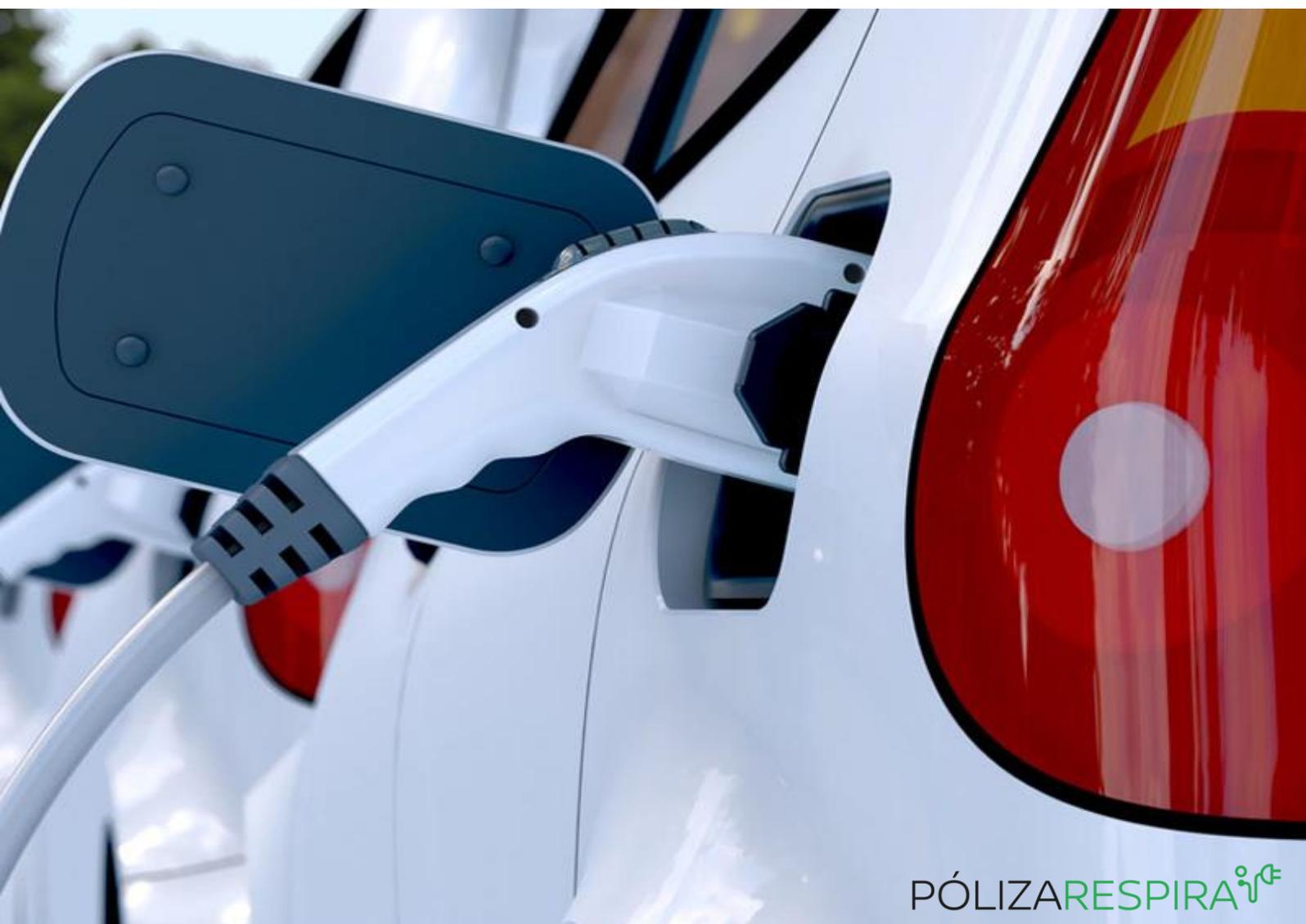
Línea Directa Aseguradora pone a disposición de sus clientes la figura del **Gestor de Flotas**, un profesional encargado de adaptar la póliza a las características y las necesidades de cada empresa.

---

## Camiones y maquinaria agrícola

En 2011, Línea Directa Aseguradora lanzó un seguro para camiones y maquinaria agrícola, convirtiéndose en la primera compañía directa con una oferta integral para todo el ramo de autos. El nuevo producto está dirigido a vehículos de segunda categoría, incluyendo **camiones rígidos, cabezas tractoras y remolques**. Además, la compañía también asegura maquinaria agroindustrial (**tractores, remolques y carretillas elevadoras**).





PÓLIZA RESPIRA 

## Póliza Respira

Conscientes de los problemas climáticos y de las crecientes restricciones de tráfico en los entornos urbanos, en 2016 Línea Directa Aseguradora volvió a romper el mercado español de los seguros, ofreciendo un producto único en el sector: la Póliza Respira, para coches 100% eléctricos de particulares. A lo largo de 2022, el producto se amplió para cubrir también los coches híbridos enchufables y en 2023 se extendió a las motos eléctricas.

Con esta revolucionaria iniciativa, Línea Directa quiere convertirse en el **líder del segmento en el mercado nacional**. A cierre de 2022, el Grupo tiene una cuota en el mercado de nuevos vehículos eléctrico cercana al 12% y del 6% en híbridos enchufables.

Este producto incluye coberturas como la asistencia en carretera sin ninguna limitación de kilometraje o el robo de cable de carga integrado, entre muchas otras. Asimismo, la Póliza Respira dispone del tratamiento médico integral, que reduce los incómodos tiempos de espera y acelera las recuperaciones médicas tras la ocurrencia de un siniestro.



## EL **SEGURO** QUE TE INCLUYE COCHE CON **TODO INCLUIDO**

**SEGURO A TODO RIESGO  
CON FRANQUICIA DE 180 €**

**MANTENIMIENTOS, REVISIONES Y RECAMBIOS INCLUIDOS**

**COCHE DE SUSTITUCIÓN**

**ASISTENCIA EN VIAJE**

**PRECIO FINAL, IMPUESTOS INCLUIDOS**

**CAMBIO DE NEUMÁTICOS**

**Y AL TERCER AÑO LO CAMBIAS**

### Llámallo X

El auge de los vehículos compartidos y de las fórmulas de propiedad diferente a la adquisición tradicional, y las restricciones crecientes a los automóviles más contaminantes han provocado un cambio de paradigma en el ámbito de la movilidad e incertidumbre entre los consumidores. Conocedora de esta realidad, Línea Directa Aseguradora lanzó en 2020 "Llámallo X", un producto revolucionario en el mercado asegurador español. A diferencia de otros productos que añaden al coche nuevo un seguro incluido como oferta, la aseguradora comenzó a comercializar un innovador paquete con un seguro a todo riesgo que incluye el coche.

"Llámallo X" pone el foco así en el valor del seguro. La **póliza paquetizada "Llámallo X"**, que cuenta con la colaboración de ALD Automotive, empresa líder en su sector, destaca por un **precio mensual único e imbatible**. El nuevo seguro tiene una cobertura de Todo Riesgo con una franquicia de 180€ con cobertura de coche de sustitución y asistencia en carretera. Junto a él, en el mismo pack, se incluyen algunos de los **modelos de automóvil más demandados en España**, incluidos vehículos de motorización híbrida. La vigencia del producto es de 3 años, que una vez transcurridos, darán la posibilidad de renovar la póliza y, si se desea, cambiar el vehículo por otro de similares características.

Además, "Llámallo X" permite que el cliente se desentienda de cuestiones como el pago de los impuestos y tasas asociados al vehículo; las revisiones, recambios y mantenimiento del automóvil o el cambio de neumáticos por uso. Otra de las novedades del producto es su carácter digital, puesto que la contratación de este seguro con todo incluido será 100% online, adaptada a la situación de pandemia actual, en un proceso fácil, ágil y a golpe de clic, que llevará asociado acompañamiento telefónico por parte de la compañía.





## Safe&Go

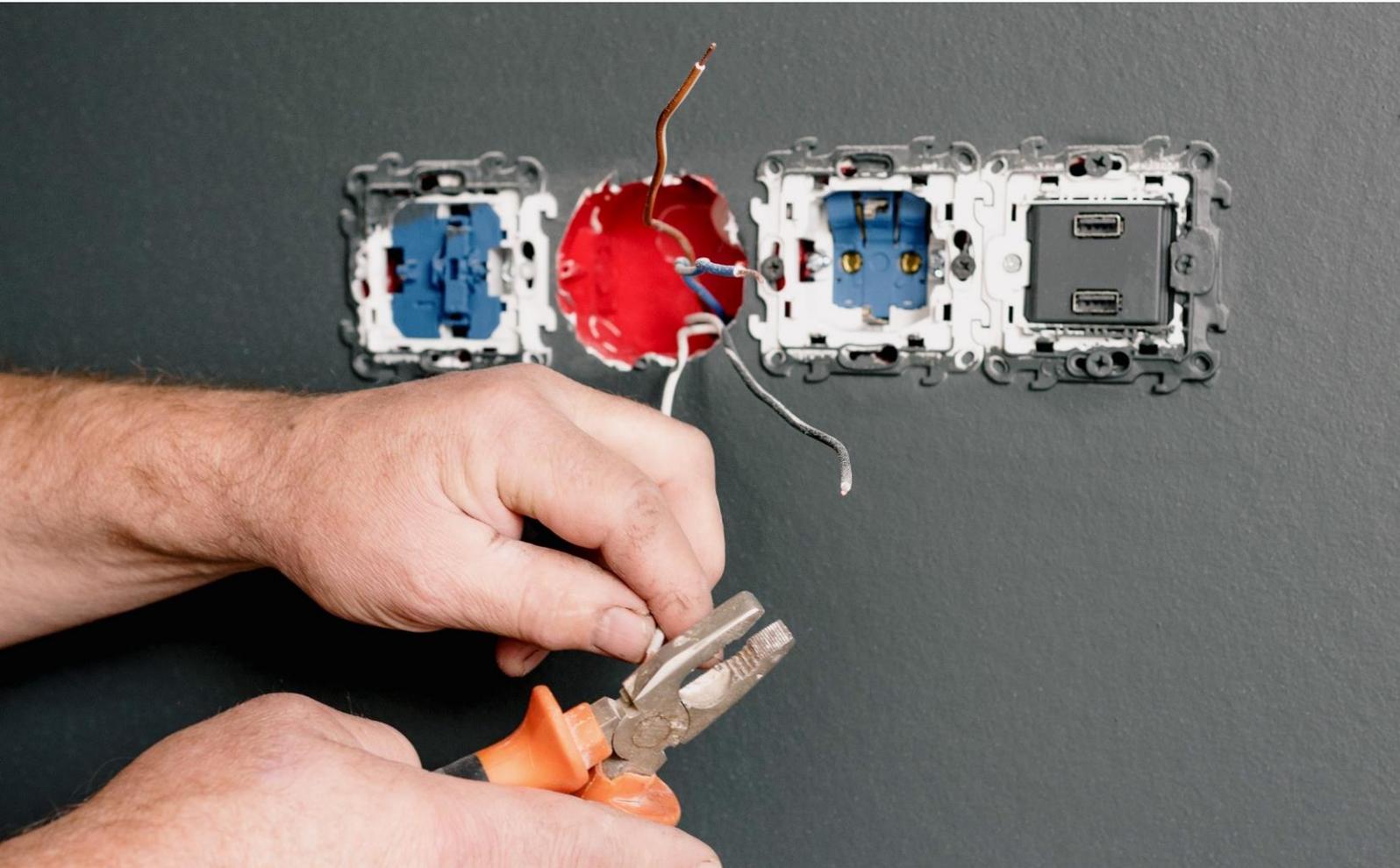
En los últimos años han surgido nuevas formas de movilidad que han cambiado la forma de desplazarse por la ciudad, dando paso a los **Vehículos de Movilidad Personal (VMP)**. Patinetes eléctricos, bicicletas eléctricas o segways permiten una mayor agilidad y economía, además de un mayor respeto por el medioambiente. Consciente de la necesidad de hacer que el uso de estos vehículos sea también seguro, Línea Directa Aseguradora lanzó en septiembre de 2021 Safe&Go, un nuevo producto que **cubre a la persona y su movilidad y se puede contratar a demanda** bajo el revolucionario concepto de **"seguros on/off"** o pago por uso: por segundos o trayectos o durante todo un año. 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.



## Hogar

Desde 2007, Línea Directa Aseguradora cuenta con una línea de negocio especializada en el seguro del Hogar, ofreciendo, por primera vez, un producto del ramo Multirisgo a través del canal directo, flexible y que permite al cliente pagar solamente por aquello que realmente necesita.

El ramo de Hogar se ha convertido en una garantía de diversificación y crecimiento para el Grupo, que aporta el 15% de la facturación total de la compañía.



Línea Directa ofrece a sus clientes las siguientes modalidades de seguros de hogar: **seguros para pisos, seguros para chalets, seguros de continente y seguros de contenido.**

Contratar el seguro del hogar con Línea Directa es la forma más sencilla de vivir tranquilo: robos, agua, fuego o cualquier circunstancia que pueda poner en peligro la vivienda. Adicionalmente, los asegurados cuentan con el servicio de defensa jurídica por reclamación de daños para afrontar procedimientos judiciales, administrativos y arbitrales, entre otros.

Además, en su apuesta por la digitalización, la compañía ofrece a sus asegurados la posibilidad de realizar digitalmente todo tipo de consultas y gestiones referidas a su póliza de Hogar, actualizaciones de capitales asegurados y datos hipotecarios, la apertura de partes de accidente y el cambio de domiciliación bancaria de la póliza, entre muchos otros servicios.

## Línea Directa Asistencia

Línea Directa Asistencia es la filial del Grupo Línea Directa Aseguradora especializada en **servicios de verificación, peritación y asistencia en viaje**. Con un equipo de profesionales expertos y una red de miles de colaboradores, repartidos por toda la geografía nacional, ofrece asistencia al vehículo y a las personas las **24 horas al día, los 365 días al año**. Si algo caracteriza a Línea Directa Asistencia desde sus inicios es la apuesta continua por ofrecer las soluciones más punteras en materia de movilidad y asistencia en carretera.

- **Servicio Digital de Grúa** con el que el cliente puede pedir una grúa en menos de 30 segundos desde su móvil y hacer un seguimiento de la misma.
- **Facetruck** que permite al asegurado recibir en su móvil la fotografía del gruísta antes de que este llegue al lugar del incidente.
- La **fotoverificación** para realizar una valoración del vehículo a distancia sin que el cliente tenga que desplazarse al taller.
- **Geolocalización por GPS** que ha resuelto los problemas de localización del vehículo en el momento de solicitar la asistencia.
- El **Servicio de Ayuda Mecánica**, una prestación pionera con la que se ofrece asesoramiento profesional en temas de mecánica a los asegurados.
- **Reparación in situ** que, en algunos casos, permite al conductor volver a disponer de su vehículo en apenas 30 minutos.



## Centro Avanzado de Reparaciones (CAR)

El Centro Avanzado de Reparaciones, CAR, de Madrid es un espacio de más de 2.000 m<sup>2</sup> dedicado a la reparación de vehículos. CAR fue concebido desde un principio como una apuesta por la tecnología y la innovación, unido a un escrupuloso respeto por el medio ambiente.

Este centro ofrece servicio tanto a clientes de Línea Directa como a conductores particulares. Además, cuenta con el sello Madrid Excelente, que certifica la excelencia del servicio, de la gestión y de los procesos de producción y soporte.



El Centre Avançat de Reparacions para vehículos, CAR, en Barcelona dispone de 7.000 m<sup>2</sup> y capacidad para un notable volumen de reparaciones anuales. Pretende ser un referente a nivel europeo, incorporando las últimas tecnologías para reducir los tiempos de reparación y mejorar el servicio al cliente.

CAR Barcelona da un paso en su apuesta por la movilidad eléctrica, contando con la maquinaria específica y el conocimiento más innovador para reparar vehículos eléctricos.

## Salud

En 2017, Línea Directa Aseguradora, S.A. marcó un hito en su historia con el lanzamiento de su seguro de salud. Una nueva línea de negocio que revoluciona el sector asegurador con un producto que se caracteriza por su innovación, sencillez y excelente relación calidad-precio. Actualmente, **el Grupo suma 110.000 pólizas de asistencia sanitaria.**

Línea Directa Aseguradora quiere facilitar el acceso al público general a la sanidad privada con un producto hasta 400€ más económico por familia que la media del mercado y con las coberturas más completas. Para ello, ofrece tres tipos de pólizas, diseñadas para cubrir distintas necesidades: **Salud Especialistas, Salud Completo y Salud Dental.**

El Grupo pone a disposición de sus asegurados un cuadro médico formado por **más de 50.000 profesionales y más de 1.000 centros sanitarios**, así como un amplio abanico de servicios y prestaciones.

Además, el seguro de salud de Línea Directa nace **nativo digital**, permitiendo a sus clientes gestionar toda su póliza a través de la aplicación móvil. Esta app ofrece funcionalidades tales como la tarjeta sanitaria digital, buscar a un especialista por síntoma mediante geolocalización, hablar con un médico las 24 horas al día a través de chat y videollamada, conocer la opinión de otros pacientes sobre un especialista y pagar online los recibos, entre otras muchas prestaciones.

Adicionalmente, Línea Directa Aseguradora tiene el objetivo de cuidar la salud de todos, apoyándose en las nuevas tecnologías. Así, cuenta con la App gratuita Vivaz Actividad, que pueden utilizar tanto clientes como no clientes, y que premia a los usuarios que logren 10.000 pasos diarios y duerman un mínimo de 7 horas al día con descuentos directos en el seguro de salud y otros regalos. De esta forma, el seguro de salud de Línea Directa es el **primero del mercado que premia por llevar una vida más saludable**, fomentando la actividad física, el descanso y la alimentación saludable.



## Otras marcas del grupo Línea Directa Aseguradora



### Penélope Seguros

Línea Directa Aseguradora cuenta desde el año 2012 con Penélope Seguros, un innovador concepto diseñado para dar respuesta a las necesidades específicas de las mujeres conductoras.

Penélope Seguros pone a disposición de sus aseguradas un amplio abanico de prestaciones tales como la asistencia en carretera a embarazadas, la cobertura de robo de bolso y el servicio de car agenda, entre muchas otras.



### Aprecio

Dentro de la estrategia de especialización de Línea Directa, en el año 2015 nace la marca Aprecio.

Se trata de un seguro para motos, distribuido a través de los canales online, con unos precios extremadamente competitivos y con las mejores coberturas y la garantía del Grupo Línea Directa.

4



linea directa

# Transformación Digital



**línea directa**

# Más digitales, más útiles

## Transformación Digital

Bajo el lema “**Más digitales, más útiles**”, Línea Directa es la aseguradora española que está liderando la Transformación Digital de su sector. En este sentido, el modelo de negocio directo, gracias a su facilidad de alineamiento y su carácter tecnológico, constituye una ventaja competitiva respecto al modelo tradicional de distribución de seguros, lo que facilita a Línea Directa Aseguradora este proceso.

La compañía apuesta por una digitalización que tenga al cliente en el centro, ofreciéndole una experiencia de uso fácil, amigable y útil.

Actualmente, más del **86%** de los clientes se relacionan con la compañía por los canales digitales, como las Apps del grupo y la web, y las interacciones digitales de los asegurados son un **60%** superiores a las telefónicas. De esta forma, los usuarios ahorran hasta un **50%** de tiempo en las gestiones y trámites relacionadas con sus seguros de Autos, Hogar y Salud.



**línea directa**

Bienvenido





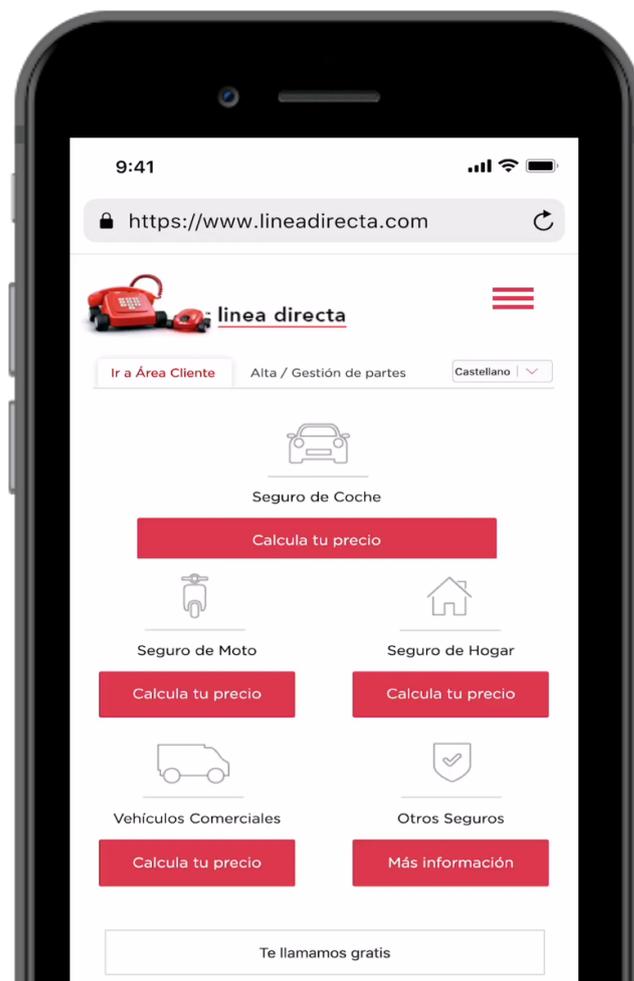
# Más digitales, más útiles

## Transformación Digital

Para ello, la compañía apuesta por la omnicanalidad y la tecnología en la relación con sus clientes, sumando a su modelo telefónico una amplia gama de servicios mobile basados en la Inteligencia Artificial, los Asistentes Virtuales y el Big Data.

La estrategia de digitalización de Línea Directa se basa en ofrecer servicios realmente útiles para los asegurados, como por ejemplo la obtención del precio del seguro con sólo dos fotos, recibir una indemnización por la rotura de la vitrocerámica a través de un vídeo del bien dañado o una valoración e indemnización en tiempo real por siniestros leves de coche, pedir una cita médica utilizando un asistente de voz y recibir descuentos por conducir bien (ConducTOP) a través de una App que analiza la forma de conducción del asegurado.

Esta apuesta por la tecnología permite a Línea Directa contar con una experiencia de cliente diferencial, que, además de incluir soluciones basadas en la tecnología de última generación, como *wearables*, IoT y aplicaciones móviles, coloca al asegurado y sus necesidades en el centro de todas las decisiones de negocio.



**CONTRATACIÓN**  
Cotizador  
Firma digital



**GESTIONES DEL CLIENTE**  
App de gestión  
Smartwatch  
App Vivaz actividad  
Reconocimiento de voz



**SINIESTROS**  
Apertura de parte Motor  
Valoración de daños Hogar  
WhatsApp de empresa  
Grúa digital



**RENOVACIÓN**  
Renovación digital  
Suma en línea  
UBI

5



linea directa

#ADNLíneaDirecta

## Ágiles, Diferentes, Nos importan las personas.

Línea Directa Aseguradora es consciente de que, en este momento de cambio, las personas deben ser las auténticas protagonistas, ya que con su talento y compromiso marcan la diferencia. Por ello, la compañía cuenta con una ambiciosa estrategia de atracción y retención del talento que tiene como ejes de actuación la agilidad, la diferenciación y el foco en las personas.

Entre las iniciativas llevadas a cabo por Línea Directa dentro de su posicionamiento de *employer branding* se encuentran la aplicación de nuevas tecnologías y metodologías ágiles (*scrum, design thinking, kanban...*), los espacios de trabajo que fomentan la colaboración, la flexibilidad y la creatividad, y las estructuras planas y flexibles que faciliten la toma de decisiones.



CONTRATOS INDEFINIDOS

24

NACIONALIDADES



PUESTOS DE RESPONSABILIDAD OCUPADOS POR MUJERES



BRECHA SALARIAL

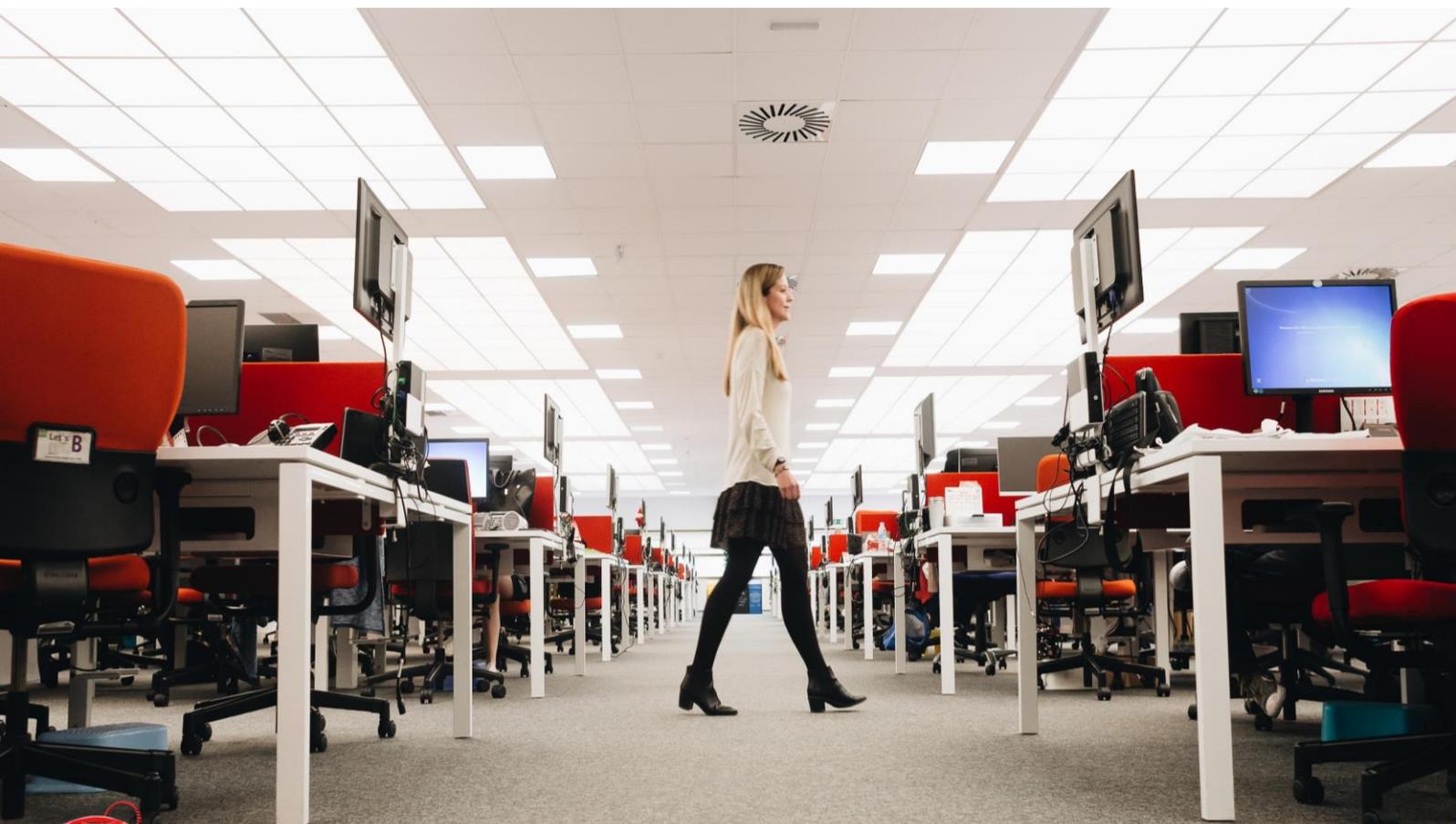


Adicionalmente, impulsa el *smart working*, ofreciendo flexibilidad espacial y horaria a sus empleados, y la conciliación con iniciativas tales como las licencias de acompañamiento a mayores o a familiares a quimioterapia, entre muchas otras. Así, Línea Directa está certificada como **Empresa Familiarmente Responsable (EFR)** por la Fundación MásFamilia; como **Top Employers 2023**, reconocimiento otorgado por Top Employers Institute a las organizaciones con mejores condiciones a sus empleados, y está adherida a la **Red MásHumano**, que aboga por una gestión más humana en las empresas. Además, cuenta con otros reconocimientos tales como Telefónica Ability Awards, Eje&Con, Fundación Integra o el Premio a la Acción Social de la Fundación Randstad, y está en MERCO Talento (43ª) como una de las compañías mejor valoradas para trabajar en España.

Línea Directa Aseguradora ofrece un completo plan de formación, que prepara a las personas para hacer las cosas cada vez mejor y abordar así nuevos proyectos. En este sentido, más del 92% de la plantilla recibe formación anualmente. Asimismo, la compañía fomenta los entornos colaborativos en los que fluya el aprendizaje, poniendo a disposición de las personas herramientas tecnológicas como, por ejemplo, la plataforma "HELPI", destinada al colectivo de analistas, para compartir información, metodologías y mejores prácticas.

La aseguradora apuesta por procesos de selección más personalizados, diseñados para cada uno de sus colectivos clave. Cuenta con **Big Ideas**, un hackathon para estudiantes universitarios, con foco en los perfiles STEM, y los **Experience Days**, encuentros dirigidos a candidatos para el Call Center donde se realizan charlas inspiracionales y participan empleados y responsables de Línea Directa.

Asimismo, existen distintas iniciativas que permiten a las personas cubrir distintas inquietudes, con el objetivo de que Línea Directa Aseguradora sea mucho más que un lugar para trabajar. Al respecto, Destaca el **Club Deportivo**, una **Red de Voluntariado** y el programa **Compromiso Familia**, que facilita charlas formativas sobre diversos aspectos de interés, entre muchas otras acciones.





línea directa

Sostenibilidad

## El valor de la responsabilidad

Línea Directa es consciente de la responsabilidad que tiene como organización y, por eso, lleva a cabo diferentes acciones en beneficio no sólo de sus clientes, empleados y proveedores, sino de toda la sociedad en general. **El propósito de la compañía es Innovar, Proteger y Acercar**, y con el objetivo de seguir aportando valor tanto a la propia organización como a sus principales grupos de interés, cuenta con un Plan de Sostenibilidad.

### Plan de Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora 2023-2025

Línea Directa Aseguradora viene integrando desde hace más de una década la Sostenibilidad en su operativa y cultura con la voluntad de que genere valor para la organización, sus empleados, clientes, proveedores, accionistas y la sociedad en general. La visión del Plan 2023-2025 es llevar al Grupo hacia un **crecimiento sostenible**, impulsando desde dentro de la compañía las dimensiones ESG y posicionando su modelo directo como el mejor activo para los grupos de interés.

Este plan trienal constituye la hoja de ruta de Línea Directa en materia medioambiental, social y de gobernanza. A través de las iniciativas que contempla desde el punto de vista de estas tres dimensiones, la compañía persigue, entre otros objetivos, **integrar la sostenibilidad en la innovación de productos y servicios**, dar respuesta a los requerimientos de analistas e inversores y anticiparse y cumplir con la regulación de la Unión Europea en materia de sostenibilidad.

El Plan 2023-2025 se ha alineado con la estrategia de desarrollo sostenible que impulsa las Naciones Unidas a través de los ODS y la Agenda 2030, con la novedad de incorporar 4 objetivos más, hasta alcanzar los 12 ODS.

Línea Directa Aseguradora se ha unido al Pacto Mundial de la ONU como entidad signataria y ha asumido los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP, por sus siglas en inglés), una iniciativa de ONU Mujeres y el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Además, está adherida al Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) y a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) de UNEP FI.





## Eje ambiental

El modelo de negocio directo de Línea Directa Aseguradora, sin redes de oficinas y toda su operativa centralizada en una única sede, dota a la compañía de forma natural de una mayor eficiencia medioambiental respecto a sus comparables.

El Grupo opera en un sector clave en la transición hacia una economía baja en carbono, tanto desde el punto de vista inversor como de desarrollo de soluciones aseguradoras que respondan a las nuevas necesidades de la sociedad en este ámbito, como la movilidad sostenible, acompañando a las personas en su propio camino hacia una economía verde.

Línea Directa quiere dar respuesta a sus grupos de interés mediante la gestión responsable de sus consumos, la innovación en productos y servicios, la gestión responsable de su cadena de valor y la inclusión de criterios ESG en su cartera de inversiones.

### Generación de negocio sostenible

Diseño y desarrollo de productos y servicios dirigidos a impulsar prácticas sostenibles en la movilidad, mejorar la habitabilidad y eficiencia energética de los hogares y potenciar el bienestar y la salud de las personas.

### Gestión ecoeficiente y economía circular

Línea Directa promueve la gestión eficiente de los recursos a través de la reducción de sus consumos, la autogeneración de energía renovable y la sistematización del tratamiento de residuos. Con todo ello, el Grupo contribuye al avance de la economía hacia el residuo cero.

### Hoja de ruta climática

La compañía cuenta con una estrategia en materia climática que sigue las recomendaciones del TCFD y ha definido una hoja de ruta para su descarbonización.



---

## Eje social

El Grupo promueve una sociedad justa, responde a los valores de Igualdad, Diversidad, Seguridad y Discapacidad e incorpora los Derechos Humanos en su actividad y la relación con sus grupos de interés.

Una de las principales aportaciones de la entidad en materia social se canaliza a través de la Fundación Línea Directa y sus acciones de promoción de la seguridad vial. Además, la compañía promueve el compromiso social de sus empleados a través del voluntariado corporativo en colaboración con distintas fundaciones, asociaciones y ONGs.

### Impulso de la estrategia Social

La compañía impulsa su estrategia social a través de alianzas estratégicas, programas internos y la Fundación Línea Directa, poniendo el foco en la Seguridad Vial, la exclusión social y la divulgación de hábitos de vida saludable.

### Talento

Línea Directa implanta las mejores prácticas en materia de atracción, fidelización, bienestar, diversidad, seguridad y salud en el entorno de trabajo.

### Digitalización e innovación

La compañía potencia la digitalización y la innovación de productos como forma de responder a las necesidades concretas de colectivos de personas.



## Eje de Buen Gobierno

La buena gobernanza es un asunto material de primer orden para el Grupo Línea Directa. La compañía asume las recomendaciones de buen gobierno en cuanto a la composición y funcionamiento de sus órganos sociales, cuenta con un sistema de gobierno completo y eficaz e incorpora de manera continuada y progresiva las mejores prácticas identificadas en el mercado.

La ética, el buen gobierno corporativo y los valores son parte esencial de la cultura del Grupo Línea Directa y lo aplica en toda su actividad y procesos, como el reporte transparente de información, la comercialización de sus productos y la prestación del servicio, la gestión de sus inversiones financieras y la gestión de su cadena de suministro.

### Comercialización responsable y de calidad

La compañía promueve la comercialización responsable y accesible de productos y servicios, así como una atención al cliente bajo los mejores estándares de calidad.

### Gobierno corporativo, ética, cumplimiento y riesgos

Línea Directa refuerza su modelo de Gobierno Corporativo, desarrolla un mapa de riesgos ESG y dispone de un canal ético y de un procedimiento de Debida Diligencia en Derechos Humanos.

### Inversión y aseguramiento responsable

La estrategia de inversión de la compañía está alineada con las mejores prácticas ESG y refuerza su posición de aseguramiento sostenible.

### Cadena de suministro responsable

La compañía integra en su operativa la gestión de la cadena de suministro bajo criterios ESG.





línea directa

# Fundación Línea Directa

## El valor de la responsabilidad

En 2014 nace la Fundación Línea Directa, uno de los grandes hitos en materia de Responsabilidad Corporativa de la compañía. Bajo el lema **“Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora”**, la Fundación tiene como principal misión reducir el número de víctimas en las carreteras españolas a través de cuatro ejes de actuación: la **divulgación**, la **investigación**, la **formación** y la **acción social**. Todas ellas siempre con el denominador común de llevar a cero el número de víctimas en accidentes de tráfico y promover hábitos responsables al volante.

En 2021, gracias a esta importante labor, el Ministerio del Interior concedió la Cruz de Plata de la Orden del Mérito de la Guardia Civil a la Fundación Línea Directa.



**La Fundación Línea Directa es hoy uno de los referentes nacionales en materia de Seguridad Vial**



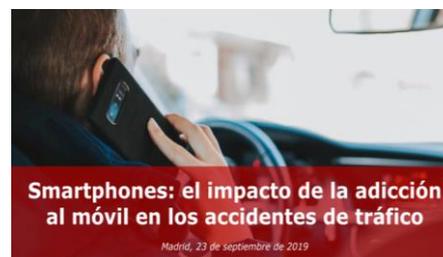
## Divulgación

Para la Fundación Línea Directa es fundamental el papel que los medios de comunicación tienen en la difusión de prácticas de conducción responsables. Entre las acciones que la Fundación lleva a cabo a lo largo del año en este sentido, ocupa un lugar destacado por su importante reconocimiento social y mediático el Premio Periodístico de Seguridad Vial. El galardón busca reconocer los trabajos periodísticos que contribuyen a la lucha contra los accidentes de tráfico y la concienciación sobre la Seguridad Vial.



## Investigación

La investigación es uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta la actividad de la Fundación Línea Directa, que publica a lo largo del año importantes informes de seguridad vial que realiza en colaboración con prestigiosas instituciones españolas especialistas en esta materia como el Instituto de Tráfico y Seguridad Vial de Valencia (INTRAS), la Fundación Española para la Seguridad Vial (FESVIAL) y Centro de Zaragoza, entre otros.





## Formación

La Fundación Línea Directa lleva a cabo distintas iniciativas para mejorar la formación y las habilidades de los españoles al volante con el objetivo de reducir los accidentes de tráfico. Destacan las charlas que la Fundación ofrece de forma periódica a diferentes colectivos, los cursos de destreza en la conducción y los microcontenidos online, entre otros.

## Acción social

La acción social es una de las líneas de trabajo de la Fundación Línea Directa para lograr su objetivo de cero víctimas en la carretera. Con el Premio Emprendedores y Seguridad Vial apoya proyectos de prevención en materia de seguridad vial y ha lanzado la iniciativa solidaria "Ningún niño sin sillita" para garantizar la seguridad de los menores cuando viajen en coche.



## Apoyo institucional

Desde su nacimiento, la Fundación Línea Directa ha contado con un importante apoyo de diversas instituciones, entre las que ocupa un lugar destacado la Casa Real. En marzo de 2016, S.M. la Reina Doña Letizia recibió en el Palacio de la Zarzuela al Patronato de la Fundación y al Jurado de la XIV edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial. Durante esta audiencia, Su Majestad la Reina se interesó por la labor de la Fundación en su lucha contra la siniestralidad en carretera, así como por sus distintas iniciativas.

## Contactos de prensa:

Santiago Velázquez  
santiago.velazquez@lineadirecta.es  
682 196 953

Ricardo Carrasco  
ricardocarrasco.perez@lineadirecta.es  
682 387 533

Moncho Veloso  
moncho.veloso@lineadirecta.es  
660 124 101

Leticia Poveda  
leticia.poveda@lineadirecta.es  
659 639 022

## Síguenos en:

[Facebook.com/LineaDirectaAseguradora](https://www.facebook.com/LineaDirectaAseguradora)

[Twitter.com/lineadirecta\\_es](https://twitter.com/lineadirecta_es)

[Linkedin.com/company/linea-directa-aseguradora](https://www.linkedin.com/company/linea-directa-aseguradora)

[Instagram.com/lineadirectaaseguradora](https://www.instagram.com/lineadirectaaseguradora)

[Youtube.com/LineaDirectaSeguros](https://www.youtube.com/LineaDirectaSeguros)

[Lineadirectaaseguradora.com/blog](https://lineadirectaaseguradora.com/blog)

[Tiktok.com/@lineadirectaaseguradora](https://www.tiktok.com/@lineadirectaaseguradora)



**linea directa**