

Memoria Corporativa 2018

Línea Directa Aseguradora, S.A.



MILLONES DE CLIENTES



Principales datos del año **2018**

+2,6%

BAI

Beneficio Antes de Impuestos



MILLONES DE EUROS

+7,0%

Primas Emitidas



MILLONES DE EUROS

-1,2 pp

Siniestralidad Neta

(%)



+0,2 pp

Ratio Combinado

(%)



En 2018, el Grupo Línea Directa ha vuelto a batir su récord de facturación, beneficio y cartera, alcanzando un volumen de primas emitidas de 853,1 millones de euros, un Beneficio antes de Impuestos de 155,9 millones de euros y una cartera de 3 millones de clientes. Además, en el ámbito de las prestaciones, Línea Directa presenta una de las tasas de siniestralidad más bajas del sector, con un 64,7% y un Ratio Combinado del 85,5%.

Estos resultados le consolidan como una de las aseguradoras españolas más rentables y eficientes, con un ROE del 38%.

+8%

Clientes



+7,4%

Empleados



7,4%

Cuota de mercado

Pólizas



EN AUTOS



57%

Mujeres



43%

Hombres



92%

Contratos indefinidos



21

Nacionalidades

Carta del Presidente

Un año más, me complace presentar la Memoria Corporativa de Línea Directa Aseguradora correspondiente al ejercicio 2018, que además de reportar la actividad económica, social y medioambiental del Grupo durante el pasado ejercicio, introduce una novedad sobre los reportes anteriores. El informe, que, por octavo año consecutivo sigue la metodología desarrollada por *Global Reporting Initiative* (GRI), se ha publicado únicamente en formato *on line*, imprimiéndose sólo un pequeño resumen con las principales cifras de negocio alcanzadas por la compañía durante el pasado año. El objetivo es poner de relieve la firme apuesta de Línea Directa por la sostenibilidad y la digitalización, dos valores que forman parte esencial de nuestra cultura corporativa.

El año 2018 ha sido, en términos generales, un buen año para el empleo y la economía en España, ya que, según datos de la Encuesta de Población Activa (EPA), se han creado 566.000 empleos, una cifra algo inferior a la registrada durante el año anterior. De estos puestos de trabajo, 430.000 los ha creado el sector privado, que se reafirma como un verdadero generador de riqueza y prosperidad en nuestro país. Sin embargo, debemos abordar reformas urgentes para evitar que una posible desaceleración del crecimiento económico perjudique gravemente



a la recuperación. Por eso, debemos crear un escenario político estable, protagonizado por acuerdos transversales que doten a nuestra economía y a nuestra sociedad de medidas que faciliten la creación de empleo y el desarrollo económico.

En el aspecto asegurador, la evolución económica también ha sido positiva, aunque irregular en algunos ámbitos, como el de matriculación de vehículos nuevos, un indicador de gran importancia para el Ramo de Autos. En este sentido, aunque la matriculación de turismos se incrementó de forma notable durante los ocho primeros meses de 2018, en los últimos cuatro meses se han percibido descensos preocupantes. Esta relativa inestabilidad, unida a la incertidumbre que planea sobre la comercialización de vehículos diésel, ha podido afectar al volumen total de primas del Ramo, que, aunque superó los 11.000 millones de euros de facturación, obtuvo un crecimiento del 1,94% durante el pasado ejercicio, un dato que queda lejos del 3,4% registrado en 2017. Por su parte, los Ramos de Hogar y Salud tuvieron mejor comportamiento, con un incremento del volumen de primas del 3,6% y del 5,6%, respectivamente, lo que les consolida como fiables y sólidos.

En este contexto, los resultados del Grupo Línea Directa en 2018 han sido, un ejercicio más, excelentes. De hecho, el volumen de primas devengadas de la compañía ha sido de 853,1 millones de euros (+7%), el más alto de su historia. Este resultado ha afianzado a la compañía en el 12º lugar del ranking de No Vida, en el 15º del de Hogar y en el 5º puesto del Ramo de Autos, con un ritmo de crecimiento que, en este último caso, casi triplica al del conjunto del sector. Por su parte, Vivaz, la marca de seguros de Salud 100% digital del Grupo Línea Directa, ha tenido un gran comportamiento en su primer ejercicio completo de operaciones. Gracias a su oferta, basada en la flexibilidad, la personalización y los precios competitivos, la marca cuenta ya con una cartera de casi 33.000 riesgos suscritos, un volumen de pólizas que se prevé aumentar en 2019 de una forma importante.

Sin embargo, el gran hito de 2018 para el Grupo Línea Directa ha venido de la mano del crecimiento de la cartera total de clientes, que, tras haber experimentado un incremento neto de más de 221.000 pólizas durante el pasado ejercicio, ha superado los 3 millones de asegurados. Este crecimiento, mantenido de forma continuada durante los últimos años, ha permitido a Línea Directa afianzarse como la compañía del Top 10 del Ramo de Autos con mejor comportamiento comercial. Todo ello ha posibilitado que la compañía cierre 2018 con un Beneficio Antes de Impuestos de 155,9 millones de euros (+2,6%), convirtiendo así al Grupo Línea Directa en uno de los más eficientes y rentables del sector, con un ROE del 38%.

En el ámbito de la reputación, Línea Directa se ha consolidado como una de las compañías más reconocidas de nuestro país

En el ámbito de las prestaciones, los indicadores se han comportado de forma muy sólida y contenida. En este sentido, la Siniestralidad Neta del Grupo Línea Directa descendió 1,1 puntos, pasando del 65,9% al 64,7%, uno de los más bajos del sector asegurador. Por su parte, el Ratio Combinado, que mide la eficiencia de la actividad aseguradora de las compañías, se incrementó ligeramente (+0,2 puntos porcentuales) y alcanzó el 85,5%, debido al incremento de los gastos derivados del lanzamiento de Vivaz.

En el ámbito de la reputación, Línea Directa se ha consolidado como una de las compañías más reconocidas de nuestro país. De hecho, la compañía ha vuelto a ser incluida en 2018 en los rankings de MERCO Talento, MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo y MERCO Empresas, en el que ha sido incluida como la 4ª aseguradora con mejor reputación en España pese a operar únicamente en tres ramos. A ello ha contribuido la firme apuesta de la compañía por la rentabilidad, la creación de empleo, la sostenibilidad y la Responsabilidad Corporativa, un ámbito en el que cuenta con un Plan Director específico y una Fundación que, cinco años después de su creación, se ha convertido en uno de los mayores referentes del país en materia de Seguridad Vial.

En 2019, Línea Directa hará frente a importantes retos. En primer lugar, ha de sentar las bases para convertir a Vivaz en uno de los grandes motores de crecimiento del Grupo, que aportará diversificación y sinergias a su estrategia comercial. Asimismo, la compañía impulsará y desarrollará su Plan de Transformación Digital, que posibilitará un cambio de cultura en su organización que alcanzará, no solo a las últimas tecnologías, sino a una nueva forma de comunicación entre la compañía y sus Grupos de Interés. En este sentido, la gran capacidad comercial de Línea Directa unida a su modelo de negocio, directo y sin intermediarios, serán fundamentales a la hora de liderar la transformación del sector asegurador también en este ámbito, presentando a los clientes y a la sociedad en general, un proyecto de compañía diferenciador, flexible y en constante evolución.

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola
Presidente de Línea Directa Aseguradora

Diálogo con

Miguel Ángel Merino

Consejero Delegado
de Línea Directa



"La digitalización no debe estar enfocada solamente en la tecnología, sino en utilizar la tecnología para lograr los objetivos de negocio"

Miguel Ángel Merino, Consejero Delegado del Grupo Línea Directa, conversa con Javier Rodríguez Zapatero, uno de los mayores especialistas de nuestro país en Internet y en el entorno digital. Tras ser Director General de Google para España, Portugal y Turquía, en 2016 fue elegido Presidente del Instituto para el Desarrollo de Internet (ISDI), una de las escuelas de negocio digital más prestigiosas de España. En este encuentro, ambos dialogan sobre el reto de la Transformación Digital y sobre los resultados anuales de Línea Directa.

Javier Rodríguez Zapatero.- En el Instituto para el Desarrollo de Internet (ISDI), solemos decir que no estamos ante una época de cambio, sino ante un cambio de época. Por eso, creemos que quien no sepa reinterpretar el actual entorno digital tendrá un grave problema competitivo a corto plazo. Como Consejero Delegado de una gran aseguradora, ¿en qué punto crees que está vuestro sector respecto a la Transformación Digital?

Miguel Ángel Merino.- El sector asegurador es uno de los más longevos de nuestro país, sin embargo, casi siempre ha ido por detrás en materia de avances tecnológicos, aunque eso cambió en parte con la aparición de Línea Directa. Nuestra compañía, directa, sin oficinas ni intermediarios, contribuyó notablemente a mejorar y desarrollar el seguro, haciéndolo más dinámico, más competitivo y más moderno. No hay que olvidar que fuimos los primeros en vender una póliza por teléfono y por Internet y que también hemos sido los primeros en explorar las Redes Sociales como canal de venta.

No obstante, creo que al sector le queda aún un largo camino por recorrer en materia de digitalización, ya que, aunque casi todas las compañías tienen su propio plan, desde mi punto de vista, están todavía en una fase muy inicial.

J.R.Z.- Una vez comenté en una entrevista que, en 10 años, los robots nos saludarán por la calle. Por eso, creo que la digitalización viene de la mano del desarrollo tecnológico, que crece de forma exponencial con cambios vertiginosos. Un ejemplo claro es el negocio asegurador que, en este momento, está asistiendo a un cambio en los hábitos de movilidad o que, en un futuro, afrontará la aparición del coche autónomo. ¿Crees que vuestro negocio está preparado para afrontar estos cambios tan drásticos y con tanto calado social?

M.Á.M.- Creo que la forma tradicional de hacer seguros está llegando a su fin y quien no lo entienda eso, perderá una gran oportunidad o, incluso, desaparecerá. De hecho, los cambios sociales y culturales que se han producido en nuestro país en los últimos años, exigen a las compañías adaptarse a las necesidades y a las demandas de sus clientes. Ya no es suficiente con el precio; hay que atender a las emociones y a las nuevas formas de comunicación, que exigen inmediatez, sencillez y flexibilidad.

En este sentido, se ha producido un gran cambio de concepción en la relación con el cliente. Antes, las compañías no impulsaban activamente el diálogo con sus asegurados, ya que era sinónimo de declaración de siniestros, de negociaciones o de reclamaciones. Pero todo ha cambiado; las compañías debemos formar parte de la vida del cliente, aportándoles una experiencia que genere utilidad y satisfacción más allá de la mera contratación, la renovación del seguro o la prestación del servicio. A esto hay que sumarle la necesidad de reinención, que debe obligar al sector a explorar otras soluciones de negocio ligadas, por ejemplo, a la economía colaborativa, a asegurar actividades o bienes concretos o a suscribir pólizas durante un espacio corto de tiempo.

J.R.Z.- En términos de trascendencia, la irrupción de Internet en nuestra sociedad solamente es comparable a la creación de la imprenta. En este entorno, la digitalización se ha consolidado como uno de los grandes retos de las empresas de hoy en día, pero el fenómeno se percibe de forma muy diferente según la compañía y el sector del que se trate. ¿Qué concepto tenéis en Línea Directa de la digitalización y cómo la estáis afrontando?

M.Á.M.- El otro día leí una frase que resumía a la perfección lo que creo que debe de ser la Transformación Digital. Decía: la digitalización no debe estar enfocada solamente en la tecnología, sino en utilizar la tecnología para lograr los objetivos de negocio. O, dicho de otra forma: si no es útil para ser mejores, no nos vale.

En este sentido, creo que Línea Directa tiene una posición privilegiada para afianzarse como la aseguradora de referencia en el ámbito digital. En primer lugar, porque siempre hemos tenido un punto de audacia para hacer las cosas de una forma diferente, rápida y ágil. En segundo lugar, por nuestro modelo de negocio, directo y sin agentes, que nos aporta más capacidad de alineamiento que las compañías intermediadas. Y, por último, porque



ya somos, fundamentalmente, una compañía on line, ya que el 60% de nuestro negocio procede de Internet y somos la aseguradora más buscada en Google.

RESULTADOS RÉCORD EN 2018

J.R.Z.- En el ámbito puramente financiero, 2018 ha sido un gran ejercicio para Línea Directa. De hecho, habéis batido, un año más, vuestro récord de facturación, beneficio y cartera, alcanzando, además, los 3 millones de clientes, todo un hito.

M.Á.M.- Lo cierto es que, en términos de negocio, ha sido un año extraordinario. En 2018, Línea Directa ha vuelto a batir su récord de volumen de primas, con 853,1 millones de euros, con un ritmo de crecimiento que, en el caso del Ramo de Autos, multiplica casi por tres al del conjunto del sector. Por su parte, el Beneficio antes de Impuestos ha superado los 155,9 millones de euros y la cartera de clientes ha superado los 3 millones de clientes tras haber experimentado un incremento neto de más de 220.000 pólizas durante el pasado ejercicio. Todo ello se ha basado en una estrategia basada en la flexibilización, la personalización y la multi-marca que está dando grandes resultados. De hecho, somos una de las empresas más rentables de este país, con un ROE del 38%.

En el ámbito de las prestaciones, la compañía presenta unos indicadores excepcionales, que, en el caso de la Siniestralidad se redujo hasta el 64,78%, 1,2 puntos menos que en 2017. Por su parte, el Ratio Combinado Neto, que mide la rentabilidad y la eficiencia de la actividad aseguradora, se incrementó ligeramente debido al lanzamiento del Ramo de Salud, aunque sigue siendo uno de los más competitivos del sector, con un 85,57%.

J.R.Z.- Sin embargo, parece que el sector ha ralentizado su crecimiento. ¿A qué puede deberse?

M.Á.M.- El seguro es, por lo general, un negocio anticíclico que, además, no tiene el mismo comportamiento en todos los ramos. En el de Autos, por ejemplo, el crecimiento suele contradecir en parte al de la economía general, ya que, en las épocas de crisis, la movilidad descende y, por lo tanto, también lo hace la siniestralidad, con lo que, con una suscripción del riesgo adecuada, la rentabilidad puede repuntar. Por el contrario, en las épocas de crecimiento, la frecuencia accidental también se incrementa por la reactivación económica, con lo que, pese a ingresar más, algunos indicadores pueden empeorar.

En cualquier caso, tal y como he comentado antes, no todos los Ramos del sector se comportan igual. El de Autos, pese a ralentizar su crecimiento, ha incrementado su volumen de primas en un 1,9% respecto a 2017 y el de Hogar, un 3,6%; una progresión que Línea Directa multiplica por 3 y 3,5, respectivamente. Por otro lado, el sector de Salud está creciendo a un ritmo muy importante (+5,6%), lo que ofrece buenas perspectivas a Vivaz. En cualquier caso, es evidente que pocos negocios han mostrado tanta solidez y han generado tanta riqueza como el asegurador, incluso en los peores años de la crisis.

J.R.Z.- Es interesante comprobar cómo Vivaz, un seguro de salud 100% digital, está teniendo una gran acogida en un mercado muy maduro y concentrado. ¿Vivaz es un ejemplo de cómo lo digital puede aportar valor y generar rentabilidad?

M.Á.M.- Absolutamente. Hasta la irrupción de Vivaz, el seguro de Salud era percibido como un lujo, sobre todo teniendo en cuenta que España cuenta con uno de los mejores sistemas públicos de salud del mundo. Por eso, la clave era ofrecer algo diferente utilizando los canales tecnológicos que ya están al alcance de todo el mundo, construyendo una oferta que alineara el precio competitivo, que sigue siendo el más potente dentro de la generación de demanda de nuestro sector, con la promoción de estilos de vida saludables.

En este sentido, Vivaz es el resumen perfecto de las ventajas que ofrece la digitalización: el cliente puede obtener descuentos de hasta 200 euros si lleva una vida saludable, algo que se monitoriza a través de una App. Por otra parte, la eliminación de la intermediación y la flexibilidad que ofrece la tecnología permite implementar procesos eficientes, rápidos y ágiles propios de una propuesta 100% nativa digital. Todo ello ha sido muy valorado por el público y en apenas un año de operaciones, ya contamos con 33.000 clientes.

REPUTACIÓN CORPORATIVA

J.R.Z.- En ISDI sabemos de la importancia de la Reputación. En este sentido, aprovechando nuestra experiencia digital queremos ayudar a transformar la sociedad apoyando iniciativas que van desde la educación digital, el emprendimiento social y la investigación y divulgación de nuevas tecnologías. Línea Directa también presta mucha atención al valor de la reputación y de la Responsabilidad Corporativa. ¿Cómo impulsa y organiza Línea Directa sus políticas en este ámbito?

M.Á.M.- En Línea Directa creemos que la época de la conectividad es también la época de la reputación, ya que cualquier crisis o error puede viralizarse y arruinar una imagen forjada durante años. Por eso, es fundamental construir una propuesta clara y sistematizada que, también en el ámbito de la Reputación y la Responsabilidad Corporativa, responda a indicadores, procesos y objetivos concretos y que sea percibida interna y externamente como un valor a proteger.

Para ello, Línea Directa cuenta con un Plan Director de RSC que aprueba el Equipo de Dirección, y que conjuga tres ejes basados en los diferentes ámbitos de actuación de la compañía: el negocio, la organización y la sociedad, resumidos en un lema totalizador: "Cuidamos de lo que importa". Además, cuenta con la Fundación Línea Directa, que, desde 2014, se centra en la promoción de la seguridad en carretera a través de cuatro líneas de actuación: Divulgación, Investigación, Formación y Acción Social. Todo ello nos ha permitido consolidarnos como una de las compañías más reconocidas, que cada año, es incluida en los principales monitores reputacionales del país, como MERCO Empresas, MERCO Talento o MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo.



Perfil de la compañía	2
Principales datos del año 2018	2
Carta del Presidente	4
Diálogo con el Consejero Delegado	6
Quiénes somos	12
Cumplimientos 2018	14
La RSC en cifras durante 2018	16
Una marca emblemática	18
20	
20	
22	
24	
26	
Líneas de Negocio	28
Autos	28
Hogar	34
Salud	36
Línea Directa Asistencia	38
Nuez	39
40	
40	
44	
Nuestros compromisos	46
III Plan Director de RSC 2017-2019	47
Diálogo con empleados	50
Diálogo con clientes	52
Diálogo con proveedores	56
Compromiso con el Medioambiente	58
62	
63	
64	
66	
67	
67	
Resultados 2018	68
Resultados	68
70	
Órganos de Gobierno	
Accionista y Consejo de Administración	
Equipo de Dirección	
Gestión Ética	
Riesgos Corporativos	
Áreas de Soporte	
Servicios y Prestaciones	
Tecnología	
Fundación Línea Directa	
Acción social	
Investigación	
Divulgación	
Formación	
Patronato	
Acerca de esta Memoria	



BIENVENIDOS A NUESTRA MEMORIA

La presente Memoria Corporativa de Línea Directa Aseguradora, S.A., contiene un reporte sobre la actividad económica, social y medioambiental del Grupo durante el ejercicio 2018, lo que incluye información sobre Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, sus sociedades dependientes y sus marcas comerciales, siguiendo el mismo criterio establecido en la consolidación de la información financiera y teniendo a España como ámbito de actuación.

Este informe se ha elaborado según el "Global Reporting Initiative Standards Guidelines", y ha recibido la clasificación "Core". De esta forma, su elaboración se ha guiado por diferentes principios de calidad, como el principio de equilibrio, de comparabilidad, de precisión, de periodicidad, de claridad y de fiabilidad. Además, al elaborar, publicar y distribuir su Memoria Corporativa de forma anual, Línea Directa permite establecer comparativas con ejercicios anteriores, lo que posibilita que los diferentes Grupos de Interés puedan evaluar objetivamente la evolución de los principales indicadores de desempeño. Para más información de la materialidad y relevancia de esta Memoria, consultar las páginas 70 y 71.

QUIÉNES SOMOS

Línea Directa es un caso de éxito en el sector asegurador español, donde irrumpe en el año 1995 con un modelo de negocio disruptor: directo, sencillo y sin intermediación. Esta estructura le ha permitido adaptarse con éxito a los cambios y demandas del entorno, logrando un crecimiento orgánico, rentable y sostenible a lo largo de los años.



El Grupo Línea Directa centra su actividad en la comercialización y prestación de servicios aseguradores de Autos, Hogar y Salud a través del teléfono, internet y las nuevas herramientas digitales. La compañía, que basa su estrategia en una oferta multimarca y multiproducto, apuesta por la innovación, la personalización de los productos y servicios y por una excelente relación calidad-precio. Gracias a ello, ha sido capaz de crecer 221.000 pólizas en este último ejercicio.

En 2018, Línea Directa ha marcado otro hito en su historia, logrando una cartera de 3 millones de clientes; una cifra que ha conseguido de forma totalmente orgánica, sin fusiones ni adquisiciones. Asimismo, en lo que respecta a Autos, el core de su negocio, su beneficio ha supuesto el 14,1% del total de todo el ramo, lo que la sitúa en una posición privilegiada dentro del sector:

Línea Directa está adscrita a UNESPA, la asociación empresarial del sector del seguro, y ha sido reconocida como una de las compañías españolas con mejor reputación por el ranking MERCO Empresas, donde ocupa la posición 43º.

NUESTRA MISIÓN

Aportar nuestra experiencia en respuesta directa y ponerla al servicio de nuestros 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.

3

MILLONES DE CLIENTES

2.330.000
EN EL RAMO
DE AUTOS

568.000
EN EL RAMO
DE HOGAR

33.000
EN EL RAMO
DE SALUD

La compañía, que tiene como único accionista al Grupo Bankinter, opera en tres ramos: Autos, Hogar y, desde 2017, Salud. En este sentido, a cierre de 2018, Línea Directa ocupa el 5º lugar en el ránking de facturación por primas del ramo de Autos; el 15º en el ramo

de Hogar y es la 12º entidad de No Vida por volumen de facturación. Asimismo, este año ha alcanzado los 3 millones de clientes, lo que la consolida como la aseguradora de referencia para los consumidores españoles.



NUESTRA VISIÓN

Ser la aseguradora de referencia por nuestro respeto a los colectivos con los que nos relacionamos, especialmente clientes, empleados y proveedores. Ser la vanguardia de la innovación en el sector asegurador y fomentar valores asociados a la seguridad vial, la seguridad en el hogar, la salud, el medioambiente y la sostenibilidad.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- Personas.
- Innovación.
- Calidad.

VALORES

- Respeto a las personas.
- Espíritu de superación.
- Entusiasmo.
- Orientación a resultados.
- Claridad.

ORGANIZACIÓN SOCIETARIA DEL GRUPO LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA

LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A.
Propietaria del 100% del capital de sus filiales

LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA, S.L.U.

Empresa de asistencia en carretera y peritaciones.

CENTRO AVANZADO DE REPARACIONES (CAR), S.L.U.

Talleres propiedad del Grupo en Madrid y Barcelona.

CLUB MÁS MOTO, S.L.U.

Club exclusivo para clientes de motos de Línea Directa.

ÁMBAR MEDLINE, S.L.U.

Compañía de actividades auxiliares de seguros.

LDACTIVOS, S.L.U.

Compañía de gestión de activos del Grupo asegurador.

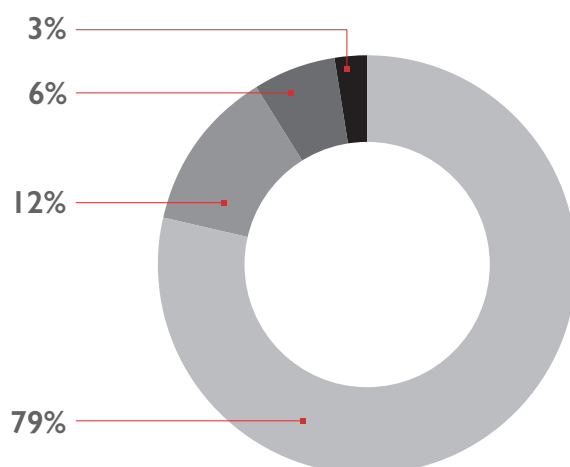
LDA REPARACIONES, S.L.U.

Compañía de reparaciones de Línea Directa Aseguradora.

Indicadores de estatus. Año 2018

The infographic displays the distribution of 85 projects across four categories. The total number of projects is 85, represented by a large red box on the right. The categories are: Realizadas (63), En progreso (10), No alcanzadas (5), and Canceladas (2). The numbers are presented in large, bold, red font, with the category names in smaller black text below them.

Categoría	Proyectos
Realizadas	63
En progreso	10
No alcanzadas	5
Canceladas	2
Total	85

[illegible]

14

EXTRACTO DEL PLAN DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2018

Eje de actuación	Línea de actuación/ grupo de interés	Acción	Cumplimiento
Cuidamos del negocio	Motor	(F) XV Premio Periodístico de Seguridad Vial.	
		(F) 3 Estudios de Seguridad Vial.	
		(F) Aceleradora de Emprendedores en Seguridad Vial: IV Premio Emprendedores y Seguridad Vial.	
		(F) Acción Social: "Ningún niño sin sillita".	
		(F) Formación Vial: test de conducción RRSS.	
		Extensión de la Cultura del Seguro de Motor (RRSS).	
		Barómetro del Fraude 2018.	
	Hogar	Estudio de concienciación en el Hogar: "La sostenibilidad y el consumo en los hogares españoles".	
		Píldoras y acciones de prevención en Seguridad en el Hogar en Redes Sociales.	
		Extensión de la cultura del Seguro de Hogar (RRSS).	
Cuidamos de la organización	Salud	Reto Solidario Vivaz.	
		Estudio de salud: "Stop obesidad. El exceso de peso y las dietas en España".	
	Empleados	Adhesión a la Declaración Luxemburgo - Plan Empresa Saludable (Acciones contra la obesidad y el sedentarismo: "Ponte en Marcha" para el uso de escaleras, información calórica y nutricional, Club Deportivo).	
		Reto - BIG IDEAS Línea Directa: Atracción talento joven.	
		Premio "Valores que dejan Huella" para empleados.	
		Voluntariado Corporativo.	
		Programa de Atención a la Discapacidad: "Sin Límites" y Plan "Tú Sumas".	
		Colaboración con Fundación Junior Achievement y UNESPA.	
		Lucha contra la Violencia de Género: Compromiso Integra & Empresas por una sociedad libre de Violencia de Género.	
	Accionistas	Evaluación de Cartera de Inversiones de Inmuebles según Certificado Energético.	
		Fomentar la transparencia: elaboración Memoria según estándares internacionales GRI.	
		Presencia en rankings de Reputación: MERCO Empresas, MERCO Talento y MERCO RSC.	
	Proveedores	VIII Premio Colaboradores Línea Directa.	
Cuidamos de la sociedad	Clientes y no clientes	Renovación y certificación de Sellos de Calidad: Madrid Excelente Línea Directa y Madrid Excelente CAR.	
		Comunicación Digital (Transparencia y cercanía: Vídeos Comité de Dirección).	
	Colectivos Sociales	Retos Nuez.	
	Emprendedores	Sesión Formativa "Cómo realizar un Plan de Negocio" para Startups.	
		Patrono IESE Business School – Foros de Inversión.	
	Medio Ambiente	Huella de Carbono del Grupo Línea Directa (Línea Directa Aseguradora, Línea Directa Asistencia, Marca Nuez, CAR)-2018.	
		Revisión de la Certificación de la Norma ISO de Gestión Medio Ambiental 14001.	
		Certificación de la Norma ISO de Eficiencia Energética 50001.	
		Flota coches eléctricos para desplazamientos entre oficinas e instalación de puntos de recarga.	
		Promoción del vehículo eléctrico y difusión «Póliza Respira».	

Acción realizada

Acción en curso

(F): Acciones correspondientes a la Fundación Línea Directa.
El presente cuadro presenta las acciones más significativas del Plan de RSC 2018.

LA RSC EN CIFRAS

Durante 2018

80

PROMOCIONES
Y MOVILIDADES
INTERNAS

54

PUESTO EN MERCADO
RESPONSABILIDAD
Y GOBIERNO
CORPORATIVO

1.989

REPORTAJES PRESENTADOS
AL PREMIO PERIODÍSTICO
DE SEGURIDAD VIAL

134

EMPLEADOS QUE
COMPONEN LA RED
DEVOLUNTARIADO
CORPORATIVO

Fundación Línea Directa

PREMIO ESTRELLA
LUIKE DEL MOTOR
POR SU FOMENTO
DE LA SEGURIDAD VIAL

EFR

CERTIFICADO
DE “EMPRESA
FAMILIARMENTE
RESPONSABLE”

47

PUESTO EN
MERCADO TALENTO

43

PUESTO EN
MERCADO EMPRESAS

405.000

SEGUIDORES
EN REDES SOCIALES

235

TELETRABAJADORES

60

NÚMERO DE PROYECTOS
RECIBIDOS EN EL PREMIO
EMPREENDEDORES
Y SEGURIDAD VIAL

2018

SELLO MADRID
EXCELENTE

1,7

MILLONES DE EUROS
INVERTIDOS O ASIGNADOS
A ACCIONES SOCIALES,
DE SEGURIDAD VIAL
Y PROMOCIÓN
DE LA SEGURIDAD

LÍNEA DIRECTA, una marca emblemática

Para Línea Directa, su marca constituye uno de sus activos más valiosos. Por ello, a lo largo de los años, la compañía ha sabido posicionarse en la mente de los consumidores españoles como la aseguradora de referencia para proteger aspectos tan valiosos de sus vidas como el coche o el hogar.



En lo relativo a imagen y reputación, Línea Directa continúa apostando por una estrategia de Marketing y Comunicación que se sustente en cualidades como la calidad, el precio, la digitalización al servicio del cliente o la Responsabilidad Corporativa, entre otras. Así, se ha consolidado como una de las marcas más emblemáticas y valoradas por los consumidores españoles.

Ese reconocimiento se debe en parte a una estrategia comercial con una fuerte inversión publicitaria, que la sitúa cada año entre las primeras posiciones de los rankings. En este sentido, en 2018, Línea Directa se ha convertido en la aseguradora con mayor notoriedad publicitaria del país, tal y como avala el *tracking* de IOPE, el monitor de notoriedad de TNS.

Un año más, se ha vuelto a contar con el reconocido periodista Matías Prats, como prescriptor de la nueva campaña de televisión, compuesta por siete spots dedicados al seguro de Autos. Bajo el eslogan de “Llegas tarde, Matías”, centra su mensaje en la excelente relación calidad-precio, así como en los nuevos y disruptivos servicios que Línea Directa ofrece tales como el Plan Integral de Movilidad, coches de sustitución Audi A1 Sportback que, en caso de siniestro, pone a disposición de sus clientes de forma gratuita, o el mantenimiento del vehículo a domicilio, entre otros.

Además, Matías Prats ha protagonizado la campaña dedicada al ramo de Hogar que se ha centrado en la importancia de tener asegurado uno de los activos más valiosos de los españoles: la vivienda. Adicionalmente, se ha reforzado la publicidad orientada a los usuarios de motos, recalcando la alta especialización de Línea Directa en este nicho de mercado y el precio altamente competitivo.

LA REPUTACIÓN, UN VALOR CLAVE PARA LÍNEA DIRECTA

En 2018, MERCO Empresas ha vuelto a reconocer a Línea Directa como una de las compañías con mejor reputación de nuestro país. En este sentido, el Grupo ha alcanzado el puesto 43º del ranking, manteniéndose así dentro del top 50. Por sectores, se sitúa la 4º entre las compañías de seguros, lo que la consolida como entidad solvente, responsable y con el foco puesto en la calidad y la excelencia.

Este año, Línea Directa también ha sido incluida en MERCO Talento (47º), gracias a sus políticas en materia de personas y su capacidad para atraer el mejor talento, y en MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo (54º), posicionándose como una de las compañías con mejor estrategia de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa.

REDES SOCIALES, LA APUESTA POR LA OMNISCANALIDAD

Línea Directa apuesta por la omniscanalidad para dar servicio a sus clientes, así como para entablar un diálogo abierto con la sociedad. En este sentido, las Redes Sociales ocupan un lugar destacado en la estrategia de la compañía, con un aumento en su comunidad de 7,5% en 2018, respecto al ejercicio anterior.

El Grupo Línea Directa cuenta ya con más de 405.000 seguidores (incluidas todas las marcas) y, en 2018, ha atendido a través de estos canales casi 7.000 consultas, lo que supone un 40% más que el año pasado. Asimismo, se ha mantenido el índice de respuesta por encima del 90%.

En relación a las Redes Sociales, un hito destacable del año, dentro del marco de transformación digital en el que se encuentra inmersa la compañía, ha sido la implantación de un Chatbot. Esta tecnología, basada en el *Machine Learning*, capaz de atender de forma personalizada las consultas de los usuarios, tiene el objetivo de ofrecer una atención más ágil, eficaz y mejora la experiencia del cliente.

LÍNEA DIRECTA, UNA MARCA CON GRANDES CIFRAS

LIDERAZGO PÚBLICO	2018	2017	2016
Número de noticias generales	3.433	3.411	4.136
Audiencias alcanzadas (millones)	885	713	970
Notas de prensa distribuidas	26	24	27
MERCO Empresas	43	40	50
MERCO Talento	47	41	37
MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo	54	69	85
Reconocimientos	7	5	8
Seguidores en Redes Sociales	405.430	377.119	353.051



Antonio Valor

Director de Marketing

"Desde el Área de Marketing apostamos por una estrategia comercial ambiciosa que ponga en valor nuestra oferta de productos novedosos y personalizados a unos precios muy competitivos. Gracias a ello, nos hemos posicionado como la aseguradora de referencia entre los consumidores españoles".

Órganos de GOBIERNO

El Grupo Bankinter cerró el ejercicio 2018 con un resultado récord por cuarto año consecutivo y con sus principales fortalezas: rentabilidad, solvencia y calidad de activos, en puestos de liderazgo sectorial.

El Beneficio Neto del Grupo se situó en 526,4 millones de euros, lo que supone un 6,3% más que el ejercicio preferente.

Estos resultados están basados prácticamente en su totalidad en el negocio de clientes. El Banco ha consolidado una estrategia de diversificación de ingresos en la que se mezclan negocios maduros y anticíclicos con nuevos negocios que se han ido incorporando y que tienen un mayor ritmo de crecimiento, lo cual ha permitido un desarrollo equilibrado del conjunto.

Dentro del balance, tanto la inversión crediticia, un 4,1% más respecto a 2017, como los recursos minoristas de clientes, un 8,9% más, muestran mejor comportamiento que el sector.

De igual forma, Bankinter vuelve a mostrarse un año más como el banco cotizado español más rentable, y alcanza un ROE (rentabilidad sobre el capital invertido) del 13,2%.

Por su parte, la morosidad total del Grupo baja hasta el 2,90%, menos de la mitad que la media sectorial. Y en cuanto a la solvencia, la ratio de capital CET I *fully loaded* cierra en el 11,75%, 29 puntos básicos más que el año anterior y muy por encima de las exigencias regulatorias del BCE para Bankinter.

Cabe destacar durante 2018 el anuncio de compra de la actividad bancaria de EVO Banco en España y de su filial de crédito al consumo en Irlanda, Avantcard, cuya integración en el Grupo Bankinter se producirá a lo largo del primer cuatrimestre de 2019. Con ello, Bankinter apuesta por crecer en el negocio de banca digital con la compra de una marca líder en este mercado, y por otro lado, refuerza la actividad del negocio de Consumo, incorporando una cartera rentable y con potencial de crecimiento, que además aporta diversificación geográfica a este negocio.

En el ámbito de la Sostenibilidad es reseñable la inclusión de Bankinter en el prestigioso índice internacional Dow Jones Sustainability Index World, lo que supone el reconocimiento a la labor y a la buena gestión de Bankinter en su desempeño social, medioambiental y en gobierno corporativo.

PRINCIPALES RESULTADOS DE BANKINTER 2018

Activos Totales:

76.501,5 millones de euros
(7,3% más que en 2017)

Margen de intereses:

1.094,3 millones de euros
(5,8% más que en 2017)

Margen BRUTO:

1.939,8 millones de euros
(6,4% más que en 2017)

Beneficio Antes de Impuestos:

721,1 millones de euros
(6,5% más que en 2017)

Beneficio neto:

526,4 millones de euros
(6,3% más que en 2017)

ROE:

13,2%

Ratio de capital CET I *fully loaded*:

11,75%

Ratio de morosidad:

2,90%

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola

Presidente de Línea Directa y Representante del Vicepresidente Ejecutivo de Cartival en Bankinter

Pedro Guerrero

Presidente de Bankinter

María Dolores Dancausa

Consejera Delegada de Bankinter

Rafael Mateu

Consejero de Bankinter

Alfonso Sáez

Consejero y Director General de Bankinter Consumer Finance

Gonzalo de la Hoz

Consejero de Bankinter

Antonio Muñoz

Director de Tesorería y Mercado de Capitales de Bankinter

John de Zulueta

Consejero independiente

Miguel Ángel Merino

Consejero Delegado de Línea Directa

Pablo González-Schwitters

Secretario No Consejero de Línea Directa

Situación del Consejo a enero de 2019

Equipo de **DIRECCIÓN**



COMITÉ DE NEGOCIO

El Comité de Negocio está compuesto por el Consejero Delegado y los Directores de Márketing, del Área de Motor, del Área Financiera, de Salud, de Servicios y Prestaciones, de Nuez, del Área Técnica y de Hogar.



COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Comité de Dirección está compuesto por los miembros del Comité de Negocio más los Directores de Personas y Comunicación Interna, Línea Directa Asistencia, Gobierno Corporativo, Tecnología y del Área de Secretaría General.

1 Pablo González-Schwitters

Secretario General

2 David Pérez-Renovales

Director General de Salud

3 Carlos Rodríguez

Director de Finanzas

4 Mar Garre

Directora de Personas y
Comunicación Interna

5 Antonio Valor

Director de Márketing

6 Patricia Ayuela

Directora del Área de Autos
y Transformación Digital



7 José María Maté

Director del Área Técnica

8 Miguel Ángel Merino

Consejero Delegado

9 Ana Sánchez

Directora de Tecnología

10 José Luis Díaz

Director General de Nuez

11 Francisco Valencia

Director de Gobierno Corporativo

12 Olga Moreno

Directora de la Línea de Negocio
de Hogar

13 José Antonio Egido

Director de Servicios y Prestaciones

14 Julio Agulló

Director de Línea Directa Asistencia

GESTIÓN ÉTICA, un activo de Línea Directa



Línea Directa es un referente en comportamiento ético y respeto a la ley. Para ello cuenta con un Código Ético que, bajo la supervisión del Área de Secretaría General, trata de promover una cultura ética en la organización, a través de diversas acciones formativas y de sensibilización.

Además, dispone de un Código Ético para proveedores que está incluido en el 100% de los contratos mercantiles de la compañía y que se incluye en los pliegos de los concursos que gestiona el Departamento de Compras.

En 2018, Línea Directa ha finalizado la revisión y actualización del Código Ético del Grupo, con la finalidad de adaptarlo al nuevo entorno normativo y promover una cultura ética en la organización. Esta actualización, que fue aprobada por el Consejo de Administración de Línea Directa en octubre de 2018, pretende simplificar la redacción en algunos de sus apartados, así como abordar aspectos como el uso de la marca e imagen de la empresa, la propiedad intelectual de terceros, o el compromiso de respeto al medioambiente. Cabe destacar que, en el marco de la adaptación al nuevo entorno regulatorio derivado de la última reforma del Código Penal en materia de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, se recoge de manera expresa el compromiso del Grupo de mantener “tolerancia cero” con el delito.

En relación con la divulgación de los comportamientos responsables en la organización, el Código Ético se ha puesto a disposición de todos los empleados de Línea Directa en la Intranet y la Web Corporativa. Además, sus principales novedades fueron divulgadas a través de un video explicativo y del Boletín de Cumplimiento Normativo, el cual se distribuye entre los Directores y mandos intermedios de Línea Directa. Por último, se ha elaborado una “píldora” formativa sobre el Código Ético en la que se ha incluido un apartado específico sobre la Responsabilidad Penal en la empresa. Esta nueva “píldora” se imparte a todas las incorporaciones a plantilla a partir de 1 de enero de 2019, así como por el resto de la plantilla como refresco y reciclaje.

FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Línea Directa ha revisado su Política de Cumplimiento Normativo y de su Sistema de Gestión a fin de adaptarla a las nuevas tendencias en *Compliance* y a los nuevos requisitos regulatorios, especialmente en lo relativo a la última reforma del Código Penal en materia de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica. Esta actualización y su documento de gestión se presentó para su aprobación en la Comisión de Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo de Línea Directa Aseguradora en julio de 2018.

Además, se ha actualizado el mapa de riesgos penales de la sociedad como base de la nueva Política de Cumplimiento Penal, que a su vez materializa el acuerdo adoptado por el Consejo de Administración en abril de 2018. En este acuerdo se encomienda al Responsable de la Función de Cumplimiento Normativo la actualización del modelo de prevención penal implantado en el Grupo, así como la supervisión del funcionamiento y cumplimiento del modelo. En 2018 también se ha procedido a la actualización de los controles asociados a los riesgos penales de forma coordinada con el Área de Riesgos y Control Interno, abarcando los controles operacionales y de Cumplimiento Normativo.



Asimismo, se han realizado diversas acciones formativas en materia de *Compliance* con el objetivo de concienciar a las personas de la organización sobre la importancia y los riesgos inherentes a esta función, así como los procedimientos y controles establecidos para su prevención, detección y gestión, recogidas en el Programa de Cumplimiento. También se ha incidido en la formación sobre la reforma del Código Penal en materia de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y se han realizado diversas acciones de sensibilización sobre Protección de Datos, especialmente sobre las novedades que plantea el nuevo reglamento europeo que regula esta materia.



Pablo González-Schwitters
Secretario General de Línea Directa

“En Línea Directa, la Gestión Ética tiene un objetivo fundamental: convertir a la compañía en un referente en comportamientos responsables y respeto a la Ley. En este sentido, el Código Ético es una herramienta de gran utilidad para hacer de la reputación un gran activo para la compañía”.

RIESGOS CORPORATIVOS, la importancia de la previsión



El Departamento de Riesgos Corporativos y Control Interno coordina e impulsa los procedimientos y medidas para la prevención, la detección y la respuesta a los riesgos operativos y reputacionales de la organización. Para ello, se ha establecido un marco cooperativo entre las distintas áreas con el objetivo de ofrecer una respuesta rápida y adecuada a estas amenazas.

En 2018, el Departamento de Riesgos Corporativos y Control Interno ha revisado los procesos del Grupo para la actualización del mapa de los diferentes riesgos y controles. Para ello, ha definido cada uno de los objetivos de control, a fin de mejorar la información facilitada a responsables de las áreas. Además, se ha finalizado la automatización del Cuadro de Mando con los *Key Risk Indicators* (KRI) de la compañía, lo que permitirá una extracción de datos más eficiente y fiable, de periodicidad mensual. También se han realizado diferentes *testing* de controles sobre procesos vinculados con los objetivos estratégicos del ejercicio. En este sentido, más del 50% de los controles testados durante el año estuvieron relacionados con los objetivos estratégicos de la compañía.

Asimismo, se ha perfeccionado la metodología de *testing* implementada en el pasado ejercicio y se ha completado el listado de servicios tecnológicos con el objetivo de dar mayor valor a la información. Además, con el objetivo de completar el mapa de riesgos de la compañía, se han documentado los riesgos y controles de los nuevos negocios del Grupo, como el Área de Salud y los procesos de LDA Reparaciones, la sociedad que opera las prestaciones del Ramo de Multirriesgo.

En 2019, se impulsará la eficiencia en los *testing* a través de la implantación de nuevas metodologías y se apostará por la realización de *autotesting* en diferentes áreas, siempre con el objetivo de mantener el porcentaje de recomendaciones finalizadas por encima del 90%.

- **Nº controles testados: 159 controles en el Grupo Línea Directa.**
- **Más del 90% de las recomendaciones concluidas en plazo.**

Líneas de NEGOCIO

AUTOS, un valor seguro

Desde la creación de la compañía en 1995, el Área de Autos de Línea Directa Aseguradora se ha consolidado como un valor seguro para el crecimiento y la rentabilidad del Grupo. En 2018, esta Línea de Negocio registró unas ventas netas de casi 130.000 pólizas y aportó casi el 90% del volumen total de primas devengadas de la compañía.

El Área de Autos de Línea Directa Aseguradora constituye el core de la actividad aseguradora del Grupo. Además de la Línea de Negocio de coches particulares, el Área de Autos de Línea Directa incluye otras líneas de negocio pioneras en España, como la de Motos, lanzada en 2003; Póliza Respira, que comercializa seguros para coches eléctricos, e Internacional, que convirtió a Línea Directa en la primera aseguradora en ofrecer un servicio en inglés y alemán a los extranjeros residentes en nuestro país. Además, el Área de Autos también incluye la División de Empresas, dirigida al aseguramiento de flotas de vehículos, y la marca Penélope, pensada para mujeres conductoras.

OTRO AÑO DE RÉCORDS

El Área de Autos de Línea Directa tuvo un comportamiento excepcional durante el pasado ejercicio, aportando casi 130.000 pólizas

netas a la cartera de clientes del Grupo y facturando 741,2 millones de euros, un 5,3% más que en 2018. Este ritmo de crecimiento, que casi triplica al del conjunto del sector (+1,9%), consolida a Línea Directa como la compañía que mejor comportamiento comercial tuvo durante el pasado año entre el Top 10 del Ramo de Autos, según los datos oficiales de ICEA.

Este dinamismo, basado en el equilibrio entre la competitividad en el precio y la calidad de los servicios, ha permitido a Línea Directa alcanzar una cuota de mercado del 6,66% de las primas del Ramo y una cartera en Autos superior a los 2,33 millones de clientes. Estos resultados reafirman el gran crecimiento experimentado por la Línea de Negocio de Autos, que, en los últimos cinco ejercicios, ha incrementado su cartera en un 23% gracias, en gran medida, a la flexibilidad y la personalización de su oferta multimarca.



CALIDAD Y PROCESOS, el soporte del negocio



El departamento de Calidad y Procesos del Área de Autos de Línea Directa tiene por objetivo la creación y el perfeccionamiento de todas las operaciones del Área, impulsando la eficiencia, la agilidad y la versatilidad de los procedimientos.

En 2018, el Departamento de Calidad y Procesos del Área de Autos ha abordado numerosos proyectos con el objetivo de responder a las necesidades operativas del negocio, para lo que ha realizado más de 18.000 escuchas a conversaciones con clientes para auditar y comprobar el correcto seguimiento de todos los procesos aprobados por la Dirección Comercial, así como la detección de posibles problemas.

Asimismo, se han cerrado casi 500 peticiones de desarrollos, que incluyen nuevos proyectos, evolutivos y reparaciones de procesos ya existentes. Mención especial merecen las adaptaciones requeridas por el cambio de normativa en materia de Protección de Datos (RGPD) y por el envío obligatorio del IPID (*Insurance Product Information Documents*), que han exigido numerosas modificaciones de los procedimientos y de las aplicaciones.

Además, durante el pasado ejercicio, el departamento de Calidad y Procesos de Motor ha dado soporte al Plan Estratégico de Transformación Digital, contribuyendo a la progresiva eliminación de todos los soportes analógicos. También se ha impulsado la generación de registros de negocio, la venta cruzada, la

retención de clientes y el proyecto “Trajano” sobre financiación y aseguramiento de vehículos, que desarrollan conjuntamente Bankinter y Línea Directa.

En 2018 también se han optimizado los procesos de Verificaciones, de Caja y Administración y se ha implementado un proyecto piloto sobre Atención al Cliente en horario de domingo, que persigue mejorar la calidad de servicio de la compañía. Por último, se ha trabajado en modificar notablemente las fichas de los procedimientos de Venta y Retención, así como en un gran número de informes de negocio.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Transformación Digital constituye uno de los grandes desafíos para todas las compañías independientemente de su sector de actividad. Este reto implica no sólo la introducción de la tecnología en los procesos comerciales, sino un cambio global de cultura en las organizaciones que abarca desde la relación con el cliente hasta la interacción con otros Grupos de Interés, como los empleados o los proveedores. El sector asegurador no es ajeno a este reto, ya que se estima que, en 2020, casi el 40% de los asegurados utilizarán los canales digitales para relacionarse con sus compañías.

En 2018, Línea Directa ha continuado avanzando en su hoja de ruta para completar y desarrollar su Plan Estratégico de Transformación Digital. De hecho, durante el pasado ejercicio, un 34% de los clientes utilizó canales digitales para comunicarse con la compañía y el 30% de servicios de grúa también se solicitaron a través de estas vías. Además, se ha perfeccionado su Área de Clientes multicanal, diseñando una plataforma eficiente e intuitiva en la que los asegurados pueden gestionar su póliza tanto en el Ramo de Autos como el de Hogar. Asimismo, ha colaborado con diferentes áreas de negocio y soporte para lanzar servicios pioneros en el negocio asegurador, como el primer asistente virtual de voz o el primer sistema de identificación de clientes a través de la biometría de voz. Además, ha potenciado la implementación de la tecnología chatbot para numerosas gestiones de atención al cliente de su marca Vivaz.

En 2019, Línea Directa seguirá apostando por la Transformación Digital impulsando la multicanalidad y la eficiencia y potenciando el área transaccional con nuevas funcionalidades. En este sentido, la compañía construirá su propuesta de valor sobre la Digitalización sobre tres pilares esenciales: la experiencia de cliente, la excelencia operativa y el cambio cultural interno. Por último, Línea Directa lanzará una nueva App que mejorará notablemente la experiencia de cliente y la flexibilidad de las gestiones.



Patricia Ayuela

Directora del Área de Autos
y Transformación Digital

“La Transformación Digital no es un fin en sí mismo, sino un medio para impulsar la eficiencia y la excelencia operativa y la satisfacción del cliente. En este sentido, Línea Directa, por su estructura, su cultura interna y su modelo de negocio, cuenta con una posición de privilegio para afrontar este reto”.



EMPRESAS, un negocio en alza

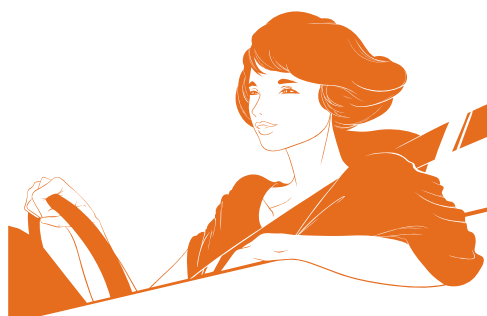
La División de Empresas de Línea Directa Aseguradora ofrece seguros especializados para flotas de vehículos de empresa, incluyendo turismos y furgonetas y una gran variedad de vehículos industriales. En 2018 las ventas han experimentado un gran repunte, confirmando la tendencia al alza de un negocio muy sensible al entorno económico.

En 2018, la División de Empresas del Grupo Línea Directa ha experimentado un importante crecimiento, logrando un incremento en las ventas del 17% respecto a 2017, que, a su vez, ya habían registrado un crecimiento del 18% frente al ejercicio anterior. Además, Línea Directa se ha consolidado como un referente en el aseguramiento de las nuevas formas de movilidad, completando los acuerdos firmados en 2017 con la empresa de *motosharing* loscoot con los aprobados en 2018, entre los que destaca el acuerdo con Acciona, que incluye el aseguramiento de una flota de 1.200 motos eléctricas en Madrid. En 2019, Línea Directa seguirá explorando el aseguramiento de las nuevas soluciones de movilidad urbana en las ciudades españolas, y continuará apostando por la flexibilidad y la personalización en el aseguramiento de flotas.



penélope
SEGUROS

una recompensa
a la prudencia



Por eso, fiel a su apuesta estratégica por la multimarca y la especialización, Línea Directa creó en 2012 Penélope Seguros, un seguro especialmente pensado por y para las mujeres.

Penélope Seguros es una póliza creada para dar respuesta a las demandas específicas de las mujeres conductoras. Para ello, dispone de una amplia oferta de servicios y coberturas únicas en el sector asegurador, como Asistencia en Carretera a embarazadas en caso de indisposición, la cobertura de Robo de Bolso, que indemniza hasta con 200 euros la sustracción de este complemento, una cantidad que puede ampliarse hasta los 1.200€ a través del producto Robo de Bolso Plus.

Además, las clientes de Penélope Seguros pueden beneficiarse de todas las ventajas de "SUMA en Línea", una iniciativa que permite obtener descuentos en la renovación del seguro de coche o moto a través de los gastos derivados del uso del vehículo como el consumo de carburante, las reparaciones o el mantenimiento.



PÓLIZA RESPIRA

responsabilidad y conducción

Línea Directa está comprometida con valores como la sostenibilidad y las formas de movilidad no contaminantes. Para ello, lideró una iniciativa única en el sector: el lanzamiento de la Póliza Respira, el primer seguro específico para coches eléctricos en España.

La Póliza Respira es la respuesta de Línea Directa a la necesidad de impulsar y promover formas de movilidad más sostenibles. Para ello, lanzó en 2016 la Póliza Respira, un Todo Riesgo con Franquicia especialmente dirigido a coches eléctricos con un precio realmente imbatible: tan sólo 100€ la primera anualidad. Este producto, que ha tenido una gran acogida entre los vehículos eléctricos de nueva adquisición, incorpora coberturas específicas como la Asistencia en Carretera sin limitación de kilometraje o el robo de cable de recarga integrado, entre otras.

INTERNACIONAL, un segmento estratégico

En 2018, la División Internacional de Línea Directa Aseguradora cumplió 20 años consolidándose como un nicho de mercado estratégico para la compañía, tanto en términos de rentabilidad como de fidelización.

En 1998, Línea Directa se convirtió en la primera compañía de seguros de nuestro país en ofrecer una póliza y un servicio personalizado a sus clientes extranjeros de habla inglesa y alemana que residen en España. 20 años después de su creación, la Línea de Negocio Internacional se ha convertido en una de las áreas más rentables de la compañía, gracias al excelente perfil de estos clientes y a la versatilidad de los procesos que la compañía ha diseñado para ellos.

En 2018 se ha conseguido alcanzar el mismo volumen de ventas que el ejercicio anterior gracias a una excelente estrategia de marketing basada en la personalización y en la búsqueda de nuevos canales que ha logrado superar la incertidumbre generada por el Brexit.



HOGAR, crecimiento y rentabilidad

El Ramo de Hogar de Línea Directa se ha convertido en una garantía de diversificación, sinergias y crecimiento para el Grupo. En poco más de una década, aporta casi el 12% de la facturación total de la compañía y el 19% de la cartera, que, en 2018, alcanzó los 568.000 clientes.



OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y DIGITALIZACIÓN

Durante el pasado año, la Línea de Negocio de Hogar ha apostado por reducir al máximo los soportes analógicos en los procesos de trabajo, siempre con el objetivo de enriquecer la experiencia de cliente con procedimientos flexibles, eficientes y cómodos. En este sentido, dentro del Plan de Digitalización de la compañía, se han implementado numerosas mejoras que permiten que los clientes puedan realizar sus gestiones a través del canal Web sin necesidad de llamar por teléfono.

Esta apuesta por la eficiencia incluye la digitalización de la consulta de la póliza y la posibilidad de que el cliente pueda gestionar las actualizaciones de capitales asegurados, la inclusión de datos hipotecarios, la apertura de partes de accidente

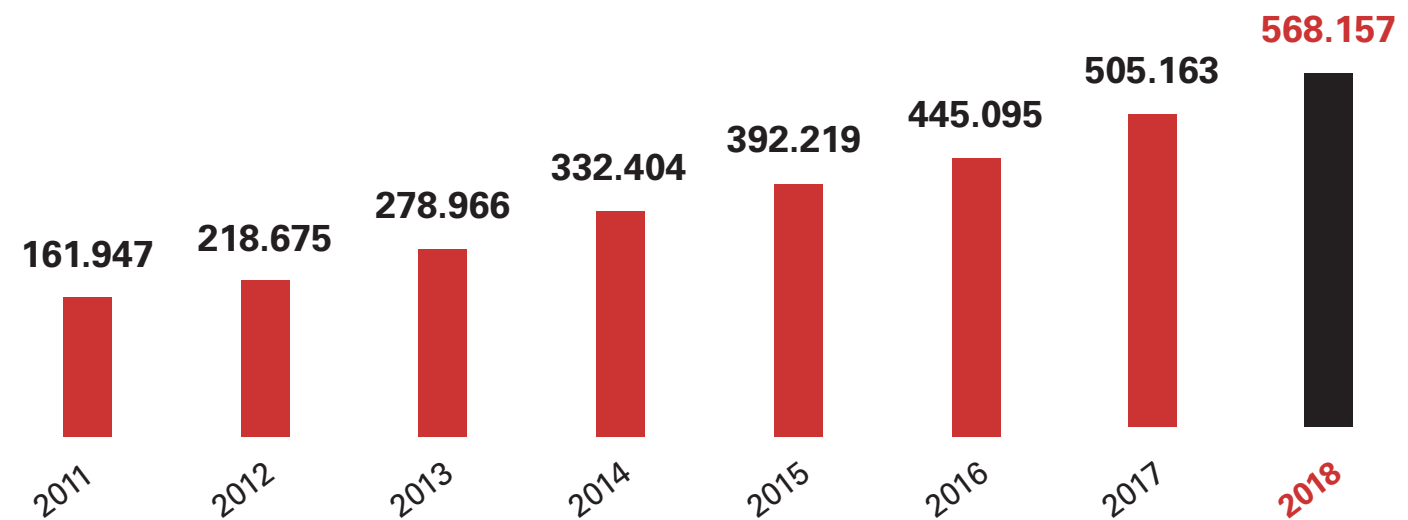
o el cambio de domiciliación bancaria, entre otros muchos. Además, durante 2018, se ha consolidado la firma electrónica tanto en las condiciones particulares como en sus actualizaciones, un proceso que 9 de cada 10 clientes prefieren hacer a través de este canal. También se han continuado implementado importantes mejoras en la Unidad de Respuesta de Voz (VRU), que han permitido mejorar el servicio, y se ha consolidado la especialización de los gestores de ventas por canal de generación de demanda, una medida que ha arrojado resultados excelentes.

Los resultados que la Línea de Negocio de Hogar de Línea Directa ha obtenido durante 2018 han vuelto a superar todas las expectativas. De hecho, durante el pasado ejercicio, el volumen de primas devengadas por el seguro de Hogar de la compañía ha superado los 100,7 millones de euros, lo que supone un 12,4% más que el ejercicio anterior y casi el 12% de la facturación total del Grupo. Estos resultados consolidan a Línea Directa como la compañía sin intermediación con mayor volumen de facturación del Ramo de Hogar; un negocio en el que ya ocupa la 15ª posición del ranking general sin haber recurrido a compras o fusiones.

En lo relativo al volumen de cartera, el seguro de Hogar de Línea Directa ha crecido en 63.000 pólizas netas, lo que supone que la Línea de Negocio de Hogar aporta ya el 29% del crecimiento neto de la compañía, dos puntos más que el pasado ejercicio. Este incremento de cartera, basado en una extraordinaria relación entre los precios competitivos y las coberturas de calidad, ha permitido a la compañía alcanzar las 568.000 pólizas en solo 11 ejercicios.

El año 2019 se seguirá potenciando la digitalización de numerosos servicios y gestiones, en los que está previsto implementar herramientas de Inteligencia Artificial y tecnologías *chatbot*, que vendrán acompañadas de importantes mejoras en todos los flujos de trabajo. En este sentido, la Línea de Negocio de Hogar continuará desarrollando su apuesta por la autogestión del cliente en todos aquellos servicios que no precisen del apoyo de un especialista, un objetivo que potenciará la calidad y la agilidad del servicio.

UN CRECIMIENTO CONSTANTE



Facturación
+12,4%
 100,7 Millones de euros

Multirriesgo aporta el **11,8%** de la facturación total del Grupo Línea Directa

INFORME

“LA SOSTENIBILIDAD Y EL CONSUMO EN LOS HOGARES ESPAÑOLES”

En 2018, la División de Hogar de Línea Directa publicó el estudio “La sostenibilidad y el consumo en los hogares españoles” que analizaba las prácticas que, en materia de reciclaje y cuidado del medioambiente, suelen ser comunes en los hogares de nuestro país.

Una de las principales conclusiones del informe es que 5,6 millones de ciudadanos creen que la preocupación por el medioambiente es una moda y que no se toman las medidas suficientes. De hecho, más del 50% afirma que el proceso de reciclado es inadecuado, ya que no sólo se guía por criterios medioambientales y también responde a intereses de las empresas privadas que lo gestionan.

Además, los consumidores españoles demostraron ser muy críticos con determinadas prácticas de los hipermercados, a los que acusaron de ser poco respetuosos con el medioambiente en el envasado de productos. De hecho, el 85% de los ciudadanos creen que empaquetar con plástico los productos frescos y perecederos es “un gasto innecesario y poco sostenible” que se contradice con la política de los hipermercados de cobrar por las bolsas de la compra.



Olga Moreno

Directora de la Línea de Negocio de Hogar

“La División de Hogar de Línea Directa se ha consolidado como un referente en materia de crecimiento, ya que durante el pasado año aportó el 29% del crecimiento neto de la cartera de clientes de la compañía, logrando así nuestro principal objetivo: generar volumen, diversificación y rentabilidad al Grupo”.

SALUD, la importancia de la experiencia del cliente



En 2018, Vivaz, el seguro de Salud de Línea Directa Aseguradora S.A., ha cumplido su primer año de vida. Con una clara apuesta por la digitalización y la experiencia del cliente, la marca se ha convertido en motor de crecimiento del Grupo, ya que el 20% de sus clientes no estaban previamente en la compañía.

Vivaz supuso en 2017 la entrada de Línea Directa Aseguradora S.A. en el Ramo de Salud, con un seguro revolucionario, que se caracteriza por su precio competitivo, su excelente cuadro médico o la calidad de sus servicios, entre otros. Pero sobre todo, destaca su apuesta por la digitalización. Esta nueva línea de negocio ha supuesto todo un hito en la historia de la compañía y es la constatación de una estrategia de éxito, basada en el crecimiento y la diversificación.

Vivaz cuenta con un cuadro médico formado por más de 30.000 profesionales y 1.000 centros sanitarios. Además, es el primer seguro de salud que premia a sus asegurados por llevar una vida más saludable con descuentos de aplicación directa en la póliza, entre otras recompensas. Gracias a todo ello, a cierre de 2018, Vivaz ha alcanzado los 33.000 asegurados

APUESTA DIGITAL, APUESTA OMNISCANAL



Vivaz apuesta por las nuevas tecnologías para hacer más enriquecedora, cómoda y flexible la experiencia del usuario y, por ello, en 2018, ha continuado trabajando para poner al servicio del

cliente todas las ventajas que la digitalización brinda. En este sentido, ha seguido mejorando su App Vivaz, a través de la que los clientes pueden gestionar diferentes aspectos de su póliza: la tarjeta sanitaria digital, la geolocalización de centros médicos o especialistas, la búsqueda de médico por síntoma o la gestión de los recibos, entre muchas otras funcionalidades, siempre desde el teléfono móvil. Así, este año la App ha obtenido más de 21.000 descargas y ha registrado más de 700.000 búsquedas sobre el cuadro médico.

Fiel a su estrategia omnicanal, en 2018, Vivaz ha lanzado el primer asistente virtual de voz del sector asegurador. Este asistente, disponible para Google Assistant y Alexa de Amazon, es capaz de responder a las preguntas frecuentes de los usuarios, atendiendo consultas sobre el cuadro médico o los productos y servicios del seguro de salud, entre otras. Su objetivo principal es facilitar el diálogo con los clientes, impulsando la accesibilidad, la interacción y la cercanía, reduciendo los tiempos de espera del cliente y el número de llamadas.

Adicionalmente, este año Vivaz ha puesto en marcha un chatbot en su página web y en su App de gestión que permite obtener información sobre los servicios de la marca o sus centros médicos, entre otros. Asimismo, ha implementado un chatbot de atención al cliente en los canales de Facebook y Twitter con el objetivo de agilizar las respuestas al usuario, dando un servicio más rápido, ágil y personalizado.



PREMIAR EL SUEÑO, LA NUEVA APUESTA DE VIVAZ



Vivaz tiene el objetivo de mejorar la salud de todos, apoyándose en las nuevas tecnologías. Por ello, cuenta con la App gratuita "Vivaz Actividad" que pueden utilizar tanto clientes como no clientes y que premia por llevar una vida más saludable.

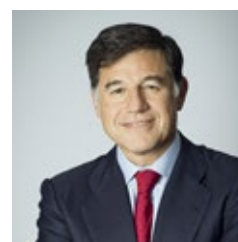
Uno de los hitos más destacables de 2018, ha sido la inclusión de una nueva funcionalidad en la App: un monitor del sueño que mide el tiempo y la calidad de descanso de los usuarios. Así, los clientes que consigan diariamente dormir un mínimo de 7 horas y, además, logren el objetivo de 10.000 pasos pueden obtener hasta 200€ de descuento para su seguro, así como otros premios. En este sentido, este año "Vivaz Actividad" ha contabilizado un total de 5.000 millones de pasos y el reto de los 10.000 pasos diarios ha sido superado más de 180.000 veces.

STOP OBESIDAD. EL EXCESO DE PESO Y LAS DIETAS EN ESPAÑA



Vivaz es un seguro de salud comprometido que dispone de una estrategia de Responsabilidad Corporativa basada en 3 pilares: Investigación, Acción Social y Salud y Felicidad, cuyo principal objetivo es concienciar a la población sobre los beneficios de una vida saludable.

En 2018, ha presentado el estudio "Stop obesidad. El exceso de peso y las dietas en España", que analiza las opiniones extraídas de 2.000 entrevistas realizadas a personas con sobrepeso y obesidad de entre 18 y 75 años de toda la geografía española. Este informe, que contó con una gran repercusión mediática, pone de manifiesto problemas como las dietas milagro o el sedentarismo, entre otros.



David Pérez Renovales

Director General de Salud
de Línea Directa Aseguradora, S.A.

"Vivaz quiere estar allí donde el cliente esté, haciéndole las cosas más fáciles y amigables. Por ello, apostamos por la tecnología como aliada para ofrecer una mejor y más personalizada atención al cliente, así como un servicio más útil, ágil y enriquecedor."

LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA, un aliado esencial

Línea Directa Asistencia es la compañía de asistencia en viaje y de servicios del Grupo Línea Directa, al que da soporte en procesos tan críticos y decisivos como los servicios de grúa, la asistencia en carretera y la verificación de riesgos en la contratación, entre otros muchos.



En 2018, Línea Directa Asistencia ha implementado novedosas soluciones encaminadas a digitalizar sus procesos de negocio, siempre con el objetivo de impulsar la eficiencia y agilidad en su relación con el cliente. Entre estas novedades, destaca la posibilidad de solicitar el servicio digital de grúa a través del canal *web mobile*, una solución que, en términos de rapidez, comodidad y precisión, aporta grandes ventajas para el cliente gracias a la geolocalización. De hecho, durante el pasado año, más de 86.000 servicios fueron solicitados a través de este canal, una cifra a la que habría que sumar otros 20.000 servicios abiertos a través de la App corporativa de Línea Directa. Todo ello ha permitido a Línea Directa Asistencia gestionar un 9% más de casos que en 2017 sin que afecte a sus niveles habituales de calidad y excelencia, que figura entre los más altos de todo el Grupo.

Además, con objeto de aportar un mayor valor a los clientes y una gama de productos más amplia, Línea Directa Asistencia ha lanzado las coberturas de Neumáticos, que cubre el riesgo de pinchazo, y la de Ayuda al Mantenimiento a Domicilio, un servicio que complementa la garantía de Ayuda Mecánica. Asimismo, con el objetivo de aportar diversificación al Grupo, la facturación a empresas externas se ha incrementado un 23% respecto a 2017, lo que evidencia la competitividad y el liderazgo de los servicios de la compañía. En este sentido, cabe destacar el acuerdo para la gestión de flotas de Wible, a través de Baiback, la marca creada en colaboración con la consultora del sector del motor DealerBest.

VERIFICACIÓN DE DAÑOS: UNA HERRAMIENTA ANTIFRAUDE

La verificación de riesgos constituye una herramienta de gran utilidad para contener el gasto siniestral, luchar contra el fraude en la contratación y facilitar un proceso de venta rentable y sin riesgos. Para ello, durante el pasado ejercicio, la compañía ha puesto el foco en adaptar el proceso de verificación a las necesidades de los nuevos clientes, potenciando la digitalización a través del sistema de fotoverificación y las valoraciones de daños con cita. Con todo ello, el valor de los daños verificados por Línea Directa Asistencia ha superado los 50 millones de euros, lo que supone un incremento del 37% con respecto al ejercicio anterior.



Julio Agulló

Director de Línea Directa Asistencia

“Línea Directa Asistencia gestiona uno de los procesos más complejos y críticos de la relación con el cliente: la asistencia en viaje. Para ello, desarrolla e impulsa novedosos procesos basados en la digitalización que persiguen la agilidad, la eficiencia y la satisfacción del cliente”.

NUEZ, el valor de lo digital

Nuez es una marca del Grupo Línea Directa especializada en la comercialización de seguros digitales y Redes Sociales. Desde su creación ha vendido más de 650.000 seguros y ha financiado más de 1.300 proyectos sociales propuestos y votados por casi 100.000 internautas.

Nuez es la marca del Grupo Línea Directa especializada en la comercialización de seguros de Autos, Hogar y Bienestar a través de Internet y las Redes Sociales. Fiel a los principios de digitalización, flexibilidad y personalización, Nuez se apoya en el entorno on line en todos los procesos transaccionales, utilizando la Inteligencia Artificial para ofrecer un producto eficiente, de calidad y con un precio inigualable.

En siete años de operaciones, ha vendido 650.000 seguros, con unos ratios de negocio extraordinarios. En 2018 superó los 2,5 millones de cotizaciones y registró una contratación digital pura del 35%, lo que supone un incremento de este canal del 158% respecto al ejercicio anterior.

La clave del éxito del proyecto Nuez se basa en una estrategia diferencial: la combinación de precios competitivos con la facilidad y sencillez de sus procesos de cotización, contratación y gestión de producto. Además, gracias a su carácter nativo digital, Nuez también es la marca de seguros con más y mejor impacto en Redes Sociales de nuestro país, con más de 223.000 seguidores en Facebook, más de 7.700 en Instagram y casi 30.000 en Twitter.

LOS RETOS NUEZ

Los Retos Nuez constituyen un caso de éxito único en el sector en el ámbito del negocio responsable.

A través de ellos, la marca pone a disposición de la sociedad hasta 1 millón de euros para desarrollar diversos proyectos de interés social, cultural o medioambiental que son votados libremente por los internautas, sean clientes o no de la marca. De esta forma, por cada voto que reciba un Reto, Nuez destina entre 7 y 16 euros a su puesta en marcha.

Esta iniciativa ha permitido a la marca dar a conocer más de 1.300 proyectos de todo el país que han sobrepasado los 98.000 votos de los internautas y han acumulado ya una financiación de más de 600.000 euros durante el pasado año.



José Luis Díaz

Director General de Nuez

"Nuez es sinónimo de participación, eficiencia, digitalización y competitividad en precio. Por todo ello, en sólo siete años de operaciones, nos hemos convertido en un caso de éxito único en el sector sobre cómo conjugar crecimiento y responsabilidad".



Áreas de SOPORTE

Servicios y prestaciones,
cercanía, diferenciación y soluciones



El Área de Servicios y Prestaciones gestiona cada año más de 400.000 partes de accidente con un volumen de prestaciones pagadas que supera los 528 millones de euros. Es el centro de coste por excelencia del Grupo y se apoya en la tecnología y la calidad para lograr su objetivo: lograr la satisfacción del asegurado.





Línea Directa Aseguradora gestiona cada año más de 400.000 partes de accidentes de Autos y de Hogar; con un coste siniestral que, en 2018, alcanzó los 528 millones de euros. Para ello, el Área de Servicios y Prestaciones impulsa la eficiencia de todos los procesos para ofrecer un servicio basado en la excelencia, la tecnología y la agilidad. En este sentido, el Departamento apostó durante el pasado ejercicio por impulsar la indemnización directa en una parte importante de los siniestros, en los que la compañía valora los daños y los abona al asegurado en menos de 48 horas.

UN CAMBIO EN EL PARADIGMA DE LA MOVILIDAD

Línea Directa tiene una vocación: cambiar el paradigma de la movilidad en España, desde su apuesta por la cercanía, la diferenciación y las soluciones. Para ello, dispone de un plan único en España, que, en caso de siniestro, pone a disposición de sus clientes un Audi A1 Sportback de forma completamente gratuita y hasta el fin de la reparación. El servicio, que ha revolucionado el concepto de movilidad en nuestro país, contó en su lanzamiento con una flota inicial de 1.000 vehículos que, solo durante el primer año, han recorrido 15 millones de kilómetros. Esta iniciativa, que ha impulsado notablemente los indicadores de satisfacción y calidad en el Área, se presta sin esperas para peritar y donde indique el asegurado. Estos vehículos son un servicio exclusivo de la Red de Talleres de Confianza de la compañía, la única que garantiza por escrito la utilización de recambios originales y de la marca.

La iniciativa, que contó con una inversión inicial de 3 millones de euros, se enmarca dentro del Plan Integral de Movilidad de Línea Directa, que incluye potentes iniciativas para clientes y que, en el futuro, prevé solucionar cualquier problema de movilidad de sus asegurados a través de la digitalización.

DAÑOS CORPORALES

Uno de los procesos más críticos a los que tiene que hacer frente una compañía de seguros es la atención, rehabilitación e indemnización de las lesiones producidas en los accidentes de tráfico. Por eso, el Departamento de Daños Corporales y Gestión de Redes de Línea Directa desarrolla potentes soluciones encaminadas a mejorar la eficiencia operativa, a incrementar los niveles de calidad en el servicio y a optimizar los flujos de trabajo con los colaboradores externos.

Para ello, durante 2018, se ha adaptado la gestión de las lesiones a las pautas marcadas por el conjunto del sector, integrando las sugerencias de las Guías de Buenas Prácticas para la aplicación del Baremo publicada por el Ministerio de Economía y Competitividad y el Ministerio de Justicia. Esta reforma es fruto del trabajo de la Comisión de Seguimiento del Sistema de Valoración de los Daños y Perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, cuyo objetivo es la aplicación de las reformas aprobadas en el año 2016.

Por otra parte, Línea Directa sigue contribuyendo a combatir el fraude en la declaración de lesiones apostando por una interpretación, clara, única y coherente según lo establecido por la norma, para lo que utiliza un estricto criterio científico y jurídico que cuenta con el apoyo y asesoramiento de los servicios médicos de la compañía, así como de sus letrados y biomecánicos. Asimismo, el Área de Servicios y Prestaciones ha lanzado un nuevo modelo de gestión del tratamiento médico, que, además de constituir una herramienta de gran utilidad en la lucha contra el fraude, impulsa la calidad asistencial a los asegurados. También se ha perfeccionado el sistema de oferta y respuesta motivadas, agilizando la transacción extrajudicial con acuerdos satisfactorios para víctimas y para la propia compañía y se han mejorado las herramientas de gestión en colaboración con el apoyo del Departamento Legal y de Procesos.

DESARROLLO DE NEGOCIO

El departamento de Desarrollo de Negocio da cobertura y soporte técnico a la tramitación de partes de accidentes de Motor, Hogar y Nuez, la marca del Grupo Línea Directa para Redes Sociales e Internet. Este departamento constituye el verdadero centro organizativo del área de Servicios y Prestaciones, ya que además de desarrollar el Plan de Negocio del coste, impulsa la eficiencia en todos sus procesos y la Transformación Digital en el área.

En 2018, Línea Directa ha implementado la apertura multicanal de partes de accidente, muy rápida, intuitiva y profundamente eficaz. Su objetivo es integrar todos los procesos que conlleva un parte de accidente en una única solución, para lo que se apoya en la Inteligencia Artificial. Para ello, la tecnología canaliza la resolución del parte identificando variables tan diversas como el tipo de reparación requerida, si el caso es susceptible de recibir indemnización directa, cuál es el taller que mejor se ajusta a las necesidades del asegurado o si debe gestionar un vehículo del Plan de Movilidad. Todo ello, unido a las mejoras realizadas en el árbol de la IVR, brindan al cliente un servicio más eficaz y flexible.

Otro objetivo al que el Departamento de Desarrollo ha dado prioridad durante 2018 ha sido la mejora de la automatización de los procesos con el cliente, siempre con el objetivo de apostar por la Transformación Digital y el autoservicio. Ello ha provocado que, gracias a las soluciones tecnológicas implementadas durante el ejercicio, la frecuencia de contacto de la cartera haya mejorado un 25% respecto a 2017. Además, los *Virtual Claims*, los siniestros que se tramitan si necesidad de contactar con el asegurado en ningún momento, crecieron de forma muy significativa.

CAR MADRID Y CAR BARCELONA

El Centro Avanzado de Reparaciones (CAR) inició su actividad hace diez años en la localidad de Torrejón de Ardoz (Madrid), y se ha consolidado como una herramienta de gran utilidad para el conocimiento de los flujos de trabajo entre la tramitación de accidentes y la reparación de vehículos. En este sentido, CAR, además de un taller de última generación, es un extraordinario banco de pruebas en el que se han testado diversas iniciativas y herramientas, como el sistema informático necesario para gestionar los recambios.

El año 2018 ha asistido a otro hito importante: la apertura de CAR Barcelona, que pone a disposición de los clientes de la compañía más de 7.000 m² de instalaciones dedicadas exclusivamente a la reparación de vehículos. Para ello, CAR Barcelona, que da trabajo a más de 50 empleados, cuenta con la última tecnología y un diseño muy orientado a la comodidad y satisfacción del cliente y se prevé que, en 2019, realice más de 10.000 reparaciones en jornadas de 16 horas ininterrumpidas de servicio con turnos rotatorios, unas cifras extraordinarias para un taller de carrocería.



José Antonio Egido

Director de Servicios y Prestaciones

“Los seguros tienen un propósito esencial: reparar un daño cuando se sufre un contratiempo. Por eso, apoyándonos en la profesionalidad de un equipo de casi 500 personas, en nuestra experiencia y en las últimas tecnologías, trabajamos para responder a la confianza que los asegurados depositan cada año en Línea Directa”.

TECNOLOGÍA, el soporte del negocio



Por su modelo de negocio, Línea Directa es, por definición, una compañía tecnológica que presta servicio a toda España desde una única localización. En este sentido, esta apuesta exige una fuerte cultura de la innovación en la organización, así como la reinención continua de todos los procesos de negocio para mejorarlos, un objetivo en el que el Área de Tecnología desempeña un papel fundamental.

La Transformación Digital constituye un gran reto para la sociedad actual que ha creado nuevas formas de comunicación y de relación entre las empresas y sus Grupos de Interés basadas en la flexibilidad, la agilidad y la gestión eficiente de la información. En este sentido, la Transformación Digital se ha consolidado como un medio extraordinario para poder optimizar el conocimiento externo e interno de las organizaciones y responder mejor a las necesidades del mercado.

Para ello, el Área de Tecnología de Línea Directa ha trabajado en torno a cuatro grandes ejes, utilizando metodologías *agile* y DevOps: el robustecimiento de los sistemas informáticos, el incremento de la seguridad, la transformación del mundo analítico y la omnicanalidad.

Respecto al robustecimiento de los sistemas, se ha mejorado la arquitectura de la compañía para tener una mayor redundancia, disponibilidad y facilidad para el escalado y el crecimiento. El objetivo es que Línea Directa logre afrontar con solvencia cualquier incidencia, minimizando su impacto tanto para el cliente como para la propia organización, algo esencial en una compañía que opera exclusivamente a través del canal telefónico e Internet.

Por otra parte, también se ha trabajado intensamente en el ámbito de la ciberseguridad, ya que, debido a que el entorno exige mayor exposición, también han aparecido nuevos riesgos. Por ello, se ha potenciado la seguridad de las aplicaciones, servidores, códigos y conexiones en colaboración con el departamento de Seguridad Corporativa. Este grupo, dependiente del Área de Secretaría General, ha trabajado en la implementación de diversas iniciativas centradas en convertir al Grupo en un referente en materia de ciber-resiliencia, potenciando la monitorización continua, la protección de datos de los clientes y la evaluación de riesgos.

El Departamento de Seguridad Corporativa también ha apostado por la continuidad de negocio, un ámbito en el que ha obtenido la certificación ISO 22301 para el servicio de Asistencia en Viaje, una distinción que cuenta con la garantía de AENOR y la supervisión de ENAC.

En el campo de la transformación del mundo analítico, el Área de Tecnología ha dado soporte a nuevas formas de identificación y de interpretación de la información, tanto externa como interna, integrando el Big Data en el entorno productivo e implementando nuevos formatos y herramientas de visualización que permiten a los usuarios generar informes *ad hoc*.

OMNISCANALIDAD E INNOVACIÓN

Respecto a la omnicanalidad, Línea Directa ha desarrollado nuevos canales de comunicación con los clientes, que ha integrado con los ya existentes. En este sentido, Línea Directa lanzó en 2018 el primer asistente virtual de voz del sector, que entró en funcionamiento en Vivaz, la marca de seguros de Salud del Grupo. Las funcionalidades del nuevo servicio se enfocan sobre todo en el usuario, para lo que incluye más de 200 preguntas frecuentes sobre los productos y servicios de la marca, información personalizada sobre los descuentos acumulados por los clientes que den 10.000 pasos diarios y la consulta de médicos especialistas entre los 30.000 profesionales y 1.000 centros que ofrece la marca.



Ana Sánchez

Directora del Área de Tecnología

“Línea Directa es, por su modelo de negocio, una compañía en la que la tecnología desempeña un papel esencial. Por eso, tratamos de aportar al negocio y al cliente soluciones basadas en la agilidad, la rapidez y, sobre todo, la utilidad”.

Línea Directa ha desarrollado nuevos canales de comunicación con los clientes, que ha integrado con los ya existentes

Este asistente, que se basa en la tecnología *Language Understanding (LUIS)* de Microsoft, se irá implementando gradualmente en todas las líneas de negocio de la compañía y está disponible para Google Assistant y Alexa de Amazon. Además, Vivaz también dispone de un *chatbot* on line en la página web y en la App de gestión.

El Área de Tecnología ha trabajado en la evolución del *contact center* implantando soluciones como la biometría de voz, una herramienta que permite identificar a los más de 3 millones de clientes de la compañía a través de la voz del asegurado, con un lenguaje natural y sin necesidad de identificarse a un operador, lo que permitirá optimizar la gestión y el direccionamiento de las más de 9 millones de llamadas que Línea Directa recibe cada año. Asimismo, también se ha avanzado en la implantación de la pregunta abierta en la IVR, una solución que mejorará al experiencia de cliente y que, sin duda, reforzará la apuesta de Línea Directa por ampliar y mejorar los canales de comunicación con sus clientes.



Además, también se han desarrollado diversos proyectos y pilotos, entre los que destacan la implementación de la Inteligencia Artificial en la interpretación de imágenes, textos y vídeos, y la potenciación de los sistemas IoT, que, en 2019, se centrarán en el manejo de sensores.

Nuestros

COMPROMIS

Cuidamos de lo que importa



OS

En 2017 entró en vigor el III Plan Director de Responsabilidad Corporativa de Línea Directa Aseguradora, que estará vigente hasta diciembre de 2019. Para elaborarlo, se realizó un potente *benchmarking* sectorial, así como diversos *focus group* y numerosas entrevistas a empleados y Grupos de Interés. Todo ello con un objetivo: impulsar la estrategia sobre Responsabilidad Corporativa hacia el cuidado integral a las personas.

III PLAN DIRECTOR DE RSC (2017-2019)

El III Plan Director de Responsabilidad Corporativa de Línea Directa fue aprobado por el Comité de RSC y Reputación de la compañía en 2017 y finalizará su vigencia en diciembre de 2019. Para su elaboración se realizó un potente *benchmarking* sectorial que analizó las debilidades y las *best practice* del sector en este ámbito, así como diversos *focus groups* y entrevistas personales con *stakeholders*. Además, se entrevistó a Directores y mandos intermedios de la compañía para identificar las áreas de mejora de los dos planes anteriores y testar la precepción interna de los empleados sobre los dos planes anteriores.

El III Plan tiene como eje fundamental el cuidado y atención integral de las personas, un concepto íntimamente ligado a la función del seguro. Bajo el lema "Cuidamos de lo que importa"

se establecen tres ejes fundamentales de actuación: el económico, el social y el medioambiental, que tienen su declinación específica en tres conceptos concretos: "Cuidamos del negocio", "Cuidamos de la organización" y "Cuidamos de la sociedad".

El Plan de Responsabilidad Corporativa del Grupo Línea Directa también establece dos niveles diferentes en la relación con los Grupos de Interés. En primer lugar, se encuentran los *stakeholders* con los que se ha establecido una relación contractual: el accionista, los clientes, los empleados y los proveedores. En segundo lugar, se encuentra el resto: los medios de comunicación, las instituciones, los emprendedores, las asociaciones sectoriales, los líderes de opinión, las ONG, los no clientes y la sociedad en general.



NUESTRA VISIÓN:

Ser la aseguradora de referencia por nuestro respeto a los colectivos con los que nos relacionamos, especialmente clientes, empleados y proveedores. Ser la vanguardia de la innovación en el sector asegurador y fomentar valores asociados a la seguridad vial, la seguridad en el hogar, la salud, el medioambiente y la sostenibilidad.



NUESTRA MISIÓN:

Aportar nuestra experiencia en respuesta directa y ponerla al servicio de nuestros 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.

Lema del Plan: “Aquí y Ahora”

ESTRATEGIA: CUIDAMOS DE LO QUE IMPORTA



Cuidamos del negocio

Motor
Hogar
Salud



Cuidamos de la organización

Empleados
Accionista
Proveedores



Cuidamos de la sociedad

Clientes y no Clientes
Colectivos sociales
Emprendedores
Medio ambiente

CUIDAMOS DEL NEGOCIO

En este ámbito se incluyen acciones de RSC correspondientes a los tres ramos en los que opera el Grupo Línea Directa: Motor, Hogar y Salud. Dentro del ámbito de Motor, Línea Directa realiza, cada dos años, el Barómetro del Fraude, que alcanza una gran repercusión en el sector y en los medios de comunicación. También ligado al ámbito del Motor, hay que destacar el gran compromiso del Grupo con la Seguridad Vial, que canaliza a través de la Fundación Línea Directa.

En lo referente a la Línea de Negocio de Hogar, Línea Directa realiza interesantes estudios sociológicos sobre cuestiones relacionadas con los hogares españoles. Por último, en el ámbito de la Salud, Vivaz también publica estudios demoscópicos para promover hábitos saludables en la población, siempre con el objetivo de luchar contra el sedentarismo, el sobrepeso y otros problemas de la sociedad actual. Además, promueve diversos retos solidarios en las Redes Sociales.





CUIDAMOS DE LA ORGANIZACIÓN

Línea Directa estructura el ámbito corporativo de su Plan Director de RSC en función de tres de sus principales Grupos de Interés: el accionista, los empleados y los proveedores. En relación con el primero, Línea Directa quiere aportar valor a su marca y a su accionista apostando por la transparencia y la excelencia, para lo que utiliza para el reporte de su actividad el “G4 Standards” y figura en los rankings de reputación más importantes del país.

En relación con el empleado, Línea Directa se ha consolidado con un verdadero referente en el campo del empleo de calidad. De hecho, la compañía no solo incrementó en más de un 7% su plantilla hasta superar los 2.300 empleados, sino que el 92% de ellos disponen de un contrato indefinido. Para 2019, Línea Directa seguirá desarrollando su firme apuesta por la generación de empleo, un campo que cuenta con una estrategia específica en canales digitales dirigida especialmente a aquellos perfiles que, por su formación y experiencia, son de especial interés para la compañía.

Línea Directa también dispone de diversas iniciativas en este ámbito, como el Programa de Voluntariado Corporativo, la promoción de los hábitos saludables entre los empleados o el apoyo a valores como la flexibilidad y la conciliación. Además, la compañía tiene un Plan específico de Movilidad y Seguridad Vial para empleados, que incluye diversas acciones que favorecen el *carsharing* y promocionan el uso del coche eléctrico. Para ello, la compañía ha puesto a disposición de su plantilla una flota de vehículos eléctricos para los desplazamientos entre centros de trabajo y en misión. En relación con los proveedores, Línea Directa reconoce cada año su excelencia en el desempeño y en la colaboración a través del Premio Colaboradores.

CUIDAMOS DE LA SOCIEDAD

La principal apuesta del Grupo en materia de Responsabilidad Corporativa es, sin duda, la Seguridad Vial, canalizada desde 2014 a través de la Fundación Línea Directa. La Fundación elabora potentes estudios que analizan las principales variables de la conducción desde un punto de vista de la prevención de los accidentes. Además, organiza el Premio Periodístico de Seguridad Vial y el Premio Emprendedores y Seguridad Vial, que premia el emprendimiento y la innovación en materia de seguridad en carretera.

Sin embargo, el III Plan Director de RSC de Línea Directa abarca muchos más aspectos, como el lanzamiento de productos y servicios responsables, entre los que destacan los descuentos realizados de forma recurrente a los conductores que conservan los 15 puntos del carné de conducir, la Asistencia Nocturna a Jóvenes, el Tratamiento Médico Integral para lesionados en accidente de tráfico, o la Póliza Respira para vehículos eléctricos. Además, la compañía apuesta por certificarse en importantes sellos de calidad, como la ISO 14001 o “Madrid Excelente”.

Asimismo, Línea Directa mide y reporta anualmente la Huella de Carbono del Grupo e impulsa diversas acciones de eficiencia medioambiental, como la promoción y el aseguramiento del vehículo eléctrico, el reciclaje de plásticos, papel, tóner de impresora y aceites, y la implementación total de la Póliza Digital.

Por último, a través de la marca Nuez, el Grupo Línea Directa financia hasta con un millón de euros numerosos proyectos de interés social, económico, cultural y medioambiental.

GRUPOS DE INTERÉS DE LÍNEA DIRECTA



DIÁLOGO CON EMPLEADOS, Ágiles, diferentes, nos importan las personas

Estamos viviendo un momento apasionante, en el que el entorno cambia rápidamente, aparecen nuevos modelos de negocio, productos y servicios. Además, nos encontramos inmersos en una transformación no sólo digital sino cultural, donde las personas son las auténticas protagonistas y quienes, con su talento y compromiso, marcan la diferencia.



#ADNLÍNEADIRECTA

Nuestro ADN nos hace únicos, nos diferencia y nos hace sentir orgullosos de nuestra personalidad. Ágiles, Diferentes, Nos importan las personas. Estas son las cualidades que mejor definen a Línea Directa y son, además, un acelerador en el proceso de transformación de la compañía. En 2018, más que nunca, se ha trabajado para generar entornos creativos, flexibles, que fomentan la generación de ideas y que permiten ponerlas en marcha con agilidad. En definitiva, Línea Directa apuesta por impulsar espacios que contribuyan a que las personas brillen como protagonistas de lo que están consiguiendo.

Asimismo, desde el Área de Personas y Comunicación Interna se ha impulsado la experiencia digital del empleado, poniendo en marcha un plan de comunicación con acciones como la elaboración de cortos audiovisuales para dar a conocer internamente los hitos en transformación digital de la compañía. Además, el 75% de la plantilla ha recibido formación a través de canales digitales, acercando así las nuevas tecnologías a los empleados y haciendo el proceso de aprendizaje más ágil y accesible.

Otra de las novedades ha sido el primer Anuario digital de Línea Directa, multiformato, accesible desde cualquier dispositivo y con la posibilidad de ser compartido en las Redes Sociales y en los canales online.

UN ENTORNO EN EL QUE FLUYAN LAS IDEAS

Desde Línea Directa se afronta esta transformación contando con las personas, con su talento y energía para hacer las cosas de manera diferente. Para ello, se están impulsando nuevas formas de pensar, de trabajar y de relacionarse.

Así, en 2018, se ha seguido apostando por un modelo de organización flexible y horizontal, en el que las personas puedan estar en aquellos proyectos donde realmente aportan su valor y se ha trabajado por fomentar entornos colaborativos en los que fluya el aprendizaje. En este sentido, se han lanzado nuevas herramientas internas como la plataforma "HELPI", destinada al colectivo de analistas, para compartir información, metodologías y mejores prácticas.

Adicionalmente, se han lanzado distintas iniciativas para conectar con los jóvenes universitarios. Destaca "Big Ideas", un proyecto que busca incorporar a la compañía talento *STEM* y conocer sus propuestas innovadoras para el mundo del seguro. Asimismo, pensando en el Talento Comercial y de Relación con el Cliente, la compañía ha celebrado su primer "Línea Directa Experience Day", un proceso de selección diferente y muy enriquecedor, que contó con la participación de distintos responsables para contar su experiencia en Línea Directa, así como de ponencias motivacionales.

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Con el foco siempre puesto en las personas, este año se ha vuelto a realizar "Implícate", una encuesta de clima que sirve para conocer la opinión de los más de 2.000 empleados de Línea Directa. Esta acción mide aspectos tan relevantes como el grado de satisfacción, el compromiso o la vinculación con la compañía, entre otros. En este sentido, los resultados han sido muy favorables, ya que un 83% de los empleados declara sentir orgullo de pertenencia y un 86% se considera comprometido con los objetivos estratégicos de la organización.

En 2018, el Área de Personas y Comunicación Interna ha continuado trabajando en proyectos que permiten a las personas cubrir distintas inquietudes. La compañía cuenta con el *Club Runners*, una Red de Voluntarios o el programa Compromiso Familia, que facilita charlas formativas sobre diversos aspectos relacionados con los hijos o el cuidado de familiares, entre otras muchas acciones. Todas estas iniciativas generan unas relaciones entre las personas mucho más profundas y consiguen que Línea Directa sea mucho más que un lugar para trabajar.



Mar Garre

Directora de Personas
y Comunicación Interna

"Los equipos de Personas y Comunicación Interna cobran una importancia estratégica puesto que son los que velan por las personas y la cultura, los verdaderos motores del cambio".

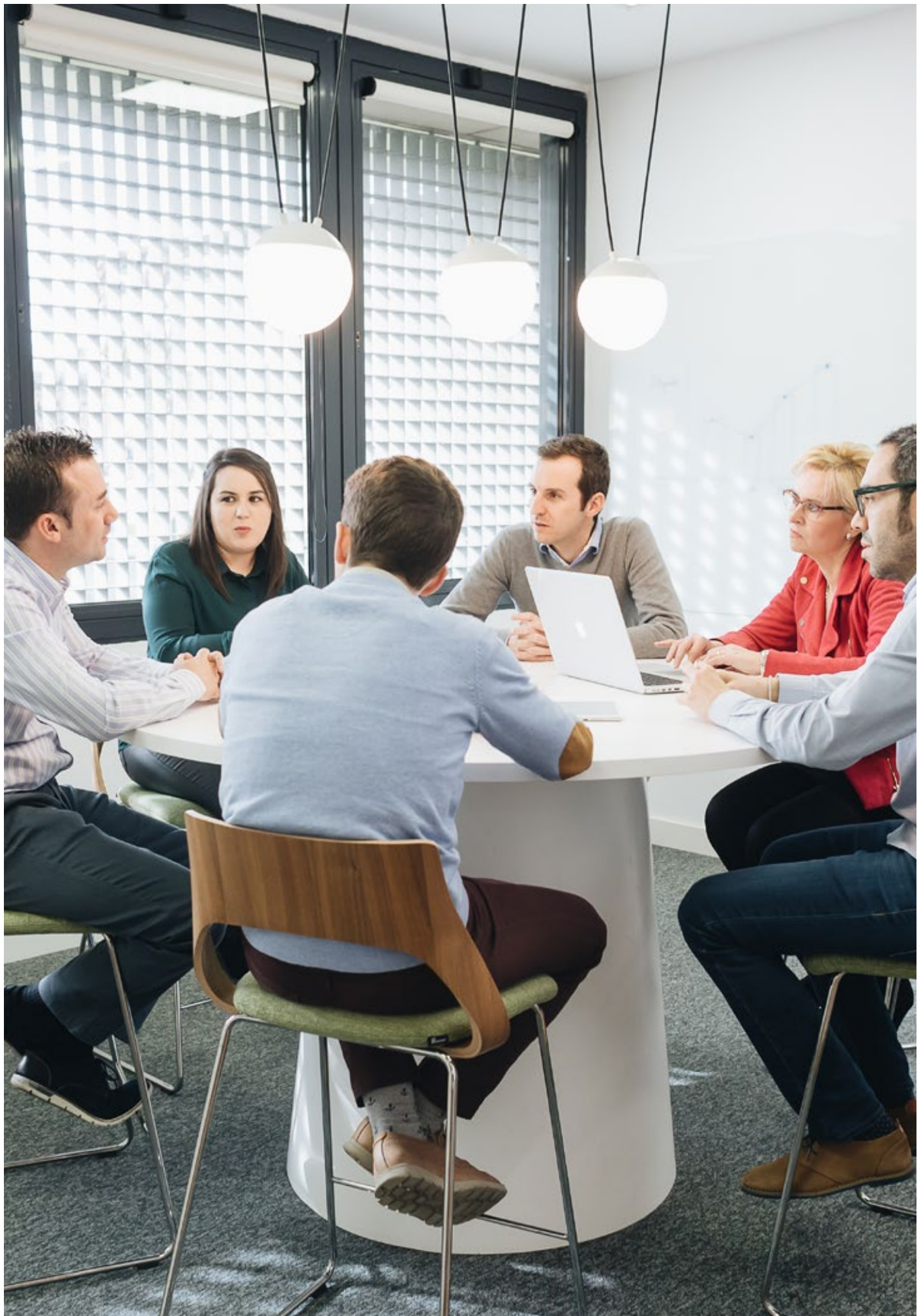


PREVENCIÓN DE

Riesgos Laborales

Para Línea Directa garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable es una prioridad. Por ello, en 2018, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ha ofrecido reconocimientos médicos a casi 1.000 empleados, ha realizado 470 revisiones oculares y ha puesto en marcha una nueva campaña de prevención de la gripe. También se han llevado a cabo distintas medidas para mejorar el confort acústico de las personas que se encuentran en los call centres y se ha formado en materia de prevención a todas las personas que se incorporan por primera vez a la compañía.

Adicionalmente, se han impartido talleres de primeros auxilios, en técnicas para mantener una postura correcta y en extinción de incendios. Asimismo, se ha colaborado estrechamente con Protección Civil y con la Policía Local para la implantación de planes de emergencia. Gracias a todo ello, la siniestralidad laboral en Línea Directa se ha reducido en un año de 5,5 a 5,1 accidentes por cada 1.000 empleados, unas cifras por debajo de la media del sector.



DIÁLOGO CON CLIENTES, la calidad en el centro

Para Línea Directa, el cliente es el centro de sus decisiones, el por qué y para qué de su actividad. Por ello, trabaja continuamente para mantener su confianza, fomentando la comunicación y el diálogo permanente con los asegurados, con el foco siempre puesto en encontrar oportunidades de mejora.

CALIDAD OBJETIVA

En 2018, Línea Directa ha seguido perfeccionando aquellas iniciativas relacionadas con el ámbito de la calidad objetiva. En este sentido, se ha mantenido un exhaustivo control del abandono de llamadas para que éste no supere en ningún caso el 5%. Adicionalmente, se ha continuado midiendo el servicio prestado por los nuevos proveedores del Grupo, con el objetivo de garantizar que cumplen con los exigentes criterios de excelencia que la compañía requiere.

Respecto a los informes de telefonía, se han mejorado sus funcionalidades, adaptándolas a las necesidades específicas de las áreas y del Negocio; y se les ha incorporado el seguimiento de aspectos relacionados con los hitos de transformación digital de Línea Directa tales como la pregunta abierta, el *chatbot* o la huella vocal, entre otros.

Además, en 2018, se ha realizado una actualización de Captur@, un proyecto destinado a optimizar la calidad de los datos de los clientes. Así, se ha logrado aumentar el número de e-mails, teléfonos y direcciones verificadas, mejorando de esta manera los canales de contacto con la cartera.

CALIDAD PERCIBIDA

En el ámbito de la calidad percibida, se han implementado nuevos desarrollos en el proceso de encuestación, aumentando la capacidad y la eficiencia de los procedimientos, lo que ha permitido triplicar el número de encuestas de satisfacción realizadas a lo largo de 2018. Asimismo, se ha reforzado el análisis de la información proporcionada por los clientes, reportando las incidencias detectadas a las áreas afectadas y estableciendo planes de actuación en base a las sugerencias recibidas.

Además, este ejercicio, se han introducido nuevos sondeos a clientes, como el relativo al proyecto de fidelización "SUMA en Línea". Esto ha supuesto conocer más en detalle la opinión y las necesidades de la cartera adherida para diseñar planes de mejora y ampliar las prestaciones del programa.

En 2018, Línea Directa también ha apostado por la digitalización a la hora de conocer la opinión de los clientes. En este sentido, se han puesto en marcha encuestas digitales sobre aspectos críticos como el proceso de cotización, los servicios de asistencia en carretera o las funcionalidades de la App y área de clientes web, entre otros.

CALIDAD EVOLUTIVA

El Comité de Dirección recibe de forma periódica toda la información relativa a la satisfacción de la cartera, las incidencias o de la evolución telefónica y de los Sistemas de Información de Calidad (SIC), entre otros parámetros. Esto persigue el objetivo de alinear la estrategia de la compañía a la satisfacción del cliente, la prioridad de Línea Directa.

En 2018 se han realizado diversos estudios sobre la gestión de accidentes o los servicios prestados por los proveedores de reparación en los ramos de Motor y Hogar, con el fin de proponer recomendaciones y planes de acción que mejoren el servicio al cliente y las prestaciones en estas líneas de negocio.

Adicionalmente, con motivo de la celebración del Día Mundial de la Calidad, se ha reconocido el alto nivel de desempeño y la excelencia en el trato de un grupo de operadores telefónicos de cada call center de la compañía. Para este premio, se ha tenido en cuenta el resultado obtenido en las encuestas de atención telefónica.

En 2018, Línea Directa ha seguido perfeccionando aquellas iniciativas relacionadas con el ámbito de la calidad objetiva.

UNA QUEJA, UNA OPORTUNIDAD



En 2018, el Grupo Línea Directa registró un total de 11.947 incidencias, de las cuales 10.021 (un 83,88%) fueron reclamaciones y 1.926 (16,12%), quejas. De todas ellas, el 45% fueron resueltas a favor del cliente. En lo que respecta al Índice de Satisfacción Neta del proceso de resolución de quejas, éste fue de 84,56.

Por Áreas, la distribución de las incidencias registradas por Línea Directa en 2018 fue la siguiente:

- **Gestión de Accidentes:** 7.946 (66,51%).
- **Gestión de Póliza:** 2.959 (24,77%).
- **Cotización y Cierre:** 398 (3,33%).
- **Asistencia en Viaje:** 481 (4,03%).
- **Bienestar:** 5 (0,04%).
- **Servicios Adicionales:** 120 (1,00%).
- **Nuevos Productos:** 2 (0,02%).
- **SAC:** 5 (0,04%).
- **Prestaciones Salud:** 31 (0,26%).

La satisfacción de los clientes

SATISFACCIÓN GLOBAL LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA		ISN 2018
Motor	Ventas Nacional	81,15
	Retención Coches	74,50
	Retención Motos	76,50
	Servicios y Prestaciones Motor Internacional	83,53
Hogar	Ventas Nacional	81,26
	Hogar Retención	72,29
Servicios y Prestaciones	Hogar	74,97
	Motor	75,48
	CAR	76,14
	Lunas	84,96
LDAsistencia	Español	79,35
	Inglés	91,93
Secretaría General	Multas	77,98
	Asistencia Jurídica	74,25
TOTAL LÍNEA DIRECTA		77,60

ISN: Índice de Satisfacción Neta. Escala de 0 a 100.



Jose María Maté

Director del Área Técnica

“Nuestro éxito se basa fundamentalmente en una oferta de productos que cubran las demandas del cliente y que, a su vez, sean competitivos y rentables. Para ello, la digitalización nos está permitiendo una hiperpersonalización de los servicios que satisfacen mejor las necesidades del asegurado.”

Encuestas de atención telefónica por áreas y procesos

ÁREA	CALL CENTER	PROMEDIO ANUAL
Motor	Ventas Nacional	88,30
	Ventas Emisión	91,65
	Retención particulares	86,95
	Recobro	89,21
	Internacional	86,98
	Empresas	83,56
Hogar	Ventas	90,76
	Clientes	87,41
Servicios y Prestaciones	Servicios y Prestaciones Hogar	81,49
	Servicios y Prestaciones Daño Material	78,46
	• Motor Daño Material	77,24
	• Hogar Daño Material	83,09
	Daño Corporal	71,62
	Prestaciones Materiales	69,34
	• Motor Prestaciones Materiales	69,41
	• Hogar Prestaciones Materiales	73,34
Gobierno Corporativo	Gestión de quejas	84,72
LDAsistencia	Asistencia	88,22
TOTAL LÍNEA DIRECTA		86,26

ISN: Índice de Satisfacción Neto. Escala de 0 a 100

“SUMA EN LÍNEA”, EL PROGRAMA EXCLUSIVO DE FIDELIZACIÓN

En 2018, “SUMA en Línea”, el programa de fidelización gratuito para clientes de Línea Directa, ha continuado consolidándose como una herramienta clave en la relación con la cartera. En este sentido, ha superado los 250.000 asegurados adheridos, lo que supone un incremento del 108% respecto al año anterior.

Además, se han reforzado las sinergias con los partners estratégicos del programa: Cepsa, Midas y Norauto, con el objetivo de ofrecer más ahorros y ventajas a los clientes. Así, destaca la campaña vinculada a Cepsa Hogar para aumentar el descuento directo en la renovación de las pólizas de coche o moto.

Por último, dentro de la estrategia de crecimiento del programa de fidelización, se han mejorado los flujos de comunicación con el cliente a través de una nueva web más funcional, así como del envío de información digital personalizada. Para 2019, se continuará trabajando para incorporar nuevos partners y ventajas para los clientes al programa y se incluirá “SUMA en Línea” en la App de la compañía, entre otras acciones.



DIÁLOGO CON PROVEEDORES

Nuestros proveedores,
un valor clave para el cliente



Los proveedores, *partners* y socios del Grupo Línea Directa constituyen una pieza de gran importancia para garantizar la satisfacción del cliente. Por ello, la entidad apuesta por una estrategia en la que los proveedores sean un valor clave, fomentando su implicación y compromiso con los objetivos corporativos.

Por su modelo de negocio, a través del teléfono o Internet y sin oficinas, los proveedores, *partners* y socios de Línea Directa son, en muchas ocasiones, el rostro de la compañía ante sus asegurados. Por ello, la entidad presta una especial atención a la selección de sus colaboradores, promoviendo una relación sólida y el alineamiento con su principal objetivo: la satisfacción del cliente. Así, en 2018, se ha seguido apostando por criterios de selección de colaboradores tales como la excelencia en el servicio, la confianza o el respeto a los valores corporativos, entre otros.

Asimismo, Línea Directa cuenta con un Código Ético de Conducta de Proveedores, aprobado por el Consejo de Administración, que se asienta sobre 5 principios: ética y transparencia; cumplimiento normativo y respeto a la libre competencia; confidencialidad y respeto a la propiedad intelectual; respeto a la legislación laboral y a los derechos humanos; y la protección del medioambiente. Adicionalmente, desde finales de 2017, los proveedores dados de alta en la Plataforma de Compras del Grupo deben firmar una declaración de cumplimiento de criterios ASG, informando sobre su política de Responsabilidad Corporativa.

63

MILLONES DE EUROS
PERÍMETRO/VOLUMEN NEGOCIADO

15

MILLONES DE EUROS
AHORRO

99%

PROVEEDORES ESPAÑOLES

PREMIO COLABORADORES DE LÍNEA DIRECTA

Con el fin de fortalecer los vínculos con sus proveedores, *partners* y socios, Línea Directa celebra anualmente su Premio Colaboradores, que en 2018 ha cumplido su IX edición. Esta iniciativa es, además, una pieza estratégica dentro de la relación de la compañía con este grupo de interés.

A través de este premio, son los propios responsables de las áreas los que proponen a los candidatos entre todos los colaboradores con los que han trabajado durante el último año y que han destacado por la calidad del servicio, su compromiso con Línea Directa o implicación en el proceso de transformación digital, entre otros criterios.

El Premio Colaboradores de Línea Directa cuenta con tres categorías: "Premio a la Excelencia en el Servicio", "Premio a la Implicación en la Transformación Digital" y "Premio al Valor Social". Asimismo, las dos primeras categorías se dividen en "Business to Consumer" (B2C), "Business to Business" (B2B) o "Business to Employee" (B2E), dependiendo de si el servicio se presta directamente al cliente o a Línea Directa.



GANADORES IX PREMIO COLABORADORES

Premio a la Excelencia en el Servicio:

B2B: M. Ángel Martí López-Amor

B2C: ALD Automotive

Premio a la Implicación en la Transformación Digital:

B2B (Ex Aequo):

- Avanade – Accenture
- Prinzipal Partners

B2E: Rico & Vigliano arquitectos

Premio al Valor Social (Ex Aequo):

- Norte Joven
- Fundación Pons

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

La sostenibilidad, una prioridad



Por su modelo de negocio, directo y sin redes de oficinas, Línea Directa también es una compañía extraordinariamente eficiente en el campo de la sostenibilidad medioambiental. Además, dispone de un Sistema propio de Gestión Ambiental que trata de reducir al máximo su impacto en el entorno; un objetivo que este año ha reforzado tras certificarse en la ISO 50001:2011.

Bajo el concepto "Cuidamos de lo que importa", el Plan Director de Responsabilidad Corporativa impulsa una estrategia global en aspectos de sostenibilidad medioambiental y eficiencia energética, que se aplica a todas las empresas del Grupo. De esta forma, junto a Línea Directa Aseguradora, las filiales Línea Directa Asistencia, Ambar Medline y CAR han incorporado progresivamente el cálculo y gestión de sus consumos y emisiones, con el objetivo de implementar una estrategia gradual de reducción y avanzar en la transición energética hacia un modelo más sostenible.

En 2018, se han impulsado medidas de eficiencia energética ampliándose los indicadores de consumo y aumentando la exhaustividad en el cálculo de las emisiones de carbono. Asimismo, se ha potenciado la oferta de nuevos productos vinculados a modelos de descarbonización en la movilidad, como es la promoción del vehículo eléctrico a través de la Póliza Respira o el aseguramiento de flotas de *motosharing* eléctricas.

Además, con la «Póliza Digital», la compañía ha implementado en sus procesos de negocio la reducción del consumo de papel, enviando toda la documentación de la contratación a través de una plataforma digital que garantiza la confidencialidad, la seguridad y la validez del proceso. Un objetivo, el de convertir a Línea Directa en una compañía sin soportes de papel, que también potencia a través de la monitorización y optimización del consumo de papel interno.

El Grupo Línea Directa también contribuye a la lucha contra el cambio climático, un fenómeno que, además constituir un peligro potencial para la salud de millones de personas en todo el mundo, es una amenaza para el desarrollo económico y la actividad aseguradora. Por eso, entre otras muchas iniciativas, Línea Directa volvió a colaborar en 2018 con "La Hora del Planeta" de WWF, que trata de lograr una sensibilización global sobre este tema. Además, ha seguido apostando por la promoción de la movilidad ecológica y la reducción del impacto de sus empleados con su flota de vehículos eléctricos para los desplazamientos entre centros de oficinas. Estos vehículos, que han tenido una gran aceptación, han acumulado 12.107 kilómetros recorridos durante 2018, lo que ha evitado la emisión de 1,2 toneladas de CO₂ a la atmósfera.

Se ha potenciado la oferta de nuevos productos vinculados a modelos de descarbonización en la movilidad

HUELLA DE CARBONO



En 2018, el Grupo Línea Directa ha calculado su huella de carbono siguiendo un el modelo GHG Protocol, que incluye emisiones directas, indirectas e inducidas. Además, con la aprobación el 28 de diciembre de Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad, el Grupo Línea Directa ha aportado toda su información medioambiental de relevancia al Grupo Bankinter, que ha sido verificada por parte de la consultora PWC.

Línea Directa también cuenta con un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales dirigida a los empleados del Grupo. Además, tras haber certificado su Sistema de Gestión Ambiental con la ISO 14001:2015, ha obtenido la ISO 50001:2011, relativa a su Sistema de Gestión de Eficiencia Energética.

CONSUMO ENERGÉTICO

2017 vs 2018



	2017 Gj	Gj/emp	2018 Gj	Gj/emp
Línea Directa Aseguradora	19.271,15	8,1	20.471,50	8,37
Línea Directa Asistencia	1.746,58	7,59	1.847,17	7,66
Ámbar Medline (Nuez)	169,42	13,03	189,72	12,64

* Incluye el consumo de energía en electricidad, gas natural y gasóleo.

Las entidades del Grupo Línea Directa (Línea Directa Aseguradora, Línea Directa Asistencia y Ambar Medline (Nuez) han aumentado su consumo energético un 6,23% respecto a 2017. El aumento de consumo energético se ha producido principalmente por el aumento de personas en los edificios. Con motivo de la consolidación del reporte de datos no financieros del Grupo Bankinter, se ha cambiado del criterio de publicación de los datos de consumo eléctrico. En este sentido, a partir de 2018, se publicarán los datos de consumo energético que incluyen electricidad, climatización y grupos electrógenos

HUELLA DE CARBONO*	Línea Directa Aseguradora		Línea Directa Asistencia		Nuez		CAR	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
EMISIONES CO₂ DIRECTAS (TM)								
Por consumo de Gas / Gasoil Tipo A	330,8	351,1	32,1	39,7	1,4	1,9	119,6	148,5
Emisiones/empleado	0,18	0,16	0,14	0,16	0,11	0,12	2,1	2,4

(1) Línea Directa Aseguradora: Gas Natural (1.698.291 Kwh); Gasoil Tipo A (2.166 litros) (2) Línea Directa Asistencia: Gas Natural (No aplica); Gasoil Tipo A (13.834 litros).

(3) Nuez: Gas Natural (9.159,58 Kwh); Gasoil Tipo A (No consume) (4) CAR: Gas Natural (731.622 Kwh); Gasoil Tipo A (No significativo).

Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 10 - Abril 2018).

EMISIONES CO₂ INDIRECTAS (TM)								
Por consumo de electricidad	915,4	1.030,9	102,6	102,6	11,2	12,2	319,1	0,0
Emisiones/empleado	0,48	0,46	0,45	0,43	0,86	0,81	5,6	0

(1) Línea Directa Aseguradora: EDP S.A. (2) Línea Directa Asistencia: Iberdrola Clientes S.A. (3) Nuez: Iberdrola Clientes S.A. (4) CAR: Acciona Green Energy Developments.

Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 10 - Abril 2018).

EMISIONES CO₂ INDUCIDAS (TM)								
Desplazamiento "in itinere"	2.408,7	2.518,2	287,8	323,5	7,99	3,36	n.a.	n.a.
Viajes de empresa	14,9	17,9	10,0	5,9	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Agua	5,8	5,4	0,5	0,6	0,04	0,04	0,4	0,3
Papel consumo interno	15,9	14,0	0,2	0,2	0,03	0,01	0,6	0,1
TOTAL	2.445,3	2.555,5	298,5	330,2	8,06	3,41	1,1	0,4
Emisiones/empleado	1,30	1,14	1,30	1,37	0,62	0,22	0,02	0,01

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water; at user; RER/S). Actualizado 2018.

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, graphic paper production). Actualizado 2018.

Fuente: Average car unknown. GHG Protocol- mobile public transport. Defra's business travel- land guidance. Version 1.0 2018.

Nota: Viajes de empresa y Desplazamientos in itinere solo incluyen aquellos desplazamientos que se realizan en coche.

* Los factores de emisión del cálculo de la Huella de Carbono se han modificado para 2017-2018. Con la aprobación de la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad el Grupo Línea Directa ha consolidado el reporte de la información no financiera (ASG) con el Grupo Bankinter. Para ello, se han utilizado factores de conversión coherentes para su asimilación al mismo.

FUNDACIÓN

Línea Directa,
la fuerza de un sueño

Creada en 2014 con el objetivo de canalizar las diferentes sobre Seguridad Vial que, hasta ese momento, impulsaba Línea Directa Aseguradora, la Fundación Línea Directa tiene cuatro líneas de actuación: investigación, formación, divulgación y acción social. Su objetivo es aportar su conocimiento y compromiso para lograr su sueño: construir una sociedad libre de accidentes de tráfico.

La Fundación Línea Directa fue creada en 2014 con el objetivo de luchar contra la accidentalidad vial, una lacra que, cada año, marca para siempre la vida de miles de personas. Para ello, organiza e impulsa diferentes iniciativas en torno a cuatro diferentes líneas de actuación: Investigación, Formación, Divulgación y Acción Social.

En 2018, entre otras muchas iniciativas, la Fundación Línea Directa realizó tres importantes estudios sobre accidentalidad vial, celebró la XV edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial, organizó la cuarta edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial e impulsó la campaña "Ningún niño sin sillita", con el objetivo de donar Sistemas de Retención Infantil (SRI) a familias en riesgo de exclusión social.

ACCIÓN SOCIAL:

prevenir, idear, innovar

Cada año, la Fundación Línea Directa pone en marcha ambiciosas iniciativas que tienen por objetivo construir una sociedad libre de accidentes de tráfico, entre las que destaca el Premio Emprendedores y Seguridad Vial. Este certamen, pionero en su género, trata de apoyar el emprendimiento en materia de lucha contra la accidentalidad vial.

En 2018 la Fundación Línea Directa celebró la IV edición del "Premio Emprendedores y Seguridad Vial", un certamen que, desde hace casi un lustro, trata de incentivar el emprendimiento en el ámbito de la seguridad en carretera. El ganador del Premio recibe 20.000 euros en modalidad de coinversión, formación y *mentoring*. Además, en una fase posterior, el vencedor de la edición contará con el apoyo y asesoramiento de la Fundación para la Innovación Bankinter y de IESE Business School, que valorarán el acceso a rondas de inversión mediante un estudio personalizado. En 2018 el ganador resultó ser la empresa valenciana Closca Design, cuyo proyecto, centrado en un novedoso casco para ciclistas que trata de incentivar su uso en el ámbito urbano, fue elegido de entre 60 sociedades presentadas.

La Fundación Línea Directa recibe el Premio Estrella Luike del Motor Honorífico

La quinta edición de los Premios Estrella Luike del Motor ha reconocido el trabajo realizado por la Fundación Línea Directa. Por su compromiso con la seguridad vial y sus diversas iniciativas para erradicar los accidentes de las carreteras españolas, la Fundación ha recibido de manos del fundador del Grupo Luike, Enrique Hernández-Luike, el galardón honorífico de esta edición.

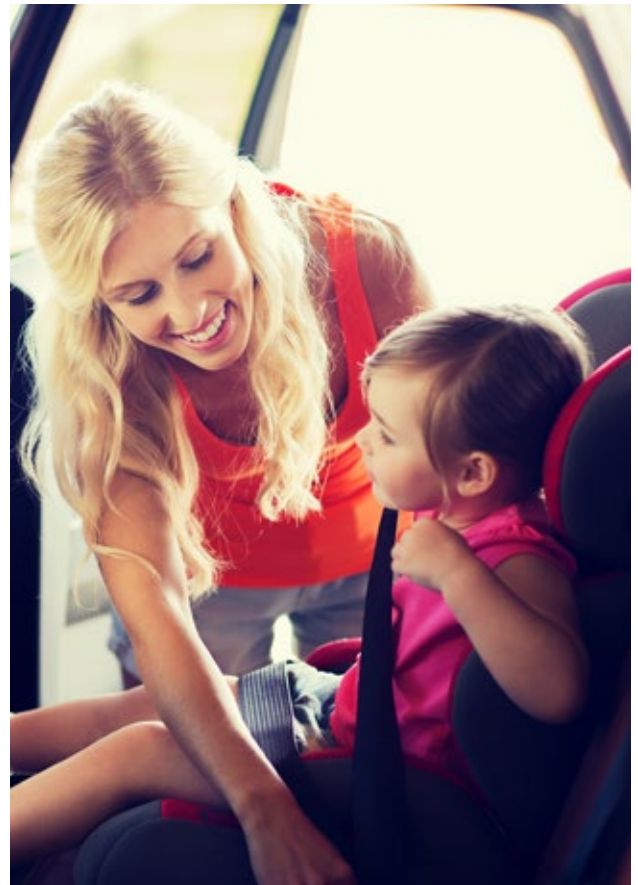


Francisco Valencia

Director General de la
Fundación Línea Directa

"La Fundación Línea Directa aspira a convertirse en un activo de la sociedad en materia de lucha contra la accidentalidad en carretera. Para ello, seguirá insistiendo en investigar; en divulgar; en formar y en desarrollar potentes programas sociales en materia de Seguridad Vial para que, entre todos, podamos alcanzar nuestro sueño: cero muertos en accidentes de tráfico".

"NINGÚN NIÑO SIN SILLITA"



La Fundación Línea Directa, en colaboración con la Fundación Cepsa, la Fundación PONS, la Fundación SEUR y Midas, lanzó la campaña solidaria "Ningún niño sin sillita", con el objetivo de reducir la siniestralidad vial infantil en España. La iniciativa tenía como objetivo recaudar fondos para donar sillitas infantiles (SRI) a familias en riesgo de exclusión social. Para ello, la Fundación Línea Directa editó y promovió el libro "El semáforo aburrido", escrito por Jordi Sierra i Fabra, *best seller* de literatura infantil y juvenil.

INVESTIGAR

salva vidas

La Fundación Línea Directa realiza, en colaboración con diferentes instituciones y organismos de referencia, importantes estudios que analizan las principales variables de la accidentalidad en carretera, siempre con el objetivo de dar a conocer a la sociedad los principales riesgos de la conducción.

Desde su creación en 2014, la Fundación Línea Directa se ha convertido en un referente en materia de investigación sobre accidentes de tráfico, recogiendo el testigo de la propia compañía, que, debido a su contacto directo con las víctimas y los afectados por esta lacra social, siempre tuvo una especial sensibilidad con el drama humano que suponen las muertes en carretera.

La temática de los estudios de la Fundación trata de abordar cuestiones de la máxima actualidad, tanto por su importancia para la lucha contra la mortalidad y la lesividad vial, como por su fuerte calado social. Para ello, analiza los datos oficiales de accidentalidad bajo diversas variables y enfoques, añadiendo una visión sociológica de los conductores españoles para abrir espacios de reflexión sobre este problema.

En 2018, la Fundación Línea Directa ha elaborado 3 estudios:

- **“Furgonetas en la carretera: ¿un riesgo para la seguridad vial? Análisis y evolución de su siniestralidad (2011-2015)”**
- **“Influencia de la agresividad en los accidentes de tráfico”**
- **“La muerte silenciosa. Los accidentes de tráfico en los usuarios vulnerables: peatones, ciclistas y motoristas (2007-2016)”**

Los informes han tenido una gran acogida en los medios de comunicación, con casi 1.200 impactos en prensa, radio, televisión e Internet y una audiencia acumulada de 330 millones.



“Furgonetas en la carretera: ¿un riesgo para la seguridad vial? Análisis y evolución de su siniestralidad (2011-2015)”

En este informe, realizado en colaboración con INTRAS (el Instituto Universitario de Investigación de Tránsito y Seguridad Vial de la Universidad de Valencia), la Fundación Línea Directa analiza en profundidad los 445.000 accidentes con víctimas registrados en España por la DGT entre los años 2011 y 2015, en los que se vieron implicados 755.000 conductores y un total de 41.000 furgonetas. La conclusión es alarmante: en los últimos 5 años, el número de furgonetas accidentadas se disparó un 41%, con un balance de casi 1.000 muertos y 5.000 heridos graves.

“Influencia de la agresividad en los accidentes de tráfico”

Según este estudio, realizado también en colaboración con INTRAS, 3 millones de conductores circulan con un alto nivel de agresividad. Además, más de 100.000 automovilistas reconocen ser auténticos “violentos viales” que, además de conducir sumamente alterados, afirman haber causado directamente un accidente por sus conductas irresponsables. Por otra parte, 2,6 millones de automovilistas admiten que se han peleado con otro conductor o que podrían llegar a hacerlo por una disputa de tráfico, y alrededor de 3,2 millones reconocen haber retado a otro conductor a salir del coche para solventar sus diferencias.



“La muerte silenciosa. Los accidentes de tráfico en los usuarios vulnerables: peatones, ciclistas y motoristas (2007-2016)”

La Fundación Línea Directa analizó, en colaboración con Centro Zaragoza, la tragedia silenciosa de la seguridad vial en España en 3 colectivos especialmente vulnerables: los ciclistas, motoristas y peatones. No en vano, en la última década, estos colectivos registraron casi 10.000 fallecidos en accidente de tráfico y medio millón de lesionados. No en vano, el dato es sobrecogedor: los ciclistas, peatones y motoristas ya suponen el 50% del total de muertos en carretera.

HABLAR DE SEGURIDAD VIAL

merece un Premio

El Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa es uno de los certámenes más prestigiosos del periodismo y la comunicación en España. Desde hace más de 15 años, la Fundación reconoce los mejores artículos y reportajes sobre seguridad en carrera publicados y emitidos por los medios de comunicación españoles, siempre con el objetivo de concienciar a la sociedad sobre la necesidad de mantener conductas responsables al volante.

El certamen cuenta con tres categorías periodísticas (Prensa escrita y Medios On line, Radio y Televisión), dotadas cada una con 10.000 euros. En la XV edición, los ganadores, elegidos de entre casi 2.000 reportajes emitidos por medios de comunicación de toda la geografía española, fueron María Rodríguez, de Antena 3, en la categoría de Televisión; José Manuel Abad, de El País, en la categoría de Prensa Escrita, y Lorena Mayordomo, de Onda Cero Cuenca, en la categoría de Radio.

El certamen cuenta además con otras dos categorías: el Premio Solidario, dotado con 10.000 euros, y el Honorífico, sin dotación económica. Los candidatos al Premio Solidario, que reconoce a aquellas ONG, organizaciones y fundaciones comprometidas son elegidos de entre una terna propuesta por la Dirección General de Tráfico y cuatro candidatos propuestos por el Comité de Expertos. Los dos finalistas, uno de cada panel, son elevados al Jurado de la edición, que es quien elige al ganador. En 2018, el galardón recayó en la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (AESLEME).

Por su parte, el Premio Honorífico de Periodismo por la Seguridad Vial, que reconoce la trayectoria profesional de diferentes periodistas y comunicadores por su trabajo en el campo de la seguridad en carretera, fue otorgado al periodista canario Bernardo Hernández Curbelo, que fue Director del programa "Seguridad Vial" que emitió, durante 18 años, Televisión Española de Canarias, desde 1988 hasta 2006.

Los Teatros del Canal de Madrid acogieron la gala de entrega de premios, en una ceremonia cuya Presidencia recayó en Ana Pastor, Presidenta del Congreso de los Diputados.



JURADO DEL XV PREMIO PERIODÍSTICO

El jurado de la XV edición estuvo formado por las siguientes personalidades:

- **Gregorio Serrano López**, 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**, Presidente de la Comisión para la Seguridad Vial del Congreso de los Diputados durante la legislatura 2011-2015.
- **Pedro Guerrero**, Presidente de Bankinter.
- **Irene Rivera**, Diputada y Presidenta de la Comisión para la Seguridad Vial del Congreso de los Diputados durante la legislatura 2016.
- **Montserrat Domínguez**, Directora de EL HUFFINGTON POST.
- **Vicente Vallés**, Director y Presentador de NOTICIAS 2 de ANTENA 3.
- **Lourdes Maldonado**, Directora y Presentadora de Telenoticias I en TELEMADRID.
- **José Antonio Vera Gil**, Presidente de la Agencia EFE.
- **José Ramón Alonso**, Subdirector de ABC.
- **Félix Cerezo**, Periodista de EL MUNDO y ganador en la XIV edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial en la categoría de Prensa Escrita y Medios Online.



FORMACIÓN

En la línea de actuación de Formación, la Fundación Línea Directa propuso a sus comunidades *On line* la prueba “¿Aprobarías el carné de conducir?”, con el objetivo de refrescar los conocimientos a motoristas y automovilistas en materia de seguridad en carretera. Los resultados fueron sorprendentes, ya que sólo el 3% de los participantes acertaron todas las preguntas y alrededor del 20% “suspendió” la prueba.

CONFIGURACIÓN DEL PATRONATO DE LA FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA A ENERO DE 2019

Presidente

Alfonso Botín-Sanz de Santuola
Presidente de Línea Directa



Vicepresidente
Miguel Ángel Merino
CEO de Línea Directa



Director Gral.
Francisco Valencia
Director de Gobierno Corporativo de Línea Directa



Secretario Gral.
Pablo González-Schwitters
Director del Área de Secretaría General de Línea Directa

Patronos



Pedro Guerrero
Presidente de Bankinter



Pedro Miró
CEO de CEPSA y Presidente de la Fundación CEPSA



Pere Navarro
Director General de Tráfico



Pere Macias i Arau
Ex Presidente de la Comisión de Seguridad Vial y Movilidad Sostenible del Congreso de los Diputados (X legislatura)



Teófilo de Luis
Presidente de la Comisión de Seguridad Vial y Movilidad Sostenible del Congreso de los Diputados



Matías Prats
Periodista y presentador de Antena 3 Noticias



Todas las acciones e iniciativas de la Fundación Línea Directa cuentan con el apoyo y el soporte de las Redes Sociales, que, utilizando un tono de comunicación fresco y abierto, trata de poner en valor la lucha contra la accidentalidad en carretera. La Fundación cerró 2018 con casi 4.000 seguidores en Facebook y Twitter.



RESULTADOS	2018	2017	2016
Cuenta de resultados grupo			
Primas Emitidas	853.119.551	797.422.437	738.661.351
Beneficio Antes de Impuestos	155.992.756	152.003.353	136.603.070
Beneficio Neto	117.233.148	112.000.887	105.592.508
Ratios de gestión del grupo			
Siniestralidad Neta	64,78%	65,96%	68,12%
Ratio Combinado Neto de Grupo	85,57%	85,32%	86,40%
Fondos Disponibles a efectos de Solvencia	385.270.208	403.638.547	377.070.991
Superávit del Margen de Solvencia	201.089.109	225.814.055	213.803.493
Balance de situación del grupo			
Provisiones Técnicas	725.891.300	713.681.289	663.439.179
Activos totales	1.296.206.052	1.218.785.234	1.193.819.857
Patrimonio Neto	288.247.473	307.170.668	305.910.558
Cartera de clientes			
Cartera	3.014.140	2.793.529	2.569.771
Pólizas de Motor	2.335.568	2.207.070	2.056.737
Pólizas de Hogar	568.157	505.163	445.095
Seguro de Bienestar	77.468	75.846	67.939
Salud	32.947	5.450	0
Empleados	2.356	2.194	2.049



Carlos Rodríguez

Director de Finanzas

"Línea Directa se ha convertido en un referente en materia de rentabilidad y gestión eficiente. En este sentido, 2018 ha sido el mejor año de la historia de la compañía, con casi 156 millones de euros de Beneficio antes de Impuestos y 853 millones de euros de facturación. Todo ello le ha permitido alcanzar un ROE del 38%, uno de los más altos de nuestro país".

CUENTA TÉCNICA CONSOLIDADA	2018	2017	2016
Primas Imputadas Netas de Reaseguro	816.288.820	761.302.984	703.732.832
Coste Siniestral Neto de Reaseguro	-528.753.587	-502.151.170	-479.412.302
Gastos Operativos y Técnicos Netos	-169.767.560	-147.375.017	-128.599.353
Ingresos Financieros Netos	33.547.554	35.121.136	35.911.686
Resultado cuenta técnica aseguradora	151.315.226	146.897.933	131.632.863
Otros Ingresos Financieros Netos			0
Otros Ingresos	14.073.960	14.879.819	12.558.009
Otros Gastos	-9.396.430	-9.774.399	-7.587.802
Resultado cuenta no técnica	4.677.530	5.105.420	4.970.207
Resultado consolidado antes de impuestos	155.992.758	152.003.353	136.603.070
Resultado consolidado después de impuestos	117.233.148	112.000.887	105.592.508

BALANCE CONSOLIDADO	2018	2017	2016
Activo			
Tesorería	166.776.076	148.916.932	78.439.247
Cartera de Inversiones Disponibles para la Venta	775.379.231	734.517.862	797.987.456
Préstamos, Depósitos y Partidas a Cobrar	112.957.726	103.708.539	92.514.090
Participación del Reaseguro en Provisiones Técnicas	7.317.988	5.719.171	3.827.665
Inmovilizado Material e Inversiones Inmobiliarias	110.843.951	113.860.565	113.862.463
Inmovilizado Intangible	7.592.788	7.036.438	8.068.593
Pagos Anticipados y Periodificaciones	86.041.808	81.026.371	76.973.590
Activos fiscales	27.425.404	23.999.355	22.146.753
Activos mantenidos para venta	1.871.080		
Total activos	1.296.206.052	1.218.785.234	1.193.819.857
Pasivo y Patrimonio Neto			
Débitos y Cuentas a Pagar	207.302.067	120.177.804	155.040.427
Derivados de cobertura	3.385.351		
Provisiones Técnicas	725.891.300	713.681.289	663.439.179
Provisiones no Técnicas	24.652.041	23.199.046	19.714.791
Otros Pasivos	2.193.662	720.937	673.437
Pasivos por Impuestos Corrientes y Diferidos	44.534.158	53.835.490	49.041.465
Total pasivo	1.007.958.579	911.614.566	887.909.299
Fondos Propios	273.677.362	268.305.762	265.953.675
Ajustes por Cambios de Valor	14.570.112	38.864.906	39.956.883
Total patrimonio neto	288.247.473	307.170.668	305.910.558
Total pasivo y patrimonio	1.296.206.052	1.218.785.234	1.193.819.857
Margen de Solvencia Consolidado			
Capital de solvencia obligatorio	184.181.099	177.824.492	163.272.205
Fondos Disponibles a Efectos de Solvencia	385.270.208	403.638.547	377.070.991
Superávit del margen de solvencia	201.089.109	225.814.055	213.803.493
Ratio de solvencia	209,18%	227%	231%

Resumen de las cuentas anuales consolidadas de Línea Directa Aseguradora, S.A. de Seguros y Reaseguros y sus sociedades dependientes, cuyos estados financieros y memoria tanto individual como consolidada han sido auditadas sin salvedades por la auditora PwC. El resumen que aquí figura es solo un extracto de estas cuentas anuales, que pueden ser consultadas en su totalidad en el Registro Mercantil.

Acerca de esta

MEMORIA

RELEVANCIA Y MATERIALIDAD

en materia de RSC

Línea Directa elabora su informe anual analizando y sistematizando toda la información que recibe de sus principales Grupos de Interés (clientes, empleados y proveedores), que recoge a través de distintos canales de comunicación, bajo la consideración del contexto de sostenibilidad y el principio de exhaustividad.

El III Plan Director de Responsabilidad Corporativa (2017-2019) recoge los resultados del análisis de materialidad. Aprobado por la Alta Dirección y el Presidente de la compañía en el Comité de Responsabilidad Corporativa, alcanza a todas las empresas del Grupo Línea Directa y a sus marcas comerciales con el objetivo de dar respuesta estratégica a las necesidades que surgen en su relación con sus Grupos de Interés. De tal forma, las áreas relevantes que constituyen el Plan son: seguridad vial, seguridad en el hogar, promoción de la salud, cuidado del medioambiente, buen gobierno corporativo y gestión ética de personas. En este Plan se identifican los Grupos de Interés clave para la organización y las principales líneas de actuación en materia de sostenibilidad, incluyendo los retos derivados de la nueva línea de negocio.

Para la elaboración del III Plan Director de Responsabilidad Corporativa, se contó con la colaboración de la consultora SGS, quién incorporó conclusiones de encuestas realizadas a Directores, mandos intermedios, empleados y proveedores, además del análisis de un *benchmarking* sectorial, que constató el grado de madurez de Línea Directa. El Plan prioriza los Grupos de Interés de la compañía en función de su importancia para el negocio y da respuesta a los principales retos del sector. Fruto de este análisis, se aprobaron nuevas acciones que ayudarán al Grupo a dar respuesta a los *inputs* de los *stakeholders*.

PRINCIPIOS QUE NOS COMPROMETEN

El Grupo Línea Directa Aseguradora, S.A, centra su Plan Director de RSC en el cuidado y la preocupación de la persona. Bajo el concepto rector de “Cuidamos de lo que importa” impulsa tres ejes que reúnen aspectos económicos, sociales, medioambientales y de gobierno corporativo. Además, comprometidos en la extensión de su cultura corporativa, sus valores de “Respeto a las personas” y de “Espíritu de superación”, se ven reflejados en su actividad en materia de Derechos Humanos y laborales, respeto al medioambiente y lucha contra la corrupción.

VALIDACIÓN

El Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación se ha reunido dos veces en 2018 para hacer seguimiento de la consecución de objetivos, revisar la evolución de indicadores y tomar decisiones en caso necesario.

VERIFICACIÓN

La información económica publicada en esta Memoria ha sido revisada por un auditor independiente. Línea Directa tiene prevista la revisión externa de los contenidos de la Memoria y su adaptación a GRI en futuros ejercicios. Con motivo de la obligación del reporte del Estado de la Información No Financiera del Grupo, los indicadores ASG se incluyen de forma consolidada en el Informe de Gestión del Grupo Bankinter que, como matriz de Línea Directa y sus filiales, ha contado con la verificación de la consultora PwC.

GRUPOS DE INTERÉS

El Grupo Línea Directa dispone de dos niveles diferentes de relación con sus Grupos de Interés. En el primero figuran los *stakeholders* con los que mantiene relación contractual: el accionista, los clientes, los empleados y los proveedores. En el segundo nivel se asientan los Grupos de Interés con los que no hay relación contractual: los medios de comunicación, las instituciones, los emprendedores, las asociaciones sectoriales, los líderes de opinión, las ONG, los no clientes y la sociedad en general. Además, también colabora con diferentes asociaciones, empresas e instituciones relacionadas con la actividad del Grupo, aliados imprescindibles para conseguir sus metas y objetivos. Todos ellos completan el panorama de colectivos con los que Línea Directa se relaciona, combinando objetivos financieros con los de RSC.

CANALES DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Grupo Línea Directa promueve una escucha activa con sus Grupos de Interés en toda su cadena de valor. En estas interacciones identifica aquellos aspectos de su actividad que tienen una mayor influencia en su entorno y aquellas necesidades que promueven una sociedad más sostenibles y seguras

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE DIÁLOGO	RESPONSABLE DE GESTIÓN
Accionistas	Consejo de Administración	Dtor. Secretaría General
Clientes	Web Corporativa del Grupo	Dtor. Gobierno Corporativo Dtor. Secretaría General Dtor. Marketing
	Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn)	
	Encuestas de Calidad	
	Focus Group	
	Defensor del Asegurado	
	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	
	Multicanalidad Comercial	
Organismos reguladores (DGSFP y CNMV)	Circulares	Dtor. Secretaría General
Empleados	Focus Group	Dtora. Personas y Comunicación Interna Comité de Dirección Gestor Ético
	Atención al empleado	
	Encuestas de clima	
	Comunidades Virtuales	
	Intranet	
	Eventos internos: desayunos y convenciones	
	Canal Denuncias Confidencial	
Colaboradores	Focus Group	Dtor. Gobierno Corporativo Dtor. Finanzas
	Cuestionarios de satisfacción	
	Portal de Compras	
	Reuniones de seguimiento	
Universidad y Escuelas de Negocio	Reuniones	Dtora. Personas y Comunicación Interna Dtor. Gobierno Corporativo
	Foros	
	Jornadas	
Tercer Sector	Reuniones	Dtora. Personas y Comunicación Interna Dtor. Gobierno Corporativo.
	Redes Sociales	
	Web Fundación Línea Directa	
Medios de Comunicación	Ruedas de Prensa	Dtor. Gobierno Corporativo
	Notas de Prensa	
	Redes Sociales	
Sociedad	Web Corporativa del Grupo	Dtor. Gobierno Corporativo Dtor. Marketing
	Web Fundación Línea Directa	
	Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube, Linked in)	
	Web Comercial	

Todas las memorias anuales de Línea Directa están disponibles en formato pdf, para ver online o descargar, en la web:

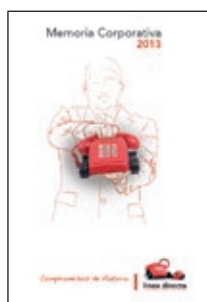
<http://info.lineadirecta.com>

Para cualquier consulta, puede dirigirse al mail:

comunicacion.externa@lineadirecta.es

o en el teléfono: **91 807 20 00**.

Memorias anteriores



Edita y elabora: Departamento de Comunicación Externa de Línea Directa Aseguradora y Responsabilidad Corporativa. Diseño y maquetación: The Corporate Agency

Síguenos en:



Línea Directa Aseguradora, S.A.

Ronda de Europa nº7
28760 Tres Cantos, Madrid
Tel.: 91 807 20 00

Una compañía
bankinter.