

LÍNEA DIRECTA OBTIENE LA ISO 22301 EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE 24 HORAS DE SU SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJE

- **Línea Directa se convierte en la primera aseguradora en acreditar su certificación AENOR de la ISO 22301 a través de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), único organismo público que otorga acreditaciones de acuerdo con la normativa europea.**
- **El proceso de Línea Directa certificado por AENOR ha sido el de Atención al Cliente 24 horas de Asistencia en Viaje, elegido por su criticidad y su impacto en el negocio y en la reputación de la compañía.**
- **La certificación AENOR de la ISO 22301 permitirá a la compañía responder de una forma más efectiva a posibles incidentes en el servicio de Asistencia en Viaje, así como disponer de una metodología estructurada en materia de Continuidad de Negocio.**
- **Para determinar el proceso a acreditar, Línea Directa ha realizado un completo estudio de todos los procedimientos internos del Grupo (*Business Impact Analysis*), para lo que ha tenido en cuenta el coste asociado a la interrupción de cada servicio.**

Madrid, 9 de abril de 2018.- [Línea Directa Aseguradora](#) ha obtenido el certificado de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) de la ISO 22301, que consolida y sistematiza la planificación, operación, supervisión e implantación de un Sistema de Continuidad de Negocio en la compañía. Además, Línea Directa se convierte en la primera aseguradora en acreditar esta certificación a través de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), único organismo estatal con potestad pública para otorgar acreditaciones de acuerdo a lo establecido por la normativa europea.

El certificado AENOR obtenido por Línea Directa se centra en su proceso de Asistencia en Viaje, elegido en base a su criticidad y a su impacto en el negocio. Para ello, ha realizado un detallado estudio de todos los procesos internos del Grupo (*Business Impact Analysis*).

En este sentido, la certificación permitirá a Línea Directa mejorar su capacidad de adaptación para responder a los incidentes en la prestación de los servicios de Asistencia en Viaje, así como optimizar los costes asociados a su posible interrupción y minimizar los hipotéticos efectos reputacionales.

Según **Francisco Valencia, Director de Gobierno Corporativo de Línea Directa**, "La obtención del certificado AENOR de la ISO 22301 que ha acreditado ENAC, responde a la firme apuesta de Línea Directa por la calidad en la prestación de sus servicios, especialmente de aquellos que, por su naturaleza y complejidad, pueden afectar más a la relación con los clientes. En este sentido, la nueva certificación nos permitirá contar con una respuesta sistematizada y eficiente a posibles incidentes, reforzando nuestra marca y nuestra reputación en un proceso especialmente crítico como es la Asistencia en Viaje".

Sobre Línea Directa

Línea Directa Aseguradora, participada al 100% por Bankinter, es en la actualidad la 5ª aseguradora de automóviles de España, y está especializada en la venta directa de seguros de coches, motos, empresas y autónomos y hogar. Línea Directa está entre las 100 empresas españolas con mejor reputación, según el ránking MERCO Empresas. Recientemente ha entrado en el seguro de Salud con una nueva marca que apuesta por la digitalización y las recompensas para sus asegurados.

Para **más información**, puedes contactar con:

Línea Directa Aseguradora - <http://info.lineadirecta.com>

Santiago Velázquez

santiago.velazquez@lineadirecta.es

Tel.: 91 807 20 15 – 682 196 953

Ricardo Carrasco

ricardocarrasco.perez@lineadirecta.es

Tel.: 91 807 19 67 – 682 387 533

Síguenos en:

