

Memoria Corporativa

2017

Un nuevo hito:
entramos en el Ramo de Salud

Línea Directa Aseguradora, S.A.



línea directa

penélope
SEGUROS

n u e z

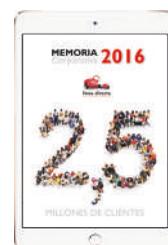
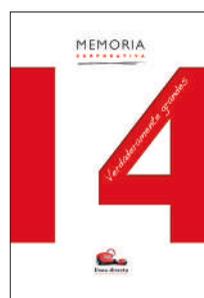
vivaZ

Pide más a tu seguro de salud

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 obtener una copia en papel puede solicitarla al Departamento de Comunicación Externa y Responsabilidad Corporativa de Línea Directa en el email: comunicacion.externa@lineadirecta.es o en el teléfono: 91 807 20 00.

Memorias anteriores



Memoria

Corporativa

2017

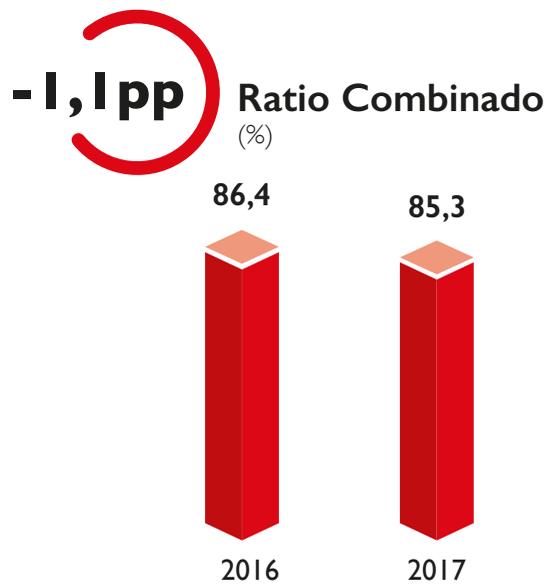
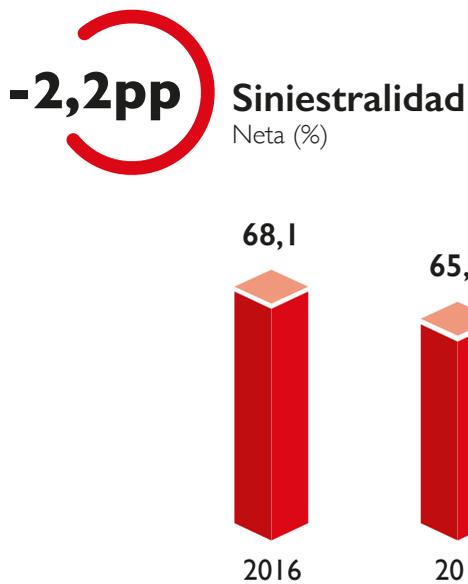
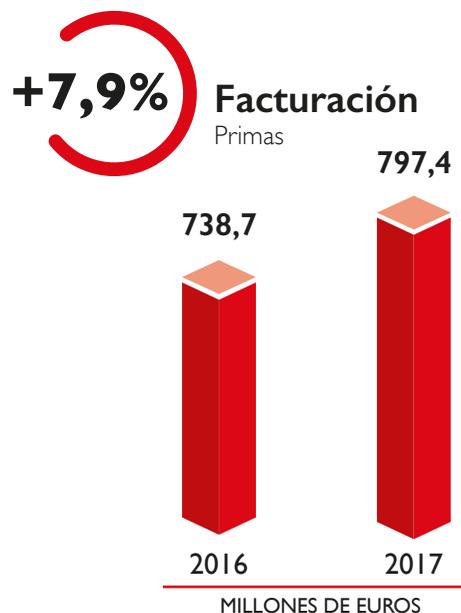
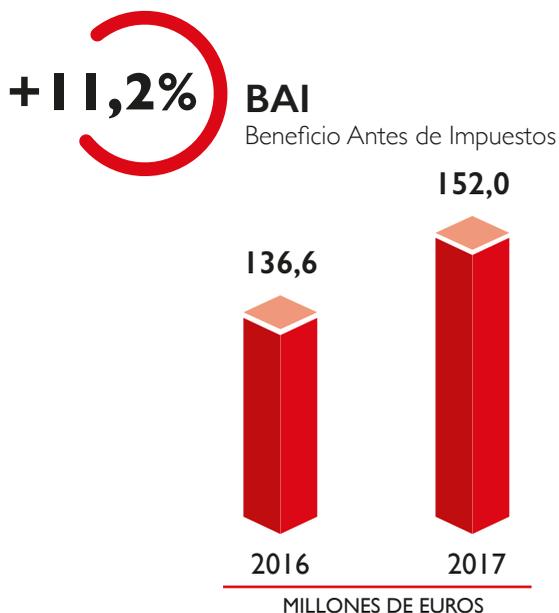


linea directa

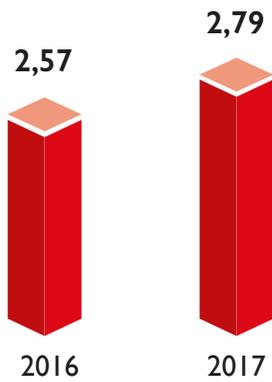
Principales datos del año 2017

En 2017, el Grupo Línea Directa ha batido su récord de facturación, beneficio y cartera, alcanzando un volumen de primas emitidas de 797,4 millones de euros, un Beneficio Antes de Impuestos de 152 millones de euros y una cartera de 2,79 millones de clientes.

Estos resultados le consolidan como una de las aseguradoras españolas más rentables y eficientes del sector, con un ROE del 35,2%.

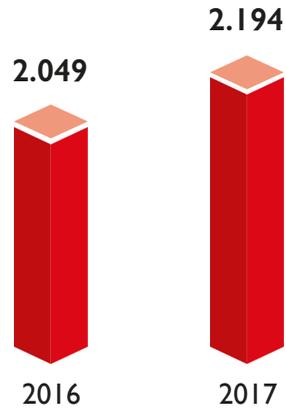


+8,7% Clientes
N° pólizas en cartera



MILLONES DE PÓLIZAS

+7,1% Empleados



2
3

7,2% Cuota de mercado
Pólizas



EN AUTOS



Contratos indefinidos



Nacionalidades



CARTA

DEL PRESIDENTE

Un ejercicio más, me complace presentar la Memoria Corporativa del Grupo Línea Directa, que, por séptimo ejercicio consecutivo, sigue la metodología establecida por Global Reporting Initiative (GRI). El presente informe es un resumen ejecutivo de nuestra actividad económica, social y medioambiental durante 2017, así como de las diferentes formas de relación de la compañía con sus principales Grupos de Interés.

2017 ha sido un gran año para la economía española, que además de haber registrado un fuerte crecimiento, ha asistido a la creación de más de 600.000 puestos de trabajo, lo que refuerza la recuperación económica ya iniciada en ejercicios anteriores. No obstante, y a pesar de las cifras positivas, aún hay retos que nuestro país debe abordar con prontitud, como la consolidación de un entorno fiscal y político que resulte favorable para la creación de empresas, la reducción de la temporalidad en la contratación y la equiparación definitiva de nuestra tasa de ocupación a la de las sociedades más avanzadas, un objetivo que ha de ser prioritario para todos.

Una de las principales consecuencias de la mejora de la coyuntura económica ha sido el aumento de la demanda interna y con él, el de la venta de vehículos nuevos, un indicador clave para el Ramo de Autos. En este sentido, el parque de coches asegurados creció en un 2,6% durante 2017, un dato que ha ayudado a incrementar la facturación del Ramo de Autos, que, a cierre del ejercicio, creció un 3,4% respecto a 2016, superando los 10.900 millones de euros. Por su parte, el Ramo de Hogar también ha arrojado un crecimiento positivo del 3% a cierre del ejercicio, situando al volumen de prima emitida del sector en el entorno de los 3.100 millones de euros, consolidando así a este segmento como un valor fiable y seguro que ha demostrado un comportamiento estable durante los años de crisis económica.

En este contexto, los resultados del Grupo Línea Directa durante el pasado ejercicio han sido excelentes. En 2017, el volumen de primas devengadas ha sido de 797,4 millones de euros (+7,9%), que, además de ser el más alto en la historia de Línea Directa, afianza a la compañía como la 13ª aseguradora del ranking de No Vida. A ello ha contribuido no sólo el fin de la crisis económica, sino sobre todo, la eficiencia de nuestro modelo de negocio y el extraordinario dinamismo comercial del Grupo, que ha visto cómo sus dos ramos más maduros, Autos y Hogar, han aumentado su volumen de facturación en un 7,1% y en un 14,5%, respectivamente, un ritmo de crecimiento que superan ampliamente a los obtenidos por el sector.

Asimismo, la cartera de clientes de Línea Directa Aseguradora también ha experimentado un gran impulso durante 2017, alcanzando los 2,79 millones de asegurados, lo que le ha comportado un crecimiento neto de más de 220.000 pólizas respecto a 2016. Esta fortaleza comercial, unida a la gran eficiencia operativa de la compañía, le ha permitido cerrar el ejercicio con un Beneficio Antes de Impuestos de 152 millones de euros (+11,2%), convirtiendo así al Grupo Línea Directa en uno de los más eficientes y rentables del sector, con un ROE del 35,2%.

En el ámbito de las prestaciones, pese a que la recuperación económica y el aumento de la movilidad han producido un leve repunte de la siniestralidad en el Ramo de Autos de Línea Directa, la eficiencia operativa demostrada durante el pasado ejercicio ha permitido mejorar tanto la siniestralidad del Grupo (-2,2 puntos porcentuales) como su Ratio Combinado (-1,1 puntos porcentuales), que han descendido hasta un 65,9% y un 85,3%, respectivamente.

Pero el gran hito de 2017 para Línea Directa Aseguradora ha sido, sin duda, el lanzamiento de Vivaz, su nueva marca de seguros de Salud. Este producto, que contribuirá a dinamizar un mercado muy maduro y concentrado, pone el foco en el cuidado integral de la salud de las personas, facilitando el acceso a la sanidad privada del público general.

“

Durante 2017, se han alcanzado los 2,79 millones de asegurados, lo que le ha comportado un crecimiento neto de más de 220.000 pólizas respecto a 2016.”

De esta forma, Vivaz nace con la vocación de convertirse en un referente en sencillez, eficiencia y calidad que, además de ser un complemento ideal del Sistema Nacional de Salud, contribuirá decisivamente a uno de los principales objetivos corporativos del Grupo: convertir a Línea Directa Aseguradora en una de las 10 grandes compañías de No Vida en España en el medio plazo.

el empleo de calidad, un ámbito en que cuenta con una tasa de contratación indefinida del 91%.

En 2018, Línea Directa Aseguradora afrontará un objetivo ambicioso y de gran importancia estratégica: alcanzar los 3 millones de clientes de forma completamente orgánica y sin recurrir a compras o a fusiones. Para ello, deberá impulsar



Línea Directa es, veintidós años después de su creación, una de las compañías más admiradas y reconocidas del país, que año tras año, es incluida en los rankings de reputación más importantes del ámbito empresarial: MERCO Empresas, MERCO Talento y MERCO RSC, siempre en posiciones muy destacadas. Un logro al que han contribuido decisivamente la apuesta del Grupo por la generación de riqueza, la gestión ética, la sostenibilidad y la Responsabilidad Corporativa, un valor que siempre ha constituido una prioridad para el Grupo y para su Fundación, que se ha convertido en uno de los grandes prescriptores sobre Seguridad Vial en España. Además, la compañía se ha consolidado como un verdadero referente en

su apuesta por el Ramo de Salud, así como afrontar la Transformación Digital de la compañía, un desafío que, a medio plazo, ayudará a construir una nueva forma de relación con el cliente. En este sentido, la apuesta por la tecnología, la diversificación, las sinergias entre las diferentes líneas de negocio y la extraordinaria capacidad del Grupo para construir una oferta atractiva y de calidad, será decisiva para convertir a Línea Directa en un proyecto líder que está llamado a seguir transformando el sector asegurador.

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola

Presidente de Línea Directa Aseguradora

DIÁLOGO CON MIGUEL ÁNGEL MERINO

Consejero Delegado de Línea Directa

Entrevista de
Nuria Roca



Miguel Ángel Merino, Consejero Delegado del Grupo Línea Directa, conversa con Nuria Roca, una de las comunicadoras españolas más conocidas. En este encuentro, ambos dialogan sobre los resultados anuales de Línea Directa y sobre los retos que afrontará la compañía en el futuro.

Nuria Roca.- Los años de crisis produjeron una fuerte caída del empleo en España, provocando una situación muy grave que, afortunadamente, va siendo superada poco a poco. ¿Cómo ha afrontado este escenario el sector asegurador y, más en concreto, Línea Directa?

Miguel Ángel Merino.- El sector asegurador de Autos es por, definición, un negocio anticíclico en el que la recesión produce un descenso de la movilidad y como consecuencia de ello, del coste de las prestaciones. Por otro lado, la ralentización del consumo también conlleva una disminución en la venta de vehículos nuevos y, consecuentemente, en la contratación de los productos más caros, lo que termina afectando a los

“

El crecimiento en primas en el Ramo de Autos ha sido de un 7,1% y en el Ramo de Hogar del 14,5%, ambos muy superiores a la media del sector.

”

ingresos de las compañías. En ese contexto tan complejo, el comportamiento del sector asegurador ha sido excepcional, cumpliendo ampliamente con su función social y manteniendo, en líneas generales, unos altos niveles de rentabilidad.

En lo referente a Línea Directa, creo que la compañía ha salido muy robustecida de la crisis, ya que ha mejorado ampliamente sus resultados. De hecho, los números hablan por sí solos: desde 2011, la facturación del Grupo ha aumentado en más de un 20%, el Beneficio antes de Impuestos en más de un 41% y la cartera de clientes en otro 50%, unos datos que confirman la gran capacidad de reinversión y adaptación de Línea Directa.

N.R.- *Es una gran evolución, sin duda, pero los resultados de Línea Directa del año 2017 en concreto, han sido excepcionales. Algo nada sencillo en un sector tan competitivo como el vuestro.*

M.Á.M.- Efectivamente, 2017 ha sido un año de récords para Línea Directa. De hecho, durante el pasado ejercicio la compañía registró un incremento de su volumen de primas devengadas del 7,9%, lo que le ha permitido registrar la facturación más alta de su historia, superior a los 797 millones de euros. En este sentido, el crecimiento en el Ramo de Autos ha sido de un 7,1% y el de la Línea de Negocio de Hogar del 14,5%, ambos muy superiores a la media del sector.

La cartera de clientes, por su parte, ha alcanzado los 2,79 millones de asegurados, un dinamismo comercial que, unido a una gran labor en materia de selección de riesgos, ha posibilitado que nos consolidemos como una de las compañías más rentables del Ramo de Autos, obteniendo un Beneficio antes de Impuestos (BAI) de más de 152 millones de euros, un 11,2% más que en 2016.

N.R.- *¿Cuál es la clave del éxito de Línea Directa? ¿Por qué crees que, año tras año, la compañía sigue creciendo y batiendo récords?*

M.Á.M.- Creo que hay una combinación de varios factores. Por un lado, se encuentra nuestro modelo de negocio, que aporta una gran ventaja competitiva respecto al modelo tradicional. El hecho de carecer de intermediación, de no invertir en edificios emblemáticos o no tener que mantener redes de oficinas, permite ajustar notablemente los precios de las pólizas y trasladar a la prima parte de ese ahorro, lo que en un mercado tan competitivo como el nuestro, constituye una gran ventaja. El modelo directo permite, además, una gran capacidad de alineamiento, tanto en lo referente a las demandas del mercado como en el ámbito de la gestión de personas.

Otro pilar del éxito de Línea Directa reside en su capacidad de innovación y reinversión. Nuestra compañía nació en 1995, prácticamente en el siglo XXI, algo que, de alguna manera, deja una impronta especial en un sector tan tradicional y maduro como el nuestro, en el que existen varias compañías centenarias. No en vano, fuimos la primera aseguradora en vender pólizas a través del teléfono e Internet y también la primera en permitir la contratación a través de smartphones. Somos, por tanto, un proyecto en evolución continua con un objetivo muy ambicioso: convertir a Línea Directa en una compañía multiramo, multimarca y multiproducto que figure entre 10 principales aseguradoras de No Vida de nuestro país.

N.R.- *Con esos resultados, ¿qué retos se ha fijado la compañía para 2018?*

M.Á.M.- En 2018, tenemos dos objetivos muy concretos: por un lado, queremos alcanzar los 3 millones de clientes; una cifra realmente extraordinaria, sobre todo teniendo en cuenta que se ha logrado póliza a póliza, sin recurrir a compras o fusiones. El segundo reto del año será impulsar y consolidar nuestro nuevo seguro de Salud, un producto que está llamado a convertirse en uno de los grandes motores de crecimiento de Línea Directa durante los próximos ejercicios.

SALUD, NUEVO RAMO DE LÍNEA DIRECTA

N.R.- *Sin duda, la gran novedad del pasado año fue la entrada de Línea Directa en el Ramo de Salud. ¿Qué expectativas tenéis respecto a esta nueva línea de negocio y por qué habéis elegido este ramo?*

M.Á.M.- En España, el seguro de Salud aún es percibido por una parte de la sociedad como un lujo innecesario; algo entendible en un país que cuenta con uno de los mejores sistemas sanitarios públicos del mundo. Por eso, la clave de nuestra propuesta es ofrecer un producto tecnológico, dinámico y de calidad que, gracias a sus precios



competitivos, constituya un complemento ideal a la sanidad pública. De hecho, nuestro objetivo es “democratizar” el seguro privado de Salud y dirigirlo al público masivo, ya que, gracias a nuestro modelo de distribución, directo y sin intermediarios, podremos ofrecer un producto con amplias coberturas a un precio imbatible, que permitirá ahorrar mucho dinero a las familias españolas respecto a la media del sector.

N.R.- Para operar en el Ramo de Salud habéis creado la marca Vivaz, cuya promoción, bajo el lema “Pide más a tu seguro de salud”, lleva algunos meses funcionando ¿Por qué una nueva marca?

M.Á.M.- Vivaz es un paso más en la estrategia de flexibilidad y de crecimiento a través de la multimarca y el multiproducto que emprendimos hace ya siete años. En este sentido, Vivaz es, por definición, una propuesta nativa en lo digital caracterizada por su accesibilidad, su facilidad y su claridad. De hecho, gracias a la eficiencia de sus procesos, en los que se prioriza el canal on line y las Apps para smartphones, Vivaz elimina muchísimos trámites y hasta un 60% de autorizaciones previas en sus prestaciones, lo que, sin duda, constituye un activo más del producto. Además, sus coberturas son muy amplias, ya que dispone de un potente cuadro médico formado por más de 30.000 profesionales y 1.000 centros sanitarios con coberturas tales como medios diagnósticos, hospitalización, intervenciones quirúrgicas o sesiones de psicología, entre muchas otras.

La clave de nuestra propuesta es ofrecer un producto tecnológico, dinámico y de calidad que, gracias a sus precios competitivos, constituya un complemento ideal a la sanidad pública.

N.R.- El seguro es muy claro, muy sencillo y está muy orientado a las familias. Hay menos trámites, no hay papeleos y el precio es muy asequible. Además, me parece muy novedoso el hecho de ofrecer descuentos por caminar y llevar una vida saludable.

M.Á.M.- Hemos enfocado el producto de una forma muy atractiva, construyendo una propuesta muy coherente que premia los hábitos saludables. Algo similar a lo que hicimos en Autos hace unos años, cuando decidimos hacer importantes descuentos a los conductores que conservaban los 15 puntos de su carné. En este sentido, caminando 10.000 pasos al día cada pueden conseguirse descuentos de hasta 150 euros al año, lo que unido a la flexibilidad y accesibilidad del producto, lo convierten en una oferta innovadora, fresca y divertida.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL, UN RETO GLOBAL

N.R.- *Línea Directa es una compañía con clara vocación por lo digital. ¿Cómo afrontáis el reto de la Transformación Digital, que tanto preocupa a las empresas?*

M.Á.M.- El sector asegurador va a cambiar radicalmente en los próximos años; de hecho, ya ha cambiado. La aparición de nuevas modalidades de seguro, la irrupción del Big Data como método de suscripción y análisis, la generalización de los dispositivos móviles como canal de distribución y gestión y la necesidad de respuestas inmediatas en el ámbito de las incidencias y la reputación, están contribuyendo a desterrar la visión del seguro como un negocio estático y analógico.

En este contexto, la Transformación Digital supone un reto global que está llamado a implementar una nueva forma de comunicación y relación con el cliente, caracterizada por la flexibilidad, la inmediatez y la eficiencia que va a suponer una revisión de todos los procesos de negocio. Creo sinceramente que Línea Directa parte de una posición de privilegio en este desafío, ya que dispone de muy pocos procesos analógicos, algo a lo que también contribuye nuestro modelo de negocio. Será, por tanto, un cambio natural; una evolución que nos brindará la posibilidad de marcar aún más diferencias con nuestros competidores y que, además, tendrá un impacto muy positivo en la eficiencia y, por tanto, en los resultados.

REPUTACIÓN Y RESPONSABILIDAD

N.R.- *En los últimos años, Línea Directa se ha significado como una de las compañías que más se preocupa por la reputación. ¿Por qué es importante la reputación y qué diferencia a vuestra compañía del resto?*

M.Á.M.- La reputación es un valor intangible absolutamente esencial para una compañía, independientemente de su sector de actividad, ya que cuenta con un gran peso específico en el proceso de decisión de compra, sobre todo en aquellos negocios con productos *commodity*, como va siendo el caso del seguro. Hasta hace poco se decía, no sin razón, que una compañía son sus clientes, pero la visión actual de la reputación ha de ser, necesariamente, más amplia: una compañía es su proyecto comercial y financiero, su relación con sus Grupos de Interés, su misión, visión y valores y su cultura corporativa, que incluye cuestiones tan amplias y fundamentales como sus políticas de gestión ética y sostenibilidad.



Conscientes de todo ello, Línea Directa cuida especialmente del ámbito de la responsabilidad a través de su III Plan Director de RSC, en vigor durante el trienio 2017-2019. El Plan, que aprueba el Equipo de Dirección, establece tres ejes basados en los diferentes ámbitos de actuación de Línea Directa: el negocio, la organización y la sociedad, en los que se imbrican las diferentes acciones y objetivos, incluyendo las de la Fundación Línea Directa, que tan exitosamente capitaliza las acciones sobre seguridad vial. Esta visión es la que nos ha permitido consolidarnos como una de las compañías españolas más valoradas y reconocidas que ocupa lugares muy destacados en los principales rankings reputacionales del país, como MERCO Empresas, MERCO Talento o MERCO RSC.

Vídeo del encuentro



Puede ver el vídeo del Diálogo en el canal de Youtube de la compañía o en la versión digital de la Memoria.

índice

Perfil de la compañía	2
Principales datos del año 2017	2
Carta del Presidente	4
Diálogo con el Consejero Delegado	6
Quiénes somos	12
Cumplimientos 2017	14
La RSC en cifras durante 2017	16
La personalidad de una marca	18
Órganos de Gobierno	20
Accionista y Consejo de Administración	20
Equipo de Dirección	22
Gestión Ética	24
Riesgos Corporativos	25
Líneas de Negocio	26
Autos	26
Hogar	30
Salud	32
Línea Directa Asistencia	34
Nuez	35
Áreas de Soporte	36
Servicios y Prestaciones	36
Tecnología	38
Nuestros compromisos	40
III Plan Director de RSC 2017-2019	40
Diálogo con empleados	42
Diálogo con clientes	44
Diálogo con proveedores	47
Compromiso con el Medio Ambiente	48
Fundación Línea Directa	50
Acción social	51
Investigación	52
Divulgación	54
Resultados 2017	56
Resultados	56
Acerca de esta memoria	58



BIENVENIDOS A NUESTRA MEMORIA

Definición y alcance de este reporte. Guía Internacional

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 2017, 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. El pasado ejercicio Línea Directa Aseguradora, S.A. comenzó a operar en el Ramo de Salud, sin que esto haya implicado un cambio significativo en cuanto al tamaño, estructura o propiedad de la organización ya que apuesta por el crecimiento orgánico como forma de desarrollo. El alcance y cobertura de la presente Memoria incorpora el nuevo negocio al presente reporte.

Este informe se ha elaborado según la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de *Global Reporting Initiative* (GRI) referente mundial en informes de sostenibilidad, en su opción "de conformidad 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 un informe más detallado de la materialidad y relevancia de la presente Memoria, consultar las páginas 58 y 59.



línea directa

Quiénes somos

Línea Directa, empresa perteneciente al Grupo Bankinter, su único accionista, ocupa el 5º lugar en el ranking de facturación por primas del Ramo de Autos y, a cierre del tercer trimestre de 2017, el 16º en el Ramo de Hogar, unas cifras obtenidas sin realizar ninguna fusión o adquisición. Además, Línea Directa Aseguradora es, a cierre de 2017, la 13ª compañía de No Vida por volumen de facturación, pese a que, hasta su entrada en el negocio de Salud en septiembre de 2017, solo operaba en dos ramos. Los pilares de su estrategia de crecimiento se asientan en su gran capacidad comercial y en su modelo de negocio, que al carecer de intermediación, le permite adaptarse más eficientemente a las exigencias del entorno económico.

El Grupo Línea Directa, cuya actividad comercial se centra en la distribución de seguros a través del teléfono e Internet y en la prestación de servicios relacionados con esta actividad, basa su estrategia en una oferta multimarca y multiproducto cuyos principales atributos son la flexibilidad, la competitividad en precio y la calidad. Gracias a ello, logró alcanzar, a cierre de 2017, los 2,79 millones de clientes, lo que supone el 7,2% de las pólizas de Autos.

En el Ramo de Hogar, Línea Directa cuenta con una cartera de más de 500.000 clientes, un dato que le convierte en una de las 20 mayores compañías del ramo pese a llevar operando sólo una década en este negocio. Además, Línea Directa lanzó su nuevo seguro de Salud en septiembre de 2017; un producto configurable, nativo digital, flexible y competitivo que aportará al Grupo sinergias y diversificación.

En 2017, Línea Directa, adscrita a UNESPA, la asociación empresarial del sector del seguro, fue reconocida como una de las empresas españolas con mejor reputación, alcanzando el puesto 40 en el ranking MERCOS EMPRESAS, la tercera en su sector. Asimismo, la compañía alcanzó el puesto 41 en MERCOS TALENTO y el 54 en MERCOS RSC, lo que supone una subida de 16 puestos respecto a la edición anterior.

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.

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, el medioambiente y la sostenibilidad.

ORGANIZACIÓN SOCIETARIA DEL GRUPO LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA

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



2,79

MILLONES DE CLIENTES

505.000

CLIENTES EN EL RAMO DE HOGAR

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- Personas.
- Innovación.
- Calidad.

VALORES

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

• **LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA, S.L.U.** Empresa de asistencia en carretera y peritaciones.

• **CENTRO AVANZADO DE REPARACIONES, S.L.U.** Taller propiedad del Grupo.

• **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.

12

13

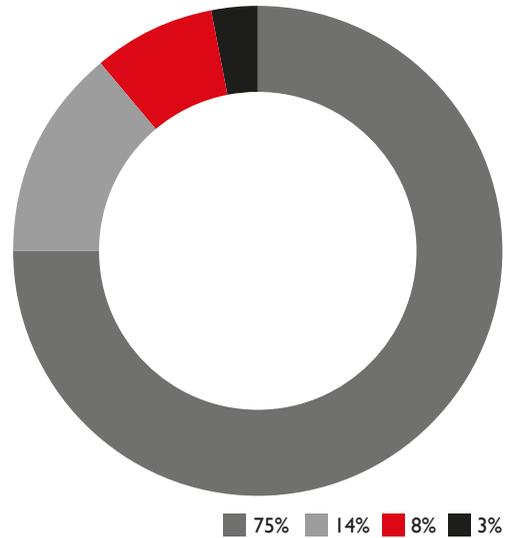


Cumplimientos 2017

Valoración del III Plan de Responsabilidad Corporativa (2017-2019) Indicadores de estatus. Año 2017

Acciones

Cumplidas		64
En progreso		12
No alcanzadas		7
Canceladas		2
Total		85



Matriz de madurez del sello Madrid Excelente (2017)

		CONCEPTOS	INICIO	EN PROGRESO	MADUREZ
MÓDULO EXCELENCIA	Orientación hacia resultados.				
	Orientación al cliente.				
	Liderazgo y coherencia.				
	Gestión por procesos y hechos.				
	Desarrollo e implicación de las personas.				
	Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora.				
	Desarrollo de alianzas.				
	Responsabilidad Corporativa de la organización.				
MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	Dimensión económica/Buen gobierno/Ética.				
	Dimensión medioambiental.				
	Dimensión social.				

Madrid Excelente realiza una auditoría anual que mide la evolución de los compromisos y mejoras de la organización. La compañía presenta evidencias de cada uno de los aspectos evaluados.

Extracto del Plan de acción RSC 2017

Eje de actuación	Grupo de interés	Acción	Cumplimiento
Cuidamos del negocio	Motor	(F) XIV Premio Periodístico de Seguridad Vial.	▲
		(F) 3 Estudios de Seguridad Vial.	▲
		(F) Aceleradora de Emprendedores en Seguridad Vial: III Premio Emprendedores y Seguridad Vial.	▲
		(F) Apoyo a Asociación de Víctimas de Accidentes de Tráfico: III Congreso de Seguridad Vial y Discapacidad ASPAYM.	▲
	Hogar	Estudio de concienciación en el ámbito del Hogar: "La procrastinación en los hogares españoles".	▲
		Píldoras y acciones sobre prevención de la seguridad en el Hogar en Redes Sociales.	▲
		Extensión de la cultura del Seguro de Hogar: Videocasos de tramitadores (RRSS).	▶
	Salud	Promoción de actividad saludable y aseguramiento. Comunicación App Salud / App Actividad.	▲
		Campaña "Pasos por Kilos" para realizar una donación a FESBAL.	▲
		Estudio de concienciación sobre el sedentarismo: "Un país en el sofá: el problema del sedentarismo en España".	▲
Cuidamos de la organización	Empleados	Flota de coches eléctricos para desplazamientos entre oficinas e instalación de puntos de recarga.	▲
		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).	▲
		Programa de Becas de Línea Directa.	▲
		Premio "Valores que dejan Huella" para empleados.	▲
		Voluntariado Corporativo.	▲
		Programa de Atención a la Discapacidad: "Sin Límites" y Plan "Tú Sumas".	▲
		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 de la Memoria según el marco internacional GRI.	▲
		Adhesión a iniciativas internacionales de Buen Gobierno: Pacto Mundial de ONU.	▲
Proveedores	Presencia en rankings de Reputación: Merco Empresas, Merco Talento y Merco RSC.	▲	
	VII Premio Colaboradores Línea Directa.	▲	
Clientes y no clientes	Homologación de proveedores - Declaración de aspectos ASG (RSC).	▲	
	Renovación y certificación de Sellos de Calidad: Madrid Excelente Línea Directa y Madrid Excelente CAR.	▲	
	Comunicación Digital (Transparencia y cercanía: Vídeos del Comité de Dirección).	▲	
Cuidamos de la sociedad	Colectivos sociales	Retos Nuez.	▶
	Emprendedores	Patrono IESE Business School – Foros de Inversión.	▲
		Huella de Carbono del Grupo Línea Directa 2017 (Línea Directa Aseguradora, Línea Directa Asistencia, Marca Nuez, CAR).	▲
		Adhesión a AEDIVE (Asociación Española para el Desarrollo del Impulso del Vehículo Eléctrico).	▲
		Certificación ISO de Gestión Medio Ambiental 14001:2015.	▲
Medio ambiente	Instalación de sistemas de eficiencia energética en climatización y agua caliente sanitaria.	▲	
	Promoción del vehículo eléctrico y difusión «Póliza Respira».	▲	

(F): Acciones correspondientes a la Fundación Línea Directa
 El presente cuadro presenta las acciones más significativas del Plan de RSC 2017.
 Para consultar las acciones completas del Plan de RSC puede visitar la visión web de la Memoria Corporativa de Línea Directa (www.infolineadirecta.com).

▲ Acción realizada ▶ Acción en curso

La RSC en cifras durante 2017

131

PROMOCIONES
Y MOVILIDADES
INTERNAS

67

NÚMERO DE PROYECTOS
RECIBIDOS EN EL PREMIO
EMPREENDEDORES
Y SEGURIDAD VIAL

2016

SELLO MADRID
EXCELENTE

99%

PROVEEDORES
LOCALES

DGT

MEDALLA AL MÉRITO
DE LA SEGURIDAD VIAL

EFR

CERTIFICADO
DE "EMPRESA
FAMILIARMENTE
RESPONSABLE"

41

PUESTO EN
MERCADO TALENTO

377.000

SEGUIDORES
EN REDES SOCIALES
EN LAS DIFERENTES
COMUNIDADES
DEL GRUPO

219

TELETRABAJADORES

118

EMPLEADOS QUE
COMPONEN LA RED
DE VOLUNTARIADO
CORPORATIVO

79,64

PUNTOS EN EL ÍNDICE
DE SATISFACCIÓN NETO

1.907

REPORTAJES PRESENTADOS
AL PREMIO PERIODÍSTICO
DE SEGURIDAD VIAL

1,6

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

54

PUESTO EN
MERCADO RSC

40

PUESTO EN
MERCADO EMPRESAS

Línea Directa, la personalidad de una marca



A lo largo de los años, la marca Línea Directa ha sabido convertirse en un referente para el público español. Su imagen está fuertemente ligada a valores como la calidad, el servicio y el precio, pero también a la Responsabilidad Corporativa, la reputación o la innovación, entre muchos otros.

Gracias a una estrategia de marketing y comunicación que destaca por su popularidad y eficacia, Línea Directa es una de las marcas más valoradas y reconocidas por los consumidores españoles. Con una importante inversión publicitaria, que la sitúa cada año en las primeras posiciones de los rankings, la compañía cuenta con una estrategia comercial basada en un precio altamente competitivo y en la calidad de sus servicios.

Además, desde hace cinco años, Línea Directa apuesta por la figura de Matías Prats como prescriptor de la marca. En 2017, el prestigioso periodista ha protagonizado la nueva campaña de la compañía, denominada "Línea Directa Todistas", que cuenta

con 8 spots dedicados al seguro de Autos y que centra su mensaje en atributos como el precio, la calidad y la exclusividad.

Adicionalmente, se rodaron 2 anuncios destinados al seguro de Hogar, y, a lo largo del año, se ha reforzado la publicidad orientada a los usuarios de motos, recalcando la especialización de Línea Directa en este nicho de mercado. Esta fuerte actividad publicitaria ha vuelto a situar el nivel de notoriedad de la marca en uno de los más altos del sector; tal y como avala el tracking de IOPE, el ranking de notoriedad de marca de TNS. Por otra parte, en 2017, con motivo del lanzamiento de Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, se realizaron varios spots dedicados a presentar las ventajas del nuevo producto del Grupo.

LA REPUTACIÓN, UN ACTIVO DE GRAN VALOR

En 2017, Línea Directa ha vuelto a ser incluida en el monitor de referencia MERCO Empresas como una de las compañías con mejor reputación de nuestro país. El Grupo escala hasta el puesto 40 del ranking, lo que supone mejorar 10 posiciones respecto al año anterior. Por sectores, Línea Directa alcanza el 3^{er} lugar entre las compañías de seguros, lo que le consolida como una de las entidades con mejor prestigio en nuestro país. Además, ha sido incluida en MERCO Talento

(puesto 41), posicionándose como una de las empresas con mayor capacidad para atraer el talento y MERCORSC (puesto 54), como una de las compañías españolas con mejor reputación y estrategias de sostenibilidad.

Todo ello ha sido posible gracias a sus resultados financieros, su estrategia comercial y de comunicación externa, con la que ha logrado una importante repercusión mediática, además de una firme apuesta por la innovación y por la Responsabilidad Corporativa, entre otros aspectos.

REDES SOCIALES, UN CANAL EN AUGE

Las redes sociales se han convertido en un elemento de creciente importancia de comunicación de Línea Directa con sus clientes y con el público en general, como demuestran los datos a cierre de 2017. En cuanto al número de seguidores, el Grupo Línea Directa cuenta ya con más de 377.000 seguidores (incluidas todas las marcas), lo que supone un aumento del 6,8% de la comunidad respecto a 2016. Además, se han resuelto a través de los distintos canales - principalmente, Facebook y Twitter - cerca de 5.000 consultas y peticiones de servicios de clientes, es decir, un 96,1% más que el año anterior.

Asimismo, se ha mantenido el índice de respuesta al cliente por encima del 95% y se ha cumplido el compromiso de atender las solicitudes de nuestros seguidores en un plazo inferior a una hora para hacer de las redes sociales un canal de comunicación ágil, transparente y eficaz.

Los contenidos de calidad y de servicio público para cualquier usuario, no sólo para los clientes del Grupo, han sido la base de la estrategia comunicativa en redes sociales. A la apuesta por secciones como "Una café con...", donde los Directores

“ En MERCOR Empresas, Línea Directa alcanza el tercer puesto entre las compañías de seguros, lo que le consolida como una de las entidades con mejor prestigio de nuestro país. ”

de las diferentes áreas de Línea Directa muestran la compañía de una forma amena e innovadora, se ha sumado "¿Sabías que...?", para mostrar las curiosidades del mundo del seguro y hacerlo más comprensible, y los temas sobre seguridad vial desde una visión 3.0. Por último, en 2017 se realizó una exhaustiva auditoría a Línea Directa sobre todos los procesos relacionados con las redes sociales de la compañía, en el que se obtuvo una calificación "A", la máxima posible.

Antonio Valor

Director de Márketing



"La estrategia de Márketing del Grupo Línea Directa ha sido, a lo largo de estos años, determinante para el notable crecimiento de la compañía. Además, nuestra oferta de productos únicos, de gran calidad a un precio muy competitivo es, sin duda, nuestra mejor carta de presentación ante los consumidores."

Línea Directa, una marca con grandes resultados

Liderazgo público	2017	2016	2015
Número de noticias	3.411	4.136	2.614
Audiencias alcanzadas (millones)	713	970	910
Notas de prensa distribuidas	24	27	21
Posición en MERCOR Empresas	40	50	67
Posición en MERCOR Talento	41	37	36
Posición en MERCOR RSC	54	69	85
Reconocimientos	5	8	8
Seguidores en redes sociales	377.119	353.051	331.784

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Principales resultados de Bankinter 2017

ACTIVOS TOTALES:

71.332,7

millones de euros (+6,2%)

MARGEN DE INTERESES:

1.062

millones de euros (+8,5%)

MARGEN BRUTO:

1.851,3

millones de euros (+7,8%)

BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS:

677,1

millones de euros (+0,06%)

BENEFICIO NETO:

495,2

millones de euros (+1%)

ROE:

12,64%

RATIO DE CAPITAL CET I PHASED IN:

11,83%

RATIO DE MOROSIDAD:

3,45%



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

Gloria Hernández

Directora General de Finanzas y Mercado de Capitales

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 2018

El Grupo Bankinter obtuvo en 2017 un Beneficio Neto récord de 495,2 millones de euros, un 1% más que en 2016, lo que supone que la entidad ha sido capaz de compensar de forma orgánica, con el negocio de clientes, los resultados de 2016, que incluían los extraordinarios contabilizados con motivo de la operación de compra de Barclays Portugal. Medido en términos homogéneos, es decir, sin tener en cuenta esos extraordinarios en la comparativa y atendiendo únicamente a los datos del negocio en España, el Beneficio Neto del Grupo se incrementa un 20,2%, un 19,1% más antes de impuestos.

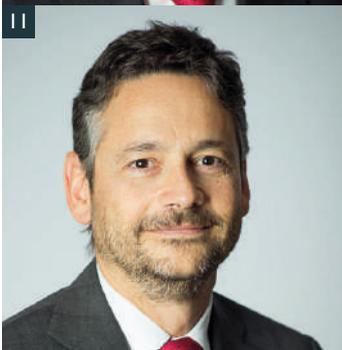
Un año más, Bankinter concluye 2017 en una posición de liderazgo en términos de rentabilidad, con un ROE, o rentabilidad sobre el capital invertido, del 12,64%, la más elevada entre los bancos cotizados. Por lo que se refiere a la solvencia, Bankinter cierra diciembre con una ratio de capital CET1 *fully loaded* del 11,46%, y del 11,83% en el CET1 *phase in*, muy por encima de las exigencias del BCE aplicables para Bankinter en 2018, que son del 7,125%, las menores de la banca española.

El banco sigue manteniendo su liderazgo por calidad de activos. El índice de morosidad cae hasta el 3,45% frente al 4,01% de hace un año; una ratio que se reduce hasta el 3,06% de tener en cuenta solo las cifras de España, menos de la mitad que la media sectorial.

El negocio con clientes fue el principal contribuidor a los resultados; un negocio articulado sobre cinco líneas, rentables y complementarias entre sí, que sirven para diversificar la estrategia del Grupo: Banca de Empresas, Banca Comercial, Línea Directa, Consumo y Bankinter Portugal.

Además, como viene ocurriendo en los últimos años, el banco ha vuelto a incrementar la inversión crediticia a clientes, que suma al cierre de ejercicio 53.300,2 millones de euros, un 3,8% más que doce meses atrás, y todo cuando el sector ha reducido el volumen de crédito en un 1,7%, con datos a noviembre. Por su parte, los recursos controlados alcanzan los 79.376,2 millones de euros, un 5,3% más, destacando los gestionados fuera de balance (fondos de inversión, fondos de pensiones y gestión patrimonial), que crecen un 12,9%. En definitiva, un ejercicio que culmina de una forma brillante, con un beneficio que es de nuevo récord en la historia del Grupo, y con una rentabilidad y calidad de activos por encima de los principales competidores.

Equipo de Dirección



1.- Miguel Ángel Merino

Consejero Delegado

2.- David Pérez-Renovales

Director General de Salud

3.- Patricia Ayuela

Directora del Área de Autos

4.- José Antonio Egido

Director de Servicios y Prestaciones

5.- Mar Garre

Directora de Personas y Comunicación Interna

6.- Francisco Valencia

Director de Gobierno Corporativo

7.- Julio Agulló

Director de Línea Directa Asistencia

8.- Olga Moreno

Directora de la Línea de Negocio de Hogar

9.- Antonio Valor

Director de Márketing

10.- Ana Sánchez

Directora de Tecnología

11.- José María Maté

Director del Área Técnica

12.- Pablo González- Schwitters

Secretario General

13.- Carlos Rodríguez

Director de Finanzas

14.- José Luis Díaz

Director General de Nuez



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.

Gestión Ética, un activo reputacional



Línea Directa es una de las compañías más sólidas y reputadas del sector asegurador gracias a su rentabilidad, sus principios de actuación y su respeto a la ley. Para ello, el Área de Secretaría General es responsable de la Gestión Ética y de Cumplimiento Normativo, y coordina las políticas del Grupo en este ámbito, difundíendolas y promocionándolas en la organización.

El Código Ético del Grupo Línea Directa, aprobado por el Consejo de Administración, tiene por objetivo fijar los principios éticos por los que se rige la Compañía, siendo de obligado cumplimiento para todos sus empleados. El código, que se basa en el respeto a la ley, a los Derechos Humanos y a las libertades públicas, está un proceso continuo de mejora a fin de mantenerlo adaptado a los cambios normativos y especialmente en materia de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

En relación a la divulgación del Código Ético del Grupo, en 2017 se ha continuado potenciando la formación *on line* entre empleados y colaboradores, habiéndola impartido a más de 600 personas durante este ejercicio. Además, el Código de Conducta para Proveedores se ha incorporado a todos los contratos mercantiles, y a los pliegos de los concursos que se lanzan desde el Departamento de Compras.

Este proceso de mejora continua del Código Ético tiene por objeto mantener la coherencia con los nuevos entornos regulatorios que exigen un mayor control de los riesgos y una mayor responsabilidad de la entidad por los actos realizados por empleados, directivos y administradores.

FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Línea Directa, en atención a las exigencias de control del riesgo contenidas en Solvencia II, dispone de una Función de Cumplimiento Normativo que tiene como objetivo integrar las obligaciones de *Compliance* dentro de los procesos de negocio de la organización, evitando así formalidades o requisitos adicionales.

Durante el pasado ejercicio, se ha trabajado en la actualización de la Política de Cumplimiento Normativo y de su Sistema de Gestión, a fin de adaptarlo a las nuevas tendencias en *Compliance* y a los nuevos requisitos regulatorios. Asimismo, se ha impulsado la automatización de la gestión de riesgos legales y se ha creado un nuevo repositorio informatizado de Políticas y documentos de Gobierno de la entidad. Por último, se ha creado un sistema de aprobación de productos que incluye una Política de Gobierno y un comité específico, con el objetivo de dar respuesta a la exigencia de la Directiva de Distribución y del Reglamento de Gobierno de Productos.



Pablo González-Schwitters

Secretario General de Línea Directa

“En Línea Directa, la gestión ética no está enfocada únicamente en la atenuación de los riesgos penales para la Compañía, sino que constituye una herramienta global para crear una cultura ética en toda la organización que conforme un gran activo reputacional ante el mercado y la sociedad.”

Riesgos Corporativos, análisis y prevención

El Departamento de Riesgos Corporativos y Control Interno tiene por objetivo coordinar la gestión de los diferentes riesgos operativos y reputacionales a los que se ve sometida la organización, impulsando un marco coordinado de actuación con las diferentes áreas de la compañía.

En 2017, tras superar con éxito la entrada de vigor de Solvencia II, el Departamento de Riesgos Corporativos y Control Interno ha emprendido una migración a un nuevo aplicativo de gestión más acorde al grado de madurez alcanzado por la compañía en este ámbito, que permitirá incrementar la eficiencia y mejorar la información facilitada a la Dirección y a los responsables operativos de los procesos.

Asimismo, se ha actualizado un mapa de riesgos de la organización que pretende definir cada uno de los objetivos de control a fin de mejorar la información facilitada a los responsables de las áreas. Por último, se ha completado el listado de “servicios tecnológicos”, remapeando los procesos actuales en este entorno.

En el ámbito del Cuadro de Indicadores Clave de Riesgos de la compañía, tras definir los requisitos de negocio, se ha desarrollado el proyecto que permitirá automatizar

la extracción de datos y su publicación mensual, estando prevista la implantación a principios de 2018.

Durante el pasado ejercicio también se han puesto en marcha dos nuevas metodologías de *testing* sobre los controles de riesgos que se consolidarán en 2018: la automatización de la extracción de muestras y el *autotesting*. En virtud del primero se han implementado varios programas de extracción de muestras a revisar en algunos controles, eliminando la gestión manual y reduciendo los errores. Por su parte, a través del *autotesting*, se producirá una revisión limitada de controles mediante la respuesta a un cuestionario para determinar si el objetivo del control está cubierto.

SOLVENCIA II, OBJETIVOS CUMPLIDOS

La entrada en vigor de Solvencia II en enero de 2016 supuso un gran desafío para las compañías de seguros, al implementar un nuevo sistema de determinación de la solvencia y del capital y, por tanto, de la medición de los riesgos. La normativa cuenta con tres pilares fundamentales: la medición del activo, del pasivo y del capital; el control y la supervisión de la actividad y la necesidad de impulsar la transparencia en la información financiera. El nuevo sistema tuvo un gran impacto en la estructura organizativa de las aseguradoras en general y en los departamentos de Riesgos Corporativos en particular; así como en los diferentes procesos de negocio, cuyo capital tuvo que adaptarse a su exposición real al mercado y al entorno financiero.

163 CONTROLES TESTADOS EN 2017

>90% de recomendaciones emitidas finalizadas en plazo.



LÍNEAS DE NEGOCIO

Autos, el motor de Línea Directa

El Área de Autos de Línea Directa Aseguradora constituye el verdadero motor comercial de la compañía. Con más de 2,1 millones de clientes, aporta aproximadamente el 90% de la facturación del Grupo y supone cerca del 7,2% de las pólizas de todo el Ramo de Autos.



El Área de Autos de Línea Directa Aseguradora engloba las Líneas de Negocio de coches, motos, empresas, vehículo eléctrico, Internacional y la marca Penélope, especialmente dirigida a las mujeres conductoras. Además, el Área también impulsa y coordina el proceso de Transformación Digital e incluye departamentos estratégicos en materia de soporte, como Calidad y Procesos, que supervisa y diseña todos los procedimientos comerciales del Área.

UN AÑO EXCEPCIONAL EN VENTAS

Línea Directa Aseguradora finalizó 2017 con un importante incremento de cartera en la Línea de Negocio de Autos (+7,3%), superando ampliamente los objetivos previstos y alcanzando una cartera de más de 2,1 millones de vehículos. En este sentido, 2017 ha sido, en términos comerciales, el segundo mejor año de la historia de la compañía,

superado tan sólo por el volumen de ventas obtenido en 2003. Además, la prima media también aumentó durante el ejercicio, debido, en gran medida, a la competitividad de los precios de la compañía en los segmentos de Todo Riesgo y a la reactivación de la venta de vehículos nuevos. Todo ello ha posibilitado un potente crecimiento en el volumen de primas emitidas de Autos (+7,1%), que prácticamente dobla ampliamente al del sector asegurador (+3,4%), según los datos de ICEA correspondientes al año 2017.

A este éxito también ha contribuido el impulso del *cross selling* entre las distintas líneas de negocio del departamento, así como entre las Áreas de Motor y Hogar. Además, se ha producido un importante crecimiento en los envíos de documentación digital, alcanzando un 78% de pólizas en coches y un 85% en motos, unas cifras que se espera incrementar a lo largo de 2018.

Calidad y Procesos, el soporte del negocio

El departamento de Calidad y Procesos diseña, supervisa y optimiza todos los procedimientos comerciales del Área de Motor, impulsando la flexibilidad, la inmediatez y la eficiencia de las operaciones.

En 2017, el Departamento de Calidad y Procesos ha coordinado y supervisado más de 150 proyectos de producción, que han aportado importantes mejoras en la actividad comercial de la compañía. Entre ellos destacan especialmente las herramientas para reforzar la satisfacción de los clientes en la renovación, el impulso de la eficiencia en telefonía y la mejora en la eficiencia de la consulta de puntos de la DGT. Además, se ha optimizado la verificación de riesgos con el objetivo de facilitar el cierre de la contratación.



El primero de estos proyectos se enmarca en SUMA, el programa de fidelización de Línea Directa, al que se ha dotado de nuevos recursos, como la posibilidad de que el cliente que renueve con la compañía pueda acceder a combustible gratis para su coche. Respecto a la mejora de la eficiencia en telefonía, en 2017 se han emprendido varios proyectos que tienen por objetivo identificar de forma eficiente y proactiva al asegurado, lo que permite reducir la duración de la llamada y dirigirle al departamento que mejor puede responder a sus necesidades. Para ello, se ha tratado de optimizar el árbol de decisión de la IVR, reduciendo de forma importante su complejidad.



Transformación Digital

La Transformación Digital constituye un desafío global para todas las empresas y sectores, en la que la inmediatez, la flexibilidad y la superación de los procesos presenciales están contribuyendo a crear una nueva forma de comunicación con los clientes, con los stakeholders y con la sociedad. En este sentido, el sector asegurador se enfrenta a retos decisivos para el negocio, como la utilización del Big Data como método de suscripción, la proliferación del canal mobile en los procesos de contratación y gestión de póliza y la necesidad de respuesta inmediata a las necesidades de un cliente cada vez más conectado y menos analógico.

Por eso, desde 2016, Línea Directa cuenta con un grupo especializado en este ámbito que, durante el pasado ejercicio, ha participado activamente en la puesta en producción de importantes proyectos, como la Póliza Digital en el Ramo de Hogar, que da continuidad a la de Motor y que permitirá mejorar el proceso de documentación del cliente.



Patricia Ayuela
Directora del Área de Autos

“En 2017, la Línea de Negocio de Autos de Línea Directa registró un importante incremento de cartera y de facturación respecto a 2016, lo que nos anima a perseverar para situar a la compañía como una de las tres primeras aseguradoras del país.”

Empresas, un año de éxitos



En 2017, la División de Empresas de Línea Directa ha duplicado su crecimiento con respecto al ejercicio anterior, gracias a su estrategia comercial y a importantes acuerdos de negocio alcanzados este año.

2017 ha sido un año de éxitos para la División de Empresas del Grupo Línea Directa, ya que ha logrado un 20% más de contrataciones que el ejercicio anterior, duplicando así su crecimiento con respecto a 2016. En este sentido, se ha experimentado un excelente incremento de cartera, gracias, en gran medida, a importantes acuerdos comerciales de aseguramiento de flotas de *sharing* y a una eficiente fidelización del cliente.

En 2018, los planes de crecimiento se basarán en focalizar la actividad comercial en las flotas *sharing* y a la especialización de la oferta con el fin de adaptarla a las necesidades de los distintos perfiles que coexisten en la División de Empresas.

penélope SEGUROS especialización y crecimiento

Penélope Seguros, un producto pensado para las mujeres conductoras, es el resultado de la apuesta estratégica de Línea Directa por la multimarca y la especialización.

El Grupo Línea Directa dispone de una estrategia de crecimiento basada en la especialización y flexibilidad, con una oferta de productos que se adaptan a las necesidades de cada cliente. Una clara apuesta que tiene como fin último convertir a Línea Directa en el seguro de referencia en distintos nichos de mercado.

Así, bajo esta filosofía, en 2012 nace la marca Penélope Seguros, una póliza creada para dar respuesta a las demandas específicas de las mujeres conductoras. De esta forma, Penélope Seguros cuenta con una amplia oferta de servicios y coberturas entre las que destacan la asistencia en carretera a embarazadas, la cobertura de robo de bolso o el servicio de Car Agenda, entre otras. Además, sus clientes pueden beneficiarse de todas las ventajas del programa de fidelización "SUMA en Línea", una iniciativa que permite obtener descuentos en la renovación del seguro de coche o moto a través de los gastos típicos del uso del vehículo como el consumo de carburante, las reparaciones o el mantenimiento.



PÓLIZA RESPIRA

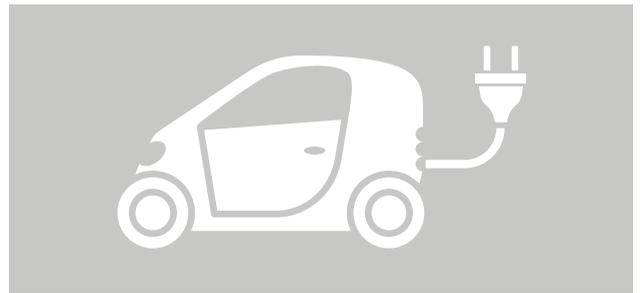
negocio, sostenibilidad y medioambiente

Con el propósito de apoyar una movilidad más sostenible que reduzca las emisiones de CO₂, Línea Directa cuenta con distintas iniciativas de negocio responsable entre las que destaca un producto pionero en el sector: la Póliza Respira.

En 2017, Línea Directa ha mantenido su apuesta por el medioambiente, reforzando el posicionamiento y promoción de la Póliza Respira. Esta iniciativa, puesta en marcha en 2016, tiene el objetivo de fomentar la movilidad eléctrica entre los conductores particulares, ofreciendo un Todo Riesgo con franquicia por tan sólo 100€ la primera anualidad. Además, la Póliza Respira incorpora prestaciones específicas tales como la asistencia en carretera sin ninguna limitación de kilometraje o el robo de cable de recarga integrado, entre otras. En 2017, esta idea de Línea Directa fue premiada por Actualidad Económica como una de las 100 mejores ideas del año en el mundo empresarial.

Adicionalmente, dentro de su estrategia de negocio responsable, en 2017 Línea Directa ha llevado a cabo otros proyectos entre los que destaca la alianza con IOSCOOT, empresa líder en *motosharing*, para asegurar sus flotas de motos eléctricas de Madrid y Barcelona.

Asimismo, este año la compañía ha adquirido una serie de coches eléctricos, "*smart electric drive*", para los trayectos de sus empleados entre los distintos centros de trabajo del Grupo Línea Directa y ha sido la primera aseguradora en adherirse a la Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico (AEDIVE) durante 2017.



Internacional, un segmento estratégico



En 1998 Línea Directa fue la primera compañía de seguros en ofrecer una atención personalizada y diferenciada a los clientes extranjeros residentes en España. 20 años después, el negocio Expatriates se ha convertido en un segmento estratégico por su rentabilidad y fidelidad.

La Línea de Negocio Internacional ofrece atención personalizada a los clientes de habla inglesa y alemana residentes en España y constituye, 20 años después de su creación, una de las áreas más rentables de la compañía. En este sentido, el año 2017 ha sido especialmente positivo en términos de negocio, ya que el objetivo de ventas se ha cumplido ampliamente, con un grado de consecución del 105% sobre el plan previsto, lo que ha supuesto incrementar notablemente las ventas respecto al año anterior. Este incremento de cartera se ha debido, fundamentalmente a dos motivos: la mejora en la generación de demanda, con un importante incremento de las cotizaciones respecto a 2016 y a una potente estrategia en materia de diversificación y de búsqueda de nuevos canales, así como en las promociones específicas para este segmento.

Hogar, una década de éxitos



Hace una década, el Grupo Línea Directa revolucionó el sector, ofreciendo un seguro de Hogar diferente, personalizado, sin intermediación y con la mejor relación calidad-precio del mercado. A lo largo de los años, el Negocio de Multirriesgo se ha convertido en un ramo estratégico para garantizar el crecimiento orgánico del Grupo.

En 2017, la División de Hogar de Línea Directa ha alcanzado un importante hito en su historia: 10 años asegurando hogares bajo un concepto diferente. A lo largo de esta década, el seguro de Multirriesgo se ha convertido en una palanca de crecimiento clave para el Grupo, ya que le aporta diversificación y una alta rentabilidad.

Los resultados que la Línea de Negocio de Hogar de Línea Directa ha obtenido durante el último ejercicio son muy satisfactorios. En este sentido, el volumen de primas devengadas ha alcanzado prácticamente los 89,6 millones de euros, lo que supone un 14,5% más que el ejercicio anterior y el 11,2% de la facturación total del Grupo. Estos resultados sitúan a Línea Directa como la 16ª compañía del ramo de Hogar por volumen de facturación. En lo que respecta al

beneficio, 2017 ha sido también un año muy positivo en términos de rentabilidad, ya que el Beneficio Antes de Impuestos ha sido de 16,26 millones de euros, un 15,9% más que el ejercicio anterior.

En 2017 la División de Hogar ha superado los 500.000 clientes, lo que significa un crecimiento, totalmente orgánico, del 13,5 % en relación al año pasado. Asimismo, la Línea de Negocio de Hogar de Línea Directa ha supuesto el 27% del crecimiento total de la compañía.

LA DIGITALIZACIÓN AL SERVICIO DEL CLIENTE

Con el objetivo de hacer más enriquecedora la experiencia del cliente, así como facilitarle las gestiones relacionadas con su seguro, la División de Hogar de Línea Directa ha trabajado en 2017 para incluir en sus procesos las ventajas que las nuevas tecnologías brindan.

Así, se ha puesto en marcha la Póliza Digital, una iniciativa que posibilita a los asegurados firmar electrónicamente las condiciones particulares, lo que supone una mayor agilidad del procedimiento y un claro beneficio medioambiental. Esta apuesta por la tecnología se mantendrá en 2018 con un ambicioso proyecto para digitalizar toda la documentación y con mejoras significativas en la unidad de respuesta

de voz (VRU), lo que permitirá ofrecer un servicio mejor y más eficiente al cliente.

En 2017 también se ha trabajado en la especialización de los gestores de ventas por canal de generación de demanda, logrando así una gestión más eficaz que se ha traducido en un incremento de pólizas contratadas. Adicionalmente, se ha optimizado el proceso de venta cruzada, dotándolo de mayor eficiencia y reforzando las sinergias entre todas las Áreas de Negocio de la compañía. Asimismo, se han establecido ya los cimientos para un proyecto que se desarrollará a lo largo de 2018 y que posibilitará asegurar a tomadores jurídicos.

INFORME: “LA PROCRASTINACIÓN EN LOS HOGARES ESPAÑOLES”

En 2017, la División de Hogar de Línea Directa ha publicado el informe “La procrastinación en los hogares españoles” con el objetivo de analizar este fenómeno en el ámbito doméstico. Una de las principales conclusiones es que más de 12 millones de españoles (37%) de entre 18 y 75 años reconocen procrastinar, posponer una tarea por desidia o dejadez, de forma habitual. En este sentido, son los varones jóvenes, de entre 18 y 24 años, los que más procrastinan.

Por tipo de tarea doméstica, hacer el cambio de ropa cada temporada, planchar, limpiar el horno o microondas, organizar la nevera y limpiar los baños son las obligaciones que más se aplazan en los hogares españoles.

De todas las razones que esgrime la población, destacan la falta de tiempo (48%), la pereza (45%) y la preferencia por ocuparse con actividades más placenteras o irrelevantes (36%). De hecho, los españoles admiten que pierden demasiado tiempo en el consumo de videojuegos, TV, Apps de mensajería instantánea como WhatsApp o las Redes Sociales, entre otras.



Olga Moreno
Directora de la Línea
de Negocio de Hogar

“En la División de Hogar de Línea Directa somos conscientes de que cuidamos de uno de los bienes más importantes de las personas: su hogar. Por ello, trabajamos para ofrecer a nuestros asegurados el mejor servicio y las prestaciones más completas.”

CRECIMIENTO SOSTENIDO



Facturación
14,5%
89,6 Millones de euros

Multirriesgo aporta el 11,2% de la facturación total del Grupo Línea Directa.

Salud, el nuevo Ramo de Línea Directa Aseguradora, S.A.



En 2017, Línea Directa Aseguradora, S.A. ha marcado un hito en su historia comenzando su andadura en el Ramo de Salud. Una nueva línea de negocio que nace bajo la marca Vivaz y que pretende revolucionar el sector asegurador con un producto que se caracteriza por su innovación, sencillez y excelente relación calidad-precio.

2017 ha visto nacer a Vivaz, la nueva marca de Línea Directa Aseguradora, S.A. con la que comienza su trayectoria en el Ramo de Salud. Una nueva línea de negocio que supone todo un hito en la historia de la compañía y con la que mantiene su apuesta por el crecimiento y la diversificación para lograr el objetivo de convertirse en una de las 10 grandes aseguradoras de NoVida en España.

El nuevo seguro de salud Vivaz busca revolucionar el sector, facilitando el acceso al público general a la sanidad privada con un producto hasta 400€ más económico por familia que la media del mercado y con las coberturas más completas. En este sentido, Vivaz ofrece tres tipos de pólizas diferentes, diseñadas para cubrir distintas necesidades: Vivaz Esencial, Vivaz Completo y Vivaz Dental Completo.



Bajo el lema "Pide más a tu seguro de salud", Vivaz cuenta con un cuadro médico formado por más de 30.000 profesionales y más de 1.000 centros sanitarios, así como con un amplio abanico de servicios y prestaciones. Además, fiel a su filosofía de simplificar al cliente los trámites, ha reducido en más de un 60% el número de pruebas que requieren autorización previa y permite al asegurado gestionar su póliza a través de su App Vivaz, que dispone de distintas funcionalidades:



la tarjeta sanitaria digital, la búsqueda de especialista por síntoma o geolocalización, la posibilidad de hablar con un médico las 24 horas al día o el pago online de los recibos, entre muchas otras utilidades.

La nueva marca ha contado con una campaña de promoción en televisión protagonizada por Matías Prats, que pone en valor los principales atributos del producto: sencillez, accesibilidad, flexibilidad y calidad. Vivaz también ha contado con Nuria Roca como embajadora de la marca, en una campaña orientada a los canales online y las Redes Sociales cuyo objetivo es dar a conocer el nuevo seguro.



LLEVAR UNA VIDA MÁS SALUDABLE TIENE RECOMPENSA

Con un enfoque claramente digital y con el foco puesto en el cuidado integral de las personas, Vivaz tiene el objetivo de mejorar la salud de todos, apoyándose en las nuevas tecnologías. En este sentido, cuenta con la App gratuita



Vivaz Actividad

"Vivaz Actividad" que pueden utilizar tanto clientes como no clientes y que premia por llevar una vida más saludable. A través de esta App, los usuarios que logren el objetivo de dar 10.000 pasos diarios, la cantidad mínima de actividad recomendada por la OMS, podrán obtener descuentos de hasta 150 euros en su seguro de salud Vivaz, así como otros muchos premios. De esta forma, Vivaz se convierte en el primer seguro de salud del mercado que recompensa a los clientes que apuestan por incorporar en su rutina diaria más actividad física.

UN SEGURO DE SALUD COMPROMETIDO

El seguro de salud Vivaz nace con 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 2017, ha presentado el estudio "Un país en el sofá: el problema del sedentarismo en España" que analiza los hábitos de actividad física de los españoles y los peligros de llevar una vida sedentaria. Además, dentro del eje de Acción Social, Vivaz ha llevado a cabo, junto con FESBAL (Federación Española de Bancos de Alimentos) el reto solidario "Pasos por Kilos" con el doble propósito de incentivar a los españoles a caminar y ayudar a familias con bajos recursos económicos.

Gracias a todo ello, el nuevo Ramo de Salud de Línea Directa Aseguradora, S.A. ha logrado, en apenas tres meses desde su lanzamiento, superar los 5.400 asegurados a cierre de 2017.



David Pérez Renovales
 Director General de Salud
 de Línea Directa Aseguradora, S.A.

"La filosofía de Vivaz es simple: dar más en menos. O dicho de otra manera, mejor cuadro médico y coberturas, más innovación, mayor personalización y flexibilidad, pero a un menor precio, con menos complicaciones y sin letra pequeña. Queremos, en definitiva, mejorar la experiencia del cliente en todo lo relacionado con su seguro de salud."

Línea Directa Asistencia, innovación y eficiencia



Línea Directa Asistencia es la compañía de asistencia en viaje y verificaciones del Grupo Línea Directa, dos procesos de soporte que resultan fundamentales en la relación con los clientes.

En 2017, Línea Directa Asistencia registró un aumento del número de servicios de asistencia en carretera respecto a los ejercicios anteriores, debido, en gran medida, al incremento de la movilidad y de la frecuencia accidental. Sin embargo, pese al mayor volumen de prestaciones, la compañía alcanzó uno de los Índices de Satisfacción Neta (ISN) más elevados de todo el Grupo, con un 83,9 sobre 100, 4 décimas por encima del registrado en el ejercicio anterior; un dato que avala la firme apuesta de Línea Directa Asistencia por la calidad y la excelencia.

Para obtener este éxito, ha resultado esencial la puesta en marcha de los nuevos servicios ofrecidos por la compañía, entre los que destacan el vehículo de sustitución en grúa, el proyecto de petición *web mobile*, y el servicio *Facetruck*. A través del primero, Línea Directa Asistencia facilita un vehículo de sustitución en el lugar y a la hora que indique el cliente cuando el suyo haya quedado inutilizado por un accidente. Esta iniciativa, que ha gozado de una gran aceptación entre los asegurados, se presta durante las 24 horas

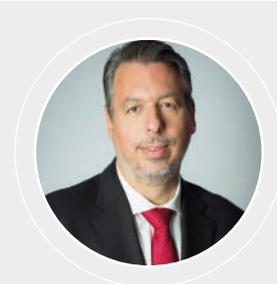
y los siete días de la semana, habiéndose alcanzado más de 15.000 días de este servicio durante 2017.

Por su parte, mediante el proyecto de petición de grúa "web mobile", el cliente puede pedir asistencia en carretera a través de su *smartphone*, ampliando así los canales que ya figuraban en producción, como la petición a través de App y la vía telefónica. Por último, el servicio *Facetruck* permite al cliente recibir la fotografía del gruísta, facilitando así su reconocimiento facial. Por último, el asegurado puede conocer las características de la grúa que acude a asistirle y la geoposición de su ruta pudiendo, además, realizar una valoración *on line* del servicio.

VERIFICACIÓN DE RIESGOS

La verificación de riesgos es un proceso clave en la contención del gasto siniestral y la lucha contra el fraude. Para optimizarlo, Línea Directa Asistencia ha implementado importantes mejoras en 2017, diseñando un servicio más fácil, más ágil y más cómodo para los nuevos clientes que permite la verificación de daños tanto a distancia como presencial, en la que el proveedor del servicio se desplaza al lugar, día y hora que indique el asegurado.

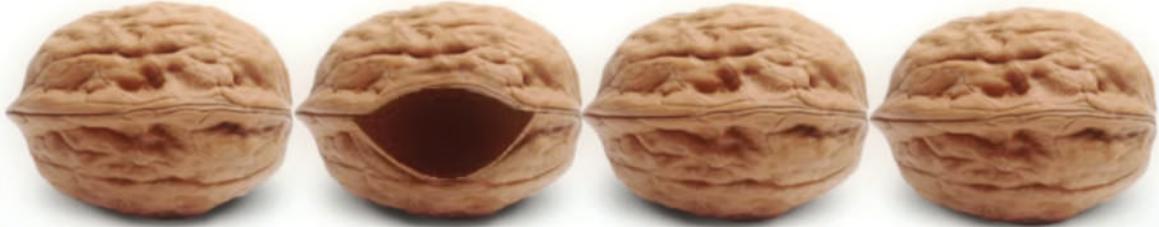
Como fruto de ello, durante el pasado ejercicio, se han superado los 35 millones de euros en el valor de los daños verificados y se ha alcanzado los 500.000 euros de importe de los daños preexistentes, lo que supone una contribución decisiva a la lucha contra el fraude.



Julio Agulló
Director de Línea Directa Asistencia

"Línea Directa Asistencia es una compañía de soporte que destaca por su vocación de servicio al cliente. En este sentido, afrontamos la asistencia en carretera como una oportunidad para demostrar al asegurado que estamos a la altura de sus exigencias y expectativas."

Nuez, digitalización y solidaridad



n u e z

Una idea Bankinter

Nuez Seguros es una marca del Grupo Línea Directa especializada en la venta y distribución de seguros en el entorno digital. Además, desde 2011, ha impulsado casi 1.200 proyectos sociales, medioambientales y solidarios, que han recabado el apoyo de casi 100.000 internautas.

Nuez fue creada en 2011 como una marca de Línea Directa especializada en la comercialización de seguros de Autos y Hogar a través de Internet. En sus 6 años de actividad, Nuez ha superado los 2,2 millones de cotizaciones, lo que le ha permitido alcanzar los 550.000 seguros vendidos.

Gran parte de su éxito se basa en su estrategia comercial, que combina los precios competitivos con la flexibilidad y la eficiencia de sus procesos. De esta forma, Nuez logra adaptar su oferta a las necesidades de cada cliente, consolidando a la marca como la opción más accesible del mercado. De hecho, en 2017, Nuez logró ser la opción más competitiva en más del 60% de las cotizaciones realizadas en los comparadores *on line*, un dato que ha contribuido decisivamente a que haya multiplicado por 15 sus ventas en el canal digital.

Además, durante el pasado ejercicio, Nuez se ha consolidado como una de las marcas de seguros con mayor impacto en Redes Sociales, un entorno en el que cuenta con más de 223.000 seguidores en Facebook, más de 6.600 en Instagram, casi 30.000 en Twitter y más de 315.000 reproducciones totales en YouTube.

LOS RETOS NUEZ

Los Retos constituyen un pilar fundamental en la estrategia reputacional de Nuez. 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. La idea, que ha constituido todo un éxito, ha impulsado 1.200 proyectos procedentes de toda la geografía nacional que han recibido casi 100.000 votos en la red.



José Luis Díaz

Director General de Nuez

"Nuez apuesta por la comercialización digital de sus seguros con el objetivo de hacer más sencilla la contratación y gestión de sus clientes, lo que nos ha permitido hacer de la competitividad en precio, la participación y el negocio responsable nuestras principales señas de identidad".

ÁREAS DE SOPORTE

Servicios y Prestaciones, gestionando la excelencia

El Área de Servicios y Prestaciones es el principal centro de coste de Línea Directa, y gestiona íntegramente los partes de accidentes, lo que incluye procesos tan complejos y variados como la reparación de los daños materiales, la indemnización y rehabilitación de las lesiones y la reclamación a terceros, entre otros muchos.



DAÑOS MATERIALES

En 2017, el Departamento de Daños Materiales ha afrontado una reorganización interna orientada a ofrecer un servicio más ágil y eficiente a través de los canales web y telefónico, adaptándose a cada perfil de asegurado. Para ello, se ha revisado el mapa de procesos del área, eliminando y automatizando todas las tareas administrativas que no aportaban valor al cliente. Además, se ha continuado avanzando en la implementación, desarrollo y optimización de los diferentes convenios sectoriales, incluyendo los de nueva creación (SGR), siempre con el objetivo de mejorar la capacidad de respuesta operativa y de reducir la judicialización de los siniestros.

Otro de los principales ámbitos de trabajo durante 2017 ha sido la reducción de los tiempos medios de reparación, y por tanto de la vida media de los expedientes, un objetivo que, además de aportar un importante ahorro de costes, supone

una oportunidad para incrementar los niveles de satisfacción de los asegurados. Para ello, se ha agilizado notablemente el proceso de valoración de los daños con una potente herramienta informática que integra al taller colaborador, al perito, al proveedor del recambio y al propio gestor de Línea Directa.

DAÑOS CORPORALES

Una gestión eficaz y adecuada de las lesiones sufridas en accidente de tráfico conforma una de las prioridades fundamentales de cualquier compañía de seguros. Por eso, el Departamento de Daños Corporales y Gestión de Redes ha continuado desarrollando un potente programa para adaptar los procesos, la estructura organizativa y la preparación de sus especialistas al nuevo sistema de valoración de las lesiones.

Además, se ha comenzado a trabajar en la implementación de los nuevos sistemas de gestión sectorial del daño corporal, un

desafío que incluirá nuevas herramientas de comunicación entre compañías que el sector asegurador afrontará a lo largo de 2018. A este reto se le añadirán otros proyectos corporativos de gran importancia, como la optimización del gasto médico, las estrategias de defensa judicial y negociación extrajudicial y de atención al lesionado.

DESARROLLO DE NEGOCIO

Con el objetivo de dotar de una visión global a las políticas de calidad y procesos de la compañía, en 2017 se ha creado el departamento de Desarrollo de Negocio, que da cobertura en el ámbito de las prestaciones al Área de Motor y de Hogar de Línea Directa y de su marca Nuez.

El nuevo departamento aspira a convertirse en un centro organizativo del Área, ejerciendo funciones de gran calado estratégico, como la implementación y desarrollo del Plan de Negocio de coste siniestral, cuyos resultados han sido positivos, ya que, a pesar de sufrir un ligero deterioro en Hogar, con un empeoramiento del 0,8%, se ha mejorado un 2,5% en el Área de Motor y un 11,3% en el de Nuez. Además, el nuevo departamento también reporta información sobre el Sistema de Provisiones de la compañía, las indemnizaciones a lesionados, o las coberturas y pagos en los siniestros de Hogar.

REPARACIONES EN EL ÁREA DE HOGAR

Atendiendo a la especialidad en el pago de prestaciones del Ramo de Hogar, en 2017 se ha creado Línea Directa Reparaciones, un equipo formado por fontaneros, albañiles y pintores en plantilla que, en apenas tres meses de funcionamiento, ha intervenido en más de 800 hogares con unos resultados que han supuesto un punto de inflexión en los ratios de calidad y coste del Departamento. Esta estructura convivirá con la gestión de siniestros a través de Pymes muy fidelizadas, lo que incrementará notablemente la agilidad en la interlocución entre el asegurado, la compañía y el reparador.

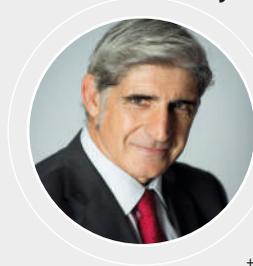
CAR

En 2017, CAR, el Centro Avanzado de Reparaciones del Grupo Línea Directa, localizado en la localidad de Torrejón de Ardoz (Madrid), cumplió diez años de funcionamiento, consolidándose como un proyecto innovador que ha permitido a la compañía incrementar notablemente su conocimiento y experiencia en materia de reparación de vehículos. En este sentido, CAR conforma un excelente laboratorio de pruebas en el que se han podido testar herramientas de gran importancia para la compañía, como el sistema informático que permite gestionar los recambios con los talleres colaboradores, pudiendo certificar su condición de originales gracias a ellos.

2018 asistirá al nacimiento de CAR Barcelona, que pondrá a disposición de los conductores casi 7.000 m2 de instalaciones de última generación dedicadas a la reparación de vehículos. El nuevo taller, que se radicará a menos de 5 kilómetros de la Avenida Diagonal de la ciudad condal, estará completamente digitalizado y garantizará un coche de sustitución para todos los clientes de Línea Directa.

José Antonio Egido

Director de Servicios y Prestaciones



“En Línea Directa, no queremos gestionar solamente las obligaciones derivadas de una póliza de seguro, sino que aspiramos a mucho más: queremos gestionar la tranquilidad y la satisfacción de todos nuestros clientes. Por eso, tratamos de mejorar día a día para lograr nuestro verdadero

objetivo: lograr la excelencia en todos los compromisos que hemos adquirido con el asegurado”

EL FRAUDE NOS AFECTA A TODOS

En enero de 2018, Línea Directa presentó el IV Barómetro del Fraude en el Seguro de Autos, un estudio que, desde hace años, se ha convertido en una referencia en el sector asegurador. El informe, que ha alcanzado una gran repercusión en los medios de comunicación, abordaba por primera vez un tema inédito: la cuantificación y el análisis de las mafias organizadas contra el seguro. La principal conclusión resulta alarmante: en los últimos 5 años, las redes organizadas se han incrementado en un 152% en España. No en vano, desde 2013, Línea Directa ha detectado al menos 400 bandas operando en territorio nacional. Además, respecto a las estafas no especializadas, el fraude se mantiene ya que, pese a la salida de la crisis, 6 de cada 100 siniestros declarados en España son falsos, la misma cifra que hace dos años.



Tecnología, aliada clave para el negocio

En un modelo de negocio como el de Línea Directa, sin redes de oficinas ni intermediarios, la tecnología adquiere un papel esencial para el éxito de la compañía. Por ello, el Área de Tecnología del Grupo trabaja continuamente para mantenerse a la vanguardia en innovación y desarrollo tecnológico



Línea Directa es consciente de que la tecnología es una herramienta fundamental para el crecimiento del negocio, ya que mejora la calidad y la eficiencia, incrementa la productividad, ofrece soluciones de gran valor y mejora el servicio y la experiencia del cliente. Por ello, el Área de Tecnología de Línea Directa ocupa un lugar estratégico dentro de la compañía, siendo un aliado clave y trabajando muy estrechamente con todos los departamentos del Grupo.

LA APUESTA POR EL BIG DATA Y EL CONOCIMIENTO

Para Línea Directa, los datos y la información conforman un activo de un valor excepcional dentro de la estrategia del Grupo. Por ello, el Área de Tecnología trabaja desde hace varios años para incorporar herramientas de Big Data dentro del Grupo como un entorno productivo más. En este sentido, en 2017 se han consolidado importantes iniciativas en materia de gestión de datos que optimizan el notable volumen de información con el que cuenta la compañía. Esta apuesta por el Big Data permite a Línea Directa una gestión más eficiente, una mayor capacidad de análisis y mejorar los ratios del negocio. Paralelamente, otro éxito importante el año pasado para el Área de Tecnología ha sido el proyecto de Exadata.

LA DIGITALIZACIÓN, El Área de Tecnología de Línea Directa ocupa un papel destacado en el proceso de transformación digital en el que se encuentra inmerso el Grupo. Así, en 2017 se ha realizado un importante esfuerzo de renovación y cambio a infraestructuras más innovadoras que facilitan el proceso de digitalización y que, además, tienen un impacto positivo sobre los costes de la compañía.

“

La apuesta por el Big Data permite a Línea Directa una gestión más eficiente, una mayor capacidad de análisis y mejorar notablemente los ratios de negocio.

”

Adicionalmente, se ha trabajado en la migración al ecosistema online de aspectos relacionados con el cliente y el negocio, como la generación de documentación, y se han llevado a cabo proyectos de Arquitectura Orientada a Eventos que mejoran la detección del fraude, así como la valoración de otras cuestiones clave para la compañía, posibilitando un exhaustivo análisis de los datos en tiempo real.

de actuación principales: la optimización de los datos y el desarrollo de nuevas funcionalidades cimentadas en los avances tecnológicos. Así, en 2017, se han puesto en marcha proyectos piloto que en un futuro próximo mejorarán notablemente la experiencia del cliente. Entre ellos destacan la Huella Vocal y la IVR Humanizada, basada en inteligencia artificial, que posibilitarán un servicio más rápido y eficiente, dando la mejor respuesta a cada asegurado según sus necesidades.



También en materia de digitalización, durante 2017 se han consolidado acciones como la Separación de Aplicación y Servicios, que minimiza el riesgo de que una incidencia afecte a todo el sistema, y se ha trabajado en metodologías *DevOps*, que permiten una entrega de desarrollos más rápida, fiable y con menor número de incidencias, entre otras muchas ventajas. Paralelamente, se ha impulsado la colaboración con terceros en modo SaaS (*Software as a Service*) que posibilita el acceso a servicios tecnológicos y de datos innovadores, actualizados y con un nivel de servicio óptimo.

INNOVACIÓN AL SERVICIO DEL CLIENTE

Para Línea Directa, el canal telefónico ocupa un lugar clave en la comunicación con el cliente y supone una de sus principales fuentes de entrada de información. En este sentido, desde el Área de Tecnología se trabaja actualmente en dos ejes



Ana Sánchez
Directora del Área de Tecnología

“En el contexto actual, la Tecnología se ha convertido en una herramienta imprescindible para ofrecer soluciones innovadoras que aporten valor a nuestros clientes, mejoren los procesos internos y den respuesta a un mercado cada vez más competitivo y exigente.”

NUESTROS COMPROMISOS

Línea Directa, cuidamos de lo que importa

2017 fue el primer año de vigencia del III Plan Director de Responsabilidad Corporativa de Línea Directa Aseguradora, que estará vigente hasta 2019. A través de él, la compañía ha reenfocado su estrategia en el ámbito de la responsabilidad desarrollando un concepto más integral de atención y cuidado a las personas.

III PLAN DIRECTOR DE RSC (2017-2019)

Para elaborar el III Plan Director de Responsabilidad Corporativa, que estará vigente hasta 2019, Línea Directa, contó con el apoyo y el asesoramiento de la consultora SGS, especializada en sostenibilidad. Para ello, se realizó un *benchmarking* sectorial en el que se analizaron diferentes iniciativas, estrategias y posicionamientos de diversas compañías. Además, bajo los formatos de entrevistas personales, *focus groups* y cuestionarios, se emprendió una ronda de entrevistas con Directores, mandos intermedios y proveedores, con el objetivo de recabar su opinión y valoración sobre los planes anteriores, así como sus propuestas de mejora. Una vez completado, el Plan fue aprobado por el Comité de RSC y Reputación de la compañía, compuesto por el Equipo de Dirección de Línea Directa y presidido por el Presidente de la compañía.

El nuevo Plan tiene por objetivo centrarse en la persona como centro de la política de RSC de la compañía, un concepto que concuerda con dos de los valores corporativos de Línea Directa: el Espíritu de Superación y el Respeto a las Personas. En este sentido, bajo la inspiración del mensaje "Cuidamos de lo que importa", se establecen tres ejes fundamentales de actuación: el económico, el social y el medioambiental, que se reflejan en tres conceptos complementarios: "Cuidamos del negocio", "Cuidamos de la organización" y "Cuidamos de la sociedad".

Respecto a la relación de la compañía con sus Grupos de Interés, el nuevo Plan estructura su identificación y posterior relación en torno a dos dimensiones diferentes. En el primer nivel figuran los *stakeholders* con los que se mantiene relación contractual, es decir, 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, entre los que destacan 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.

CUIDAMOS DEL NEGOCIO

Bajo el lema concreto "Cuidamos del negocio", se aglutinan las diferentes 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 se incluyen acciones como el Barómetro del Fraude de Línea Directa, que se ha convertido en un referente en el sector asegurador y cuyas diferentes ediciones alcanzan una gran repercusión en los medios de comunicación. Además, la Fundación Línea Directa, que capitaliza las acciones corporativas en materia de Seguridad Vial, seguirá impulsando potentes iniciativas, como la elaboración y publicación de estudios sobre seguridad en carretera, la celebración del Premio Periodístico de Seguridad Vial y del Premio Emprendedores y el apoyo a las víctimas de accidentes de tráfico y a los colectivos vulnerables en la circulación.

En lo referente a Hogar, Línea Directa continuará realizando interesantes estudios sociológicos sobre diversos aspectos de los hogares españoles, y continuará difundiendo en Redes Sociales sus iniciativas relacionadas con la seguridad en el Hogar. Por último, en el ámbito del cuidado de la salud, el Grupo asegurador también publicará estudios relacionados con los hábitos saludables y seguirá organizando diversos retos de carácter solidario para ayudar a diversas personas y colectivos.

CUIDAMOS DE LA ORGANIZACIÓN

Dentro del ámbito corporativo, el III Plan Director de RSC de Línea Directa se estructura en torno a tres *stakeholders* diferentes: el accionista, los empleados, y los proveedores. Respecto a los primeros, el Plan pretende construir una imagen de Línea Directa como marca empleadora de calidad, además de iniciativas como el Programa de Voluntariado Corporativo, la promoción de los hábitos saludables o el apoyo a valores como la flexibilidad y la conciliación. Además, se prevé mejorar y desarrollar el Plan de Movilidad y Seguridad Vial para empleados, que incluye diversas acciones de *carsharing* y de promoción del coche eléctrico.

El Plan también prevé incrementar la generación de valor al accionista a través del reporte de la inversión socialmente responsable y de la transparencia, elaborando la Memoria según la Guía de GRI. Por último, se impulsará la adhesión de la compañía a iniciativas de Buen Gobierno Corporativo, como el Pacto Mundial de la ONU, y la presencia de la empresa en los *rankings* de reputación más importantes. Respecto a los proveedores, se seguirá reconociendo la excelencia en el desempeño y en la colaboración con el Grupo, a través del Premio Colaboradores, y se trabajará con ellos para potenciar una gestión sostenible en la cadena de valor.

CUIDAMOS DE LA SOCIEDAD

El III Plan Director de RSC prevé seguir lanzando al mercado productos y servicios responsables, dando continuidad a la larga trayectoria de la compañía en este ámbito, como los descuentos a los buenos conductores que conservan los



NUESTRA VISIÓN: Ser la aseguradora de referencia.



NUESTRA MISIÓN: Generar riqueza, seguridad y un entorno de vida responsable y sostenible con 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

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, entre otros. Además, la compañía seguirá certificándose en importantes sellos de calidad, como Madrid Excelente y seguirá apostando por la comunicación digital como medio de potenciar la transparencia, la inmediatez y la cercanía con la sociedad.

A través de la marca Nuez, el Grupo Línea Directa seguirá apoyando y financiando hasta con un millón de euros, numerosos proyectos de interés social, económico, cultural y medioambiental. Precisamente en este último ámbito, Línea Directa continuará midiendo y reportando la Huella de Carbono del Grupo e impulsará diversas acciones de reducción y eficiencia medioambiental, entre las que se encuentran la promoción del vehículo eléctrico y la implementación total de la Póliza Digital, con la consiguiente eliminación del gasto de papel.

GRUPOS DE INTERÉS DE LÍNEA DIRECTA



Diálogo con empleados, compromiso y experiencia, valores clave



Vivimos en un contexto retador que cambia continuamente y en que el talento se ha convertido en un factor determinante para el éxito de las compañías. A lo largo de los años, Línea Directa ha consolidado un modelo propio de gestión de personas que aporta un gran valor a la organización. En este sentido, en 2017 se han orientado especialmente los esfuerzos en mejorar la experiencia del empleado.



EXPERIENCIA PROFESIONAL

Con el foco puesto en el empleado, en 2017 el Área de Personas y Comunicación Interna de Línea Directa ha reforzado los aspectos clave relacionados con la experiencia de las personas dentro de la compañía. En este sentido, se ha apostado por un desarrollo profesional basado en las oportunidades de carrera, la formación, las aportaciones individuales a los objetivos de compañía y el apoyo de los superiores, entre otros.

Además, la labor realizada durante el último ejercicio en materia formativa ocupa un lugar destacado. Así, se han puesto en marcha importantes proyectos con un fuerte matiz estratégico para impulsar el talento interno. En este ámbito, se ha iniciado el programa PI para atraer y desarrollar el perfil analítico dentro de la aseguradora. Destacan también las iniciativas para la adquisición de los conocimientos necesarios para el lanzamiento del nuevo negocio de Salud, el principal hito de Línea Directa en 2017. Asimismo, se ha mantenido la apuesta por las Escuelas Técnicas, un proyecto de crecimiento profesional dirigido a las personas que ocupan puestos técnicos dentro de la entidad.

Paralelamente, con el fin de garantizar que los objetivos estratégicos estén alineados y que cada empleado sea consciente de su aportación individual al éxito de Línea Directa, se ha mejorado el Sistema de Gestión del Desempeño, simplificando la evaluación y dotando a las personas que gestionan equipos de herramientas para un mejor seguimiento y análisis.



EXPERIENCIA VITAL

Con el objetivo de que Línea Directa sea mucho más que un buen lugar para trabajar, desarrollando un vínculo emo-

cional con sus empleados, la compañía cuenta con multitud de proyectos que permiten a las personas cubrir inquietudes vitales. En este sentido, bajo el lema Empresa Saludable, se han puesto en marcha distintas acciones que persiguen promover buenos hábitos de salud entre los empleados. Así, en 2017 el Club *Runners* de la compañía ha superado los 200 miembros, marcando un récord desde su creación.

Adicionalmente, para dar respuesta a las inquietudes solidarias de los empleados, Línea Directa cuenta con una Red de Voluntarios que el año pasado ha mantenido su labor con distintos colectivos en riesgos de exclusión social. En 2017, destaca también Compromiso Familia, un programa que desarrolla acciones tales como los Días en Familia o las charlas formativas de temas muy diversos relacionados con los hijos o el cuidado de familiares, entre otros.

EXPERIENCIA DIGITAL

En un entorno cada vez más digital, Línea Directa entiende que los retos que conlleva este nuevo escenario requieren de la implicación de todas las personas que forman parte de la organización. En este sentido, para abordar con éxito la transformación digital dentro de la compañía es imprescindible preparar a los empleados para ser el motor del cambio y desarrollar una cultura colaborativa que apueste por este nuevo contexto. Por todo ello, en 2017 el Área de Personas y Comunicación Interna ha trabajado intensamente para reforzar una visión común sobre la oportunidad estratégica de las nuevas tecnologías.

En este ámbito, se han llevado a cabo acciones formativas importantes tales como Innovar en Digital, dirigido al colectivo de supervisores, o Akademia Business Project, un programa de desarrollo directivo liderado por la Fundación Innovación Bankinter que con su extensa experiencia en el *Future Trends Forum*, detecta, escoge y analiza las tendencias de innovación que modificarán nuestro futuro más inmediato. Esta iniciativa, dirigida a perfiles clave de Línea Directa, tiene el objetivo de inspirar y fomentar la actitud innovadora.

Además, la revolución digital ofrece nuevas posibilidades en la relación con el propio empleado. En este ámbito, en 2017 se han puesto en marcha proyectos tales como la firma digital de contratos y anexos e Infolínea, una App dirigida exclusivamente a los profesionales que forman parte de Línea Directa. Asimismo, se ha rediseñado la herramienta de *Peoplesoft*, haciéndola más intuitiva, ágil y accesible desde dispositivos móviles, y se ha lanzado el primer programa formativo basado en la gamificación para *smartphones*.



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Con la mirada siempre puesta en la seguridad y la salud de los empleados, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Línea Directa ha continuado trabajando en 2017 para garantizar el bienestar de las personas. En este sentido, se han realizado importantes reformas en los centros de trabajo, mejorando el confort acústico y la iluminación en los edificios del Grupo.

Además, se han actualizado los planes de emergencia y se ha formado a un nuevo grupo de empleados en protocolos de actuación y extinción de incendios, así como en medidas de primeros auxilios. Asimismo, la compañía ha superado con éxito la auditoría legal de prevención de riesgos, realizada cada 4 años. En 2017, se ha mantenido la apuesta por el Plan de Movilidad y Seguridad Vial con el objetivo de reducir los accidentes de tráfico en itinere y se ha vuelto a realizar la campaña anual de vacunación contra la gripe.

Estas y otras muchas iniciativas han supuesto la reducción de la siniestralidad laboral en un 15% con respecto al ejercicio anterior, posicionando a Línea Directa por debajo de la media del sector en el número de accidentes por empleado.

42
43



Mar Garre

Directora de Personas y Comunicación Interna

“Son las personas las que transforman negocios y organizaciones. Con esta idea siempre presente, Línea Directa trabaja para desarrollar el talento y el compromiso de todos sus empleados.”

Diálogo con clientes, la calidad como principio



Para Línea Directa, los clientes conforman un *stakeholder* fundamental para el desarrollo y consolidación de su estrategia reputacional y de negocio. Por eso, monitoriza y supervisa su relación y comunicación con ellos, valorando sus opiniones e inquietudes e interpretando cada incidencia como una oportunidad para mejorar.

CALIDAD OBJETIVA

En el ámbito de la calidad objetiva, Línea Directa Aseguradora ha continuado desarrollando con éxito el programa *Monday Monday*, que tiene por objetivo la reducción de los abandonos, fijando en un 5% el límite máximo de llamadas perdidas, algo de vital importancia para una compañía directa. Además, también se ha continuado supervisando las operaciones de los nuevos proveedores de servicios de telefonía, verificando sus indicadores de rendimiento y la calidad de sus prestaciones.

Respecto a los informes de telefonía, se han creado dos nuevos reportes: el de transferencias (TEA) y el informe

por Skillset. En el primero de ellos se ha optimizado el seguimiento y control de las áreas de negocio sobre las transferencias realizadas y recibidas en todos los *call center* del Grupo. Además, se ha creado un cuadro resumen que ofrece datos comparativos por mes y año que mejoran la accesibilidad y la rapidez en la obtención de datos, un proceso clave para agilizar el análisis. Por su parte, el informe por Skillset tiene las mismas funcionalidades que el informe por aplicación, pero reportando al detalle por *skill* y permitiendo la selección de áreas y fechas concretas, así como una nueva funcionalidad *skill on line*.

Respecto a la actividad relacionada con las áreas, el lanzamiento del nuevo Ramo de Salud ha obligado a crear un nuevo árbol de telefonía, con las consiguientes implicaciones en la IVR (*Interactive Voice Response*), en las aplicaciones y en Skillnet, un proyecto que ha contado con la participación del departamento de Calidad Corporativa. Asimismo, en el proceso de asistencia en carretera se ha modificado la IVR creando opciones en el árbol de telefonía que permiten dirigir la llamada de una forma más eficiente y evitando transferencias innecesarias.

Respecto al Sistema de Información de Calidad (SIC) se han realizado diversas acciones de mejora para los indicadores

de dos Áreas: la Línea de Negocio de Hogar y la Gestión de Quejas. En el primero, se ha implementado un indicador de cambio a 35 días y en el segundo, el seguimiento y análisis de aquellos indicadores que tienen una evolución desfavorable, proponiéndose mejoras en la tramitación de siniestros de Hogar y en el proceso de cancelación de póliza.

CALIDAD EVOLUTIVA

El proyecto Captur@ tiene como objetivo optimizar la calidad de los datos de los clientes, especialmente los relativos a correo electrónico, números de teléfono móvil y dirección postal, que han mejorado notablemente gracias a la puesta en producción de la Póliza Digital y a la migración de las encuestas de satisfacción a la IVR de la compañía. También se ha mejorado la corrección y puesta al día de direcciones postales, incrementando los canales de contacto con la cartera.

Además, con motivo de la celebración del Día Mundial de la Calidad, se ha premiado a un total de 21 operadores telefónicos por su alto nivel de desempeño y la excelencia en el trato, uno por cada call center de la compañía. Para ello, se ha tenido en cuenta el resultado ponderado obtenido en las encuestas de atención telefónica.

Encuestas de atención telefónica por áreas y procesos

ÁREA	CALL CENTER	PROMEDIO ANUAL
Motor	Ventas Nacional	88,21
	Ventas Emisión	93,19
	Retención particulares	87,24
	Recobro	88,30
	Internacional	88,39
	Empresas	87,28
Hogar	Ventas	91,10
	Clientes	88,24
Servicios y Prestaciones	Servicios y Prestaciones Hogar	80,39
	Servicios y Prestaciones Daño Material	78,03
	Motor Daño Material	77,54
	Hogar Daño Material	81,32
	Daño Corporal	73,10
	Prestaciones Materiales	69,80
	Motor Prestaciones Materiales	69,09
	Hogar Prestaciones Materiales	73,63
Gobierno Corporativo	Gestión de quejas	85,28
LDAAsistencia	Asistencia	89,63
TOTAL LÍNEA DIRECTA		86,95

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

La satisfacción de los clientes

SATISFACCIÓN GLOBAL LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA		ISN 2017
Motor	Ventas Nacional	80,02
	Retención Coches	75,46
	Retención Motos	75,39
	Servicios y Prestaciones Motor Internacional	82,90
Hogar	Ventas Nacional	81,61
	Hogar Retención	70,77
Servicios y Prestaciones	Hogar	72,24
	Motor	74,17
	CAR	75,83
LDAAsistencia	Lunas	85,76
	Español	80,18
Secretaría General	Inglés	90,99
	Multas	77,39
	Asistencia Jurídica	76,86
TOTAL LÍNEA DIRECTA		78,64

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



QUEJAS,
UN INSTRUMENTO DE MEJORA

En 2017, el Grupo Línea Directa registró un total de 4.014 incidencias, de las cuales 2.945 (un 73,4%), fueron reclamaciones y 1.413 (un 26,6%), quejas. De todas ellas, el 51,5% fueron resueltas a favor del asegurado. Por su parte, el Índice de Satisfacción Neta del proceso de resolución de quejas fue de 85,45, casi 3 puntos más que en 2016.

Por Áreas, la distribución de las incidencias registradas por Línea Directa en 2017 fue la siguiente:

- Gestión de Accidentes: 1.933 (48,2%)
- Gestión de Póliza: 1.798 (44,8%)
- Cotización y Cierre: 131 (3,3%)
- Asistencia en Viaje: 88 (2,2%)
- Bienestar: 27 (0,6%)
- Servicios Adicionales: 27 (0,6%)
- Nuevos Productos: 8 (0,2%)
- SAC: 2 (0,1%)

CALIDAD PERCIBIDA

En el ámbito de la calidad percibida, se ha optimizado el proceso de las encuestas de satisfacción que ha permitido una reducción del coste de casi un 30%, permitiendo, además, reforzar sus funcionalidades, como medir la satisfacción en los nuevos segmentos y encuestar más procesos de forma periódica. Además, se cuenta con una mejor adaptación de la herramienta a las necesidades de Línea Directa, ofreciendo la posibilidad de conocer los resultados en tiempo real, de hacer seguimiento del cuestionario y el proceso de auditoría y almacenar los audios de las encuestas.

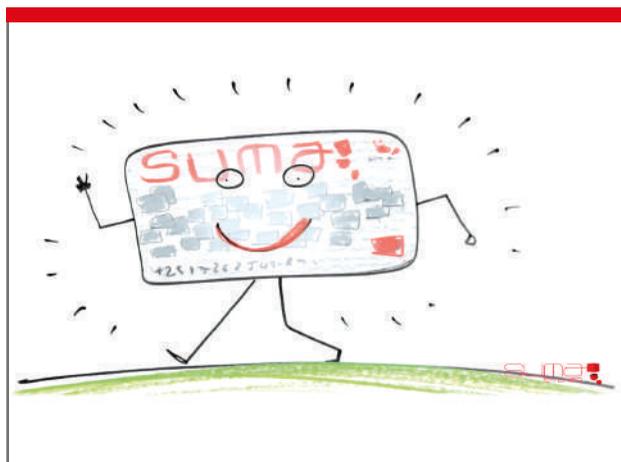
En 2017 también se han implementado nuevas encuestas de satisfacción, como la relativa al proceso de verificación de riesgos independientemente del canal empleado (presencial, fotoverificación o vía móvil). Esto ha permitido poner en marcha diversas acciones que han logrado mejorar la Satisfacción Global más de 3 puntos en sólo tres trimestres, tales como el incremento de días disponibles para verificar antes de la entrada en vigor de la póliza, la posibilidad de verificar en sábado o la creación de operativas de calidad para los mejores perfiles. Además, se han realizado diversos estudios sobre proveedores de reparación de siniestros en Hogar y sobre daños no cubiertos, a fin de ampliar las prestaciones en esta línea de negocio.



Jose María Maté

Director del Área Técnica

“En el negocio asegurador es necesaria la construcción de una relación equilibrada entre la política de riesgos y la de calidad, dando respuesta a las necesidades de cada segmento de cartera de una forma eficiente y rentable, construyendo así una compañía sólida y reputada.”



“SUMA EN LÍNEA”, PALANCA CLAVE EN LA FIDELIZACIÓN

En 2017, el Programa de Fidelización “Suma en Línea”, que se ha consolidado como una eficaz herramienta en el proceso de retención de cartera, permite a los clientes de la compañía obtener importantes descuentos en la renovación del seguro comprando los productos y servicios de Cepsa, Midas y Norauto, *partners* en la iniciativa. En este sentido, “Suma en Línea” ha obtenido una gran aceptación en la cartera, alcanzando los 120.000 clientes a cierre de ejercicio, lo que supone un incremento del 60% respecto al año anterior.

La clave en el crecimiento del programa ha sido la utilización de los diferentes *call center* de la compañía como plataforma de distribución, lo que, por otra parte, también ha implicado la adaptación de las aplicaciones y procesos de todo el Área de Motor. Además, como parte de la estrategia de fidelización, en 2017 se ha impulsado la fusión de los programas de Fidelización de Bankinter Consumer Finance y de la propia Línea Directa, aprovechando las sinergias entre ambas organizaciones. Por último, dentro de la estrategia de impulsar la fidelización como medio de crecimiento, en 2018 se pondrá en marcha la ampliación del programa a la Línea de Negocio de Hogar, lo que reforzará el volumen de cartera del ramo.

Diálogo con proveedores, un socio estratégico

Dentro de la estrategia del Grupo Línea Directa, los proveedores y *partners* constituyen un papel fundamental para el éxito de la compañía. La implicación y la colaboración estrecha de sus colaboradores permiten a la compañía lograr la excelencia en el servicio y la satisfacción de los clientes.

Una de las piezas clave a la hora de garantizar un servicio de excelencia y la satisfacción de los clientes, son los proveedores, *partners* y socios que trabajan con el Grupo Línea Directa. Por ello, en 2017 se ha continuado trabajando para consolidar el vínculo y la cooperación entre la compañía y sus colaboradores.

En este sentido, el Grupo sitúa en el centro de su estrategia a sus provee-

dores y presta una especial atención a su relación con él. Línea Directa selecciona a sus colaboradores basándose en criterios tales como la productividad, la confianza, el origen nacional, la innovación o el respeto a los valores corporativos, entre otros. Asimismo, a la hora de establecer nuevas sinergias destaca el 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, con el fin de fomentar el diálogo con sus colaboradores, Línea Directa cuenta con el Portal de Compras donde se detallan las condiciones de los concursos de proveedores, o la Web de Colaboradores, entre otras herramientas.

319 Nº DE PROCESOS DE COMPRAS
EN 2017

54,5 MILLONES DE EUROS
PERÍMETRO/VOLUMEN NEGOCIADO

16,1 MILLONES DE EUROS
AHORRO

99% PROVEEDORES ESPAÑOLES

46
47

PREMIO COLABORADORES DE LÍNEA DIRECTA

Con el objetivo de impulsar el compromiso y reconocer el buen trabajo de sus proveedores, *partners* y socios, en 2017 Línea Directa ha celebrado la VIII edición del Premio Colaboradores. Esta iniciativa, abierta a todas las empresas del Grupo, goza del respaldo de la Dirección y de los empleados desde su primera edición hace 7 años.

En este sentido, son los propios responsables de los distintos departamentos quienes proponen a los candidatos con los que han trabajado en el último año. Asimismo, el Premio tiene un alto grado de acogida por parte de los propios proveedores galardonados que ven reconocida su profesionalidad, reforzando así su grado de compromiso con Línea Directa.

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



**GANADORES VIII
EDICIÓN PREMIO
COLABORADORES**

Premio a la Excelencia en el Servicio:

B2B: FUNDACIÓN MÁSFAMILIA

B2C: AUDI

Premio a la Innovación:

B2B: PPG IBÉRICA

B2C (Ex Aequo):

- LAMBDA AUTOMOTIVE
- BANKINTER PARTNET

Premio al Valor Social:

CHROMAGEN SPAIN

Compromiso con el Medioambiente

Más que palabras, hechos

Línea Directa es una compañía comprometida con el medioambiente. Su modelo de negocio, sin redes de oficinas, le sitúa en una posición inmejorable para consolidarse como un referente en sostenibilidad. Por eso, dispone de un Sistema de Gestión Ambiental que tiene por objetivo controlar el consumo energético, mejorar el tratamiento de residuos y evitar impactos en el entorno.

CONSUMO ELÉCTRICO 2016 VS 2017

	2016	2017	
Línea Directa	3.945.600	3.520.679	kWh
Aseguradora	2.256	1.865	kWh por empleado

El consumo eléctrico se ha reducido en 2017 un 10,8% respecto a 2016, un total de 424.921 kWh, resultado de diversas acciones de eficiencia energética y de un menor consumo por empleado, durante el 2017. Esto ha supuesto la consecución de un hito muy importante en la implementación de medidas sostenibles en la compañía.

	2016	2017	
Línea Directa	237.230	232.581	kWh
Asistencia	1.031	1.011	kWh por empleado

El ejercicio 2017 ha supuesto un descenso en el consumo eléctrico de 2% respecto al año pasado. En general, la energía consumida se mantiene estable en relación al número de empleados, con una reducción de 20 kWh año por empleado.

Otras emisiones	Consumo eléctrico	Grupos electrógenos	Calefacción	Total (G)
	g	g	g	
SOx (a)(b)	1.390.885,49	7.638,61	-	1.398.524,10
NOx (a)(b)	991.860,97	403.755,10	528.747,41	1.924.363,48
COVNM (c)	-	76.386,10	26.437,37	102.823,47
CO (c)	-	174.596,80	68.737,17	243.333,97
CH4 (b)	-	-	7.402,47	7.402,47
N2O (b)	-	-	12.689,93	12.689,93

(a) Fuentes: Observatorio WWF España para el consumo eléctrico.

(b) Guía CORINEAIR (2007 y 2009) y Guía Técnica para la Medición, Estimación y Cálculo de las Emisiones al aire del Gobierno Vasco.

(c) Estimado a partir del contenido en azufre del combustible utilizado.

G4-I4, G4-I5, G4-EC2, G4-DMA, G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN21, G4-EN27

Línea Directa cree firmemente en valores como la sostenibilidad y la eficiencia ecológica. Como consecuencia de ello, y con el objetivo de potenciar el respeto al entorno, optimizar la gestión de los recursos energéticos y luchar contra el cambio climático, ha implementado un Sistema de Gestión Ambiental que, en 2017 ha sido certificado según la ISO 14001:2015.

Además, Línea Directa ha aprobado una política general sobre gestión medioambiental que se recoge en el Manual de Buenas Prácticas Medioambientales. El manual, dirigido especialmente a empleados, recoge diferentes normas y recomendaciones sobre el consumo de energía, papel y agua que, unidos a su participación en iniciativas como "La Hora del Planeta" de WWF, busca generar una mayor sensibilización medioambiental en la organización.

MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

En 2017, la compañía realizó diversas reformas en sus edificios con el fin de obtener una mayor eficiencia energética. Entre ellas destacan tres: la mejora de los sistemas de climatización con la instalación de recuperadores de calor, que favorecen el equilibrio térmico; el mejor aprovechamiento de la luz natural en los centros de trabajo, y la mejora de su política de gestión de residuos, que ha permitido el reciclado de 14,6 toneladas de papel y más de 17.000 envases de plástico.

Por otra parte, el Grupo Línea Directa sigue apostando por la reducción de sus emisiones de CO₂, para lo que realiza anualmente el cálculo de su Huella de Carbono, una acción que está contemplada en su Plan de Responsabilidad Corporativa. La medición se realiza siguiendo las recomendaciones del GHG Protocol, incluyendo las emisiones directas, indirectas e inducidas de las entidades que conforma el Grupo (Línea Directa Aseguradora, Línea Directa Asistencia y la marca Nuez). Además, tras la implantación de la Póliza Digital en 2016, la compañía ha continuado consolidando su plan para reducir el consumo de papel sin dejar de garantizar la seguridad, la confidencialidad y la validez del proceso de contratación.

PLAN DE MOVILIDAD EFICIENTE Y SEGURIDAD VIAL

Línea Directa dispone de un Plan de Movilidad Eficiente y Seguridad Vial para empleados, que, además de promover



la seguridad vial en los desplazamientos *in itinere*, contribuye a reducir las emisiones de CO₂. Para ello, cuenta con una plataforma informática de *carsharing* a través de la que los empleados pueden coordinar sus desplazamientos laborales con sus compañeros. En este sentido, en 2017 hubo un total de 231 usuarios registrados que compartieron sus desplazamientos con 3 o más compañeros en el 64% de los trayectos. Además, como parte de su estrategia en materia de negocio responsable, la compañía cuenta con el producto “Póliza Respira”, que trata de promocionar los vehículos eléctricos y ha sido la única aseguradora adherida a AEDIVE (Asociación Empresarial para el Desarrollo del Impulso del Vehículo Eléctrico) durante 2017.

HUELLA DE CARBONO	Línea Directa Aseguradora		Línea Directa Asistencia		Nuez	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
EMISIONES CO₂ DIRECTAS (TM)						
Por consumo Gas* / Gasoil**	408,1	332,4	32,58	30,59	1,41	1,53
Emisiones/empleo *Gas (1.629,495 kWh/Nm3). **Gasoil Tipo A (Durante 2017 no se ha adquirido Gasoil).	0,23	0,18				
Emisiones/empleo *Gas (A partir de 2015 no aplica esta fuente de emisiones). **Gasoil Tipo A (11.205 l)			0,14	0,13		
Emisiones/empleo *Gas (640,51 kWh/Nm3). **Gasoil Tipo A (No aplica esta fuente de emisiones).					0,09	0,12
Fuentes de factores de emisión: “Informe de Inventarios GEI 1990-2008” y “Plan de Energías Renovables en España 2005-2010”.						
EMISIONES CO₂ INDIRECTAS (TM)						
Por consumo de electricidad	935,1	612,6	56,22	41,66	11,57	6,98
Emisiones/empleo	0,53	0,32	0,24	0,18	0,77	0,54
Fuentes del factor de emisión: Observatorio WWF España						
EMISIONES CO₂ INDUCIDAS (TM)						
Desplazamiento “in itinere”	1.582	1.525,5	179,47	159,55	7,4	5,1
Viajes de empresa	12	9,4	3,7	6,33	N.A.	N.A.
Agua	5	5,8	0,61	0,49	0,03	0,04
Papel consumo interno	187,3	153,1	2,97	2,92	0,45	0,4
TOTAL	1.786,3	1.693,79	186,8	169,3	7,88	5,51
Emisiones/empleo	1,02	0,90	0,81	0,74	0,53	0,42

Fuente de factores de emisión: Agencia Europea de Medio Ambiente (EEA) 2017, reciclapapel.org. (Las emisiones debidas al consumo de agua incluyen la distribución y la depuración de las mismas para el suministro municipal).



Línea Directa pone a disposición de sus empleados vehículos eléctricos

Desde octubre de 2017, los empleados de Línea Directa disponen de una flota de coches eléctricos para sus trayectos laborales, así como de puntos de recarga en todos los centros de trabajo. En sólo un trimestre, se han contabilizado más de 400 reservas de los vehículos, y se estima que, anualmente, evitarán la emisión de casi una tonelada de CO₂.

FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA

Fundación Línea Directa, el valor de la vida

Bajo el lema “Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora”, la Fundación Línea Directa desarrolla su actividad en torno a cuatro líneas de actuación: investigación, formación, divulgación y acción social. Su objetivo fundamental es luchar contra la mortalidad en carretera, sentando las bases para construir una sociedad libre de accidentes de tráfico.

La Fundación Línea Directa fue creada en 2014 como una organización sin ánimo de lucro con el objetivo de luchar contra la accidentalidad vial, una lacra que en las dos últimas décadas, ha causado casi 80.000 muertes en España. Por eso, con la finalidad de concienciar sobre la necesidad de mantener hábitos de conducción responsable, la fundación impulsa diversas acciones e iniciativas.

En este sentido, la Fundación Línea Directa publicó en 2017 tres importantes estudios sobre accidentalidad, celebró la XIV edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial, cuya Presidencia de Honor ostentó en S.M. La Reina Doña Letizia, y organizó la tercera edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial, que reconoce a aquellas iniciativas empresariales que, además de ser rentables, pueden contribuir a salvar vidas en carretera.



Medalla al Mérito de la Seguridad Vial de la DGT



En el mes de diciembre de 2017, la Fundación Línea Directa fue galardonada por el Ministerio del Interior y la Dirección General de Tráfico (DGT) con la Medalla al Mérito de la Seguridad Vial de Bronce con Distintivo Azul. Este premio, concedido por la Administración desde

hace más de 40 años, reconoce el compromiso de distintas organizaciones, tanto públicas como privadas, en la lucha contra los accidentes de tráfico.

La distinción fue entregada a Miguel Ángel Merino, Consejero De-

legado de Línea Directa, en la sede del Ministerio del Interior de manos de Gregorio Serrano, Director General de Tráfico, que destacó el compromiso y la determinación de la Fundación Línea Directa para acabar con la terrible lacra que suponen las muertes en carretera.

Acción Social, la seguridad puede ser rentable

Ser responsable puede ser rentable. Por eso, la Fundación Línea Directa incentiva a los emprendedores para desarrollar proyectos que, además de contar con un plan de negocio viable e innovador, permitan reducir la mortalidad en carretera. El objetivo es claro: salvar vidas entre todos.

En 2017, la Fundación Línea Directa convocó la III edición del "Premio Emprendedores y Seguridad Vial", una aceleradora que trata de incentivar la actividad emprendedora en el ámbito de la seguridad en carretera con un solo objetivo: salvar vidas.

El ganador del certamen, elegido por un jurado formado por diversas personalidades del ámbito financiero y de la seguridad vial, recibe una dotación económica de 20.000 euros en modalidad de "arrastré" (coinvertición), además de formación y *mentoring*. En una fase más avanzada, el proyecto ganador se somete a un estudio personalizado y la posibilidad de acceder a rondas de inversión, contando con el apoyo de Bankinter, la Fundación para la Innovación Bankinter, la propia Línea Directa Aseguradora e IESE Business School.

El ganador de la III edición resultó ser Help Flash, elegido entre 67 candidaturas procedentes de la toda la geografía nacional. Help Flash consiste en un dispositivo *led* que emite una luz destellante visible a un kilómetro. El objetivo es evitar atropellos en caso de avería o accidente, ya que el dispositivo está imantado, lo que permite colocarlo en el techo del vehículo sin tener que bajarse del coche.



Francisco Valencia

Director General de la Fundación Línea Directa

"En la última década, la sociedad española ha realizado un gran avance en materia de Seguridad Vial. Sin embargo, en los últimos años, se está produciendo un repunte en el número de fallecidos. Por eso, en la Fundación Línea Directa creemos que todo esfuerzo es poco para acabar con un problema que, cada año, marca la vida de miles de personas."

CONFIGURACIÓN DEL PATRONATO DE LA FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA A ENERO DE 2018



Patronos



Investigación, la fuerza del conocimiento



La Fundación Línea Directa continúa la labor de investigación sobre seguridad vial iniciada hace más de 20 años por Línea Directa Aseguradora. El objetivo es informar a la sociedad sobre los aspectos más relevantes del fenómeno de la accidentalidad vial, concienciándola sobre el necesario cumplimiento de las normas.

La Fundación Línea Directa es una de las organizaciones más importantes y reputadas de nuestro país en el campo de la investigación sobre accidentes de tráfico. Para ello, cada año realiza diversos estudios que alcanzan una gran repercusión en los medios de comunicación, gracias a su interés y a los consejos que ofrecen a los conductores.

Los estudios de la Fundación ofrecen una doble vertiente: una analítica, que trata de profundizar en los datos oficiales de accidentalidad, y la segunda, un interesante enfoque demoscópico que pulsa la opinión de la sociedad sobre

aspectos clave de la seguridad en carretera, como la legislación y sus posibles modificaciones y los comportamientos de los conductores al volante.

En 2017, la Fundación Línea Directa, en colaboración con FESVIAL (Fundación Española para la Seguridad Vial), ha elaborado 3 estudios:

- **“Delitos y criminalidad vial en España. Evolución de la delincuencia contra la Seguridad Vial (2012-2015)”**.
- **“Influencia de la somnolencia en los accidentes de tráfico en España (2011-2015)”**.
- **“El impacto de los lesionados por accidente de tráfico en la seguridad vial. Análisis y evolución de una década (2006-2015)”**.

Los informes han tenido una gran acogida en los medios de comunicación, con más de 1.400 impactos en prensa, radio, televisión e Internet y una audiencia acumulada de más de 300 millones.



“Delitos y criminalidad vial en España. Evolución de la delincuencia contra la Seguridad Vial (2012-2015)”

Para elaborar este estudio, la Fundación Línea Directa analizó casi 900.000 procedimientos judiciales por delitos contra la seguridad en el tráfico, de los cuales, alrededor de 650.000 acabaron en condena. El objetivo del informe, que alcanzó una gran repercusión en los medios de comunicación, era comprobar; no sólo la evolución de la medida a lo largo de los últimos 10 años, sino el comportamiento real de los españoles al volante, con resultados impactantes, ya que 4,5 millones de conductores reconocieron haber realizado alguna vez conductas susceptibles de ser delitos viales.



“Influencia de la somnolencia en los accidentes de tráfico en España (2011-2015)”

El estudio, lanzado en el mes de julio, logra estimar por primera vez el número de muertos y heridos que causa la somnolencia al volante cada año. Para ello, la Fundación Línea Directa y FESVIAL identificaron aquellos siniestros que por el horario del accidente, la tipología, la presencia de distracción y el número de vehículos implicados en el siniestro podrían estar directamente relacionados con la somnolencia. Las cifras son alarmantes: sólo en los últimos 5 años se han producido 20.600 accidentes con estas características, y alrededor de 800 personas han perdido la vida como consecuencia del sueño.



“El impacto de los lesionados por accidente de tráfico en la seguridad vial.

Análisis y evolución de una década (2006-2015)”

En 2017, la Fundación Línea Directa también ha querido poner en el foco un problema que, muchas veces, queda en un segundo plano en la lucha contra la accidentalidad en carretera: los lesionados en accidente de tráfico. El análisis, que contó con la colaboración de FESVIAL, obtuvo una conclusión impactante: casi 1,3 millones de españoles, el equivalente a casi el 3% de la población total del país, ha resultado herido en un incidente de circulación en los últimos diez años. Además, el 70% de los heridos graves en accidente de tráfico sufren secuelas de por vida.

Divulgación, premiar por concienciar



Desde hace 15 años, la Fundación Línea Directa premia la difusión y publicación de artículos y reportajes sobre seguridad en carretera. El objetivo es apoyar a los medios de comunicación en su labor de informar a la sociedad sobre el peligro de los accidentes de tráfico. Para ello, la fundación organiza cada año el Premio Periodístico de Seguridad Vial, uno de los certámenes periodísticos más prestigiosos de España.

El Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa reconoce a aquellos reportajes que por su calidad y su valor como elemento de concienciación y reflexión, desempeñan un papel fundamental a la hora de impulsar los comportamientos 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. Además, la Fundación Línea Directa concede otras dos categorías: el Premio Solidario y el Premio Honorífico. El primero, con un enfoque más social, está dirigido a aquellas ONG, organizaciones y fundaciones comprometidas con la Seguridad Vial. Los candidatos a este reconocimiento, dotado también con 10.000 euros, son propuestos del siguiente modo: el primer candidato se selecciona de entre los tres candidatos ofrecidos por el Equipo de Dirección de la Dirección General de Tráfico, y el segundo, de entre los cuatro candidatos propuestos directamente por el Comité de Expertos del Premio. Posteriormente, el Jurado de cada edición elige al ganador.

Por su parte, el Premio Honorífico de Periodismo reconoce la trayectoria profesional de aquellos periodistas que, a lo largo de los años, se han comprometido en la lucha contra los accidentes de tráfico. El galardón, que carece de dotación económica, es concedido por el Jurado a propuesta de la propia Fundación.



JURADO DEL XIV PREMIO PERIODÍSTICO

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

- **Gregorio Serrano**, Director General de Tráfico y Presidente del Jurado.
- **María del Pilar González de Frutos**, Presidenta de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).
- **Sergio Álvarez Camiña**, Director General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- **Pedro Guerrero**, Presidente de Bankinter.
- **Pere Macias i Arau**, Presidente de la Comisión para la Seguridad Vial del Congreso de los Diputados durante la legislatura 2011-2015.
- **Pepa Bueno**, Directora de 'Hoy por Hoy' de Cadena Ser.
- **Pedro Piqueras**, Director General de Informativos Telecinco.
- **José Manuel González Huesa**, Director General de Servimedia.
- **Lourdes Maldonado**, Redactora Jefe de Sociedad de Antena 3 Noticias.
- **Carlos García Hirschfeld**, Periodista de TVE y ganador de la XIII edición en la categoría de televisión.



GANADORES DE LA XIV EDICIÓN

Un Jurado presidido por Gregorio Serrano, Director General de Tráfico, eligió a los ganadores de la XIV edición del Premio de entre más de 1.900 candidaturas, que fueron los siguientes:

- **Prensa Escrita y Medios on line:** **Félix Cerezo**, de El Mundo, por su reportaje "El boom de los ciclistas. Especie en vías de protección".
- **Radio:** **José María Puente**, de Radio Nacional de España, por su trabajo "La lesión del derecho de las víctimas de tráfico".
- **Televisión:** **Manuel Centeno**, periodista de La 8 Valladolid, por su reportaje "Bomberos de Valladolid: rescate vial, intervención y secuelas emocionales".

El Premio Solidario recayó en Alcohólicos Anónimos, por su labor de concienciación y ayuda en la lucha contra el alcoholismo, una de las principales causas de siniestralidad vial. Por su parte, el Premio Honorífico de Periodismo por la Seguridad Vial fue concedido a Wenceslao Pérez, de Gestiona Radio, con una amplia trayectoria profesional en el ámbito del motor y en la lucha contra los accidentes viales.

Los Teatros del Canal de Madrid acogieron la gala de entrega de premios, en una ceremonia cuya Presidencia de Honor ostentó S.M la Reina Doña Letizia y que fue clausurada por Gregorio Serrano, Director General de Tráfico.



Audiencia de S.M. la Reina

En marzo de 2017, **Su Majestad la Reina Doña Letizia** recibió en el Palacio de la Zarzuela al Patronato de la Fundación Línea Directa y a los miembros del Jurado de la XIV edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial. En la recepción, la Reina pudo conocer la labor de la Fundación en su lucha contra la siniestralidad en carretera, así como sus distintas iniciativas, entre las que ocupa un lugar destacado el Premio Periodístico.



Las Redes Sociales constituyen un importante soporte para la divulgación de las acciones de la Fundación Línea Directa, que, además de centrarse en la Seguridad Vial, cuentan con un fuerte componente directo, fresco y netamente audiovisual. En la actualidad, la Fundación cuenta con más de 3.500 seguidores en Facebook, Twitter y YouTube.

Resultados 2017



Carlos Rodríguez
Director de Finanzas

“Un año más, Línea Directa ha batido su récord de beneficio, facturación y cartera, presentando, además, un robusto superávit en el Margen de Solvencia y uno de los Ratios Combinados más potentes del sector; lo que le convierte en una de las aseguradoras más sólidas y reputadas.”

RESULTADOS	2017	2016	2015
I. CUENTA DE RESULTADOS GRUPO			
Primas Emitidas	797.422.437	738.661.351	679.665.694
Beneficio Antes de Impuestos	152.003.353	136.603.070	139.006.037
Beneficio Neto	112.000.887	105.592.508	99.415.281
2. RATIOS DE GESTIÓN DEL GRUPO			
Siniestralidad Neta	65,96%	68,12%	66,43%
Ratio Combinado Neto de Grupo	85,32%	86,40%	85,37%
Fondos Disponibles a efectos de Solvencia	403.638.547	377.081.269	224.378.671
Superávit del Margen de Solvencia	225.814.055	213.803.493	114.516.133
3. BALANCE DE SITUACIÓN DEL GRUPO			
Provisiones Técnicas	713.681.289	663.439.179	612.436.485
Activos totales	1.218.785.234	1.193.819.857	1.223.433.259
Patrimonio Neto	307.170.668	305.910.558	321.776.307
4. CARTERA DE CLIENTES			
Cartera	2.793.529	2.569.771	2.369.760
Pólizas de Motor	2.207.070	2.056.737	1.921.140
Pólizas de Hogar	505.163	445.095	392.219
Seguro de Bienestar	81.296	67.939	56.401
Empleados	2.194	2.049	1.983

CUENTA TÉCNICA CONSOLIDADA	2017	2016	2015
Primas Imputadas Netas de Reaseguro	761.302.984	703.732.832	658.654.921
Coste Siniestral Neto de Reaseguro	(502.151.170)	(479.412.302)	(437.527.185)
Gastos Operativos y Técnicos Netos	(147.375.017)	(128.599.353)	(124.791.913)
Ingresos Financieros Netos	35.121.136	35.911.686	37.178.155
RESULTADO CUENTA TÉCNICA ASEGURADORA	146.897.933	131.632.863	133.513.978
Otros Ingresos Financieros Netos	0	0	(25.660)
Otros Ingresos	14.879.819	12.558.009	11.594.179
Otros Gastos	(9.774.399)	(7.587.802)	(6.076.460)
RESULTADO CUENTA NO TÉCNICA	5.105.420	4.970.207	5.492.059
RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS	152.003.353	136.603.070	139.006.037
RESULTADO CONSOLIDADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	112.000.887	105.592.508	99.415.281

BALANCE CONSOLIDADO	2017	2016	2015
ACTIVO			
Tesorería	148.916.932	78.439.247	54.929.727
Cartera de Inversiones Disponibles para la Venta	734.517.862	797.987.456	835.529.414
Préstamos, Depósitos y Partidas a Cobrar	103.708.539	92.514.090	113.852.440
Participación del Reaseguro en Provisiones Técnicas	5.719.171	3.827.665	2.878.002
Inmovilizado Material e Inversiones Inmobiliarias	113.860.565	113.862.463	112.886.444
Inmovilizado Intangible	7.036.438	8.068.593	10.951.549
Pagos Anticipados y Periodificaciones	81.026.371	76.973.590	73.208.301
Activos fiscales	23.999.355	22.146.753	19.197.382
TOTAL ACTIVO	1.218.785.234	1.193.819.857	1.223.433.259
PASIVO Y PATRIMONIO NETO			
Débitos y Cuentas a Pagar	120.177.804	155.040.427	218.213.066
Provisiones Técnicas	713.681.289	663.439.179	612.436.485
Provisiones no Técnicas	23.199.046	19.714.791	16.773.152
Otros Pasivos	720.937	673.437	355.414
Pasivos por Impuestos Corrientes y Diferidos	53.835.490	49.041.465	53.878.835
TOTAL PASIVO	911.614.566	887.909.299	901.656.952
Fondos Propios	268.305.762	265.953.675	273.417.167
Ajustes por Cambios de Valor	38.864.906	39.956.883	48.359.140
TOTAL PATRIMONIO NETO	307.170.668	305.910.558	321.776.307
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1.218.785.234	1.193.819.857	1.223.433.259
MARGEN DE SOLVENCIA CONSOLIDADO			
Capital de solvencia obligatorio	177.824.492	163.277.776	109.862.538
Fondos Disponibles a Efectos de Solvencia	403.638.547	377.081.269	224.378.671
SUPERÁVIT DEL MARGEN DE SOLVENCIA	225.814.055	213.803.493	114.516.133
RATIO DE SOLVENCIA	227,0%	231,0%	204,2%

Resumen de las cuentas anuales consolidadas del Grupo 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.

A partir de 2016, el Margen de Solvencia se calcula con los parámetros de Solvencia II, que obliga a controles más exigentes y amplios a las aseguradoras.

Acerca de esta memoria

Relevancia y materialidad de esta memoria

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, habiendo considerado el contexto de sostenibilidad y el principio de exhaustividad.

La materialidad se recoge en el III Plan Director de Responsabilidad Corporativa (2017-2019), que aprueba la Alta Dirección y el Presidente de la compañía, alcanza a todas las empresas del Grupo Línea Directa y a sus marcas comerciales con el objetivo de dar respuesta estratégica a la comunicación con sus Grupos de Interés. En este sentido, las áreas relevantes identificadas 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.

El III Plan Director de Responsabilidad Corporativa incorpora conclusiones de las encuestas que, en colaboración con la consultora SGS, se realizaron 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 en respuesta a los nuevos 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



Red Pacto Mundial España

Línea Directa Aseguradora, S.A., está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2011. Tras realizar su primer reporte de 2013, sigue impulsando, respetando

y difundiendo los 10 principios del Pacto Internacional. Además, con su *Communication On Progress* 2017, ha reportado sus iniciativas en materia de Derechos Humanos y laborales, respeto al medioambiente y lucha contra la corrupción.

VALIDACIÓN

El Comité de RSC y Reputación se ha reunido dos veces en 2017 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.

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 se 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.

Para consultar el Índice de Contenido GRI G4, se puede acceder al siguiente enlace: <http://info.lineadirecta.com/quienessomos/memoria-corporativa>

Canales de comunicación con los Grupos de Interés

GRUPOS DE INTERÉS						
Canal de comunicación	Clientes	Empleados	Colaboradores	Otros (periodistas, emprendedores, etc)	Sociedad	Tercer sector
Web comercial	^				^	
Atención telefónica	^		^	^		
Envío postal	^		^	^		
Focus Group	^	^	^			
Web Corporativa del Grupo	^		^	^	^	^
Web Fundación Línea Directa	^		^	^	^	^
E-mail	^	^	^	^		^
Portal de Colaboradores			^			
Cuestionarios de satisfacción	^	^	^			
Facebook	^			^	^	^
Twitter	^			^	^	^
YouTube	^			^	^	^
Linked In	^	^		^	^	^
Canal del Gestor Ético		^	^			
Atención al empleado		^				
Encuesta de Clima		^				
Anuario Interno		^				
Comunidades Virtuales		^				
Intranet		^				
Eventos internos: desayunos y convenciones		^				



Memoria Corporativa

2017

Índice de contenido GRI



línea directa



Memoria Corporativa 2017 de Línea Directa

Índice de contenido GRI G4

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1 Páginas 4, 5, 6-9.

PERFIL DE ORGANIZACIÓN

G4-3 Páginas 12, 13.

G4-4 Páginas 12-13, 18-19, 28, 32, 34.

G4-5 Contraportada.

G4-6 Páginas 11, 12.

G4-7 Páginas 12, 13 y Cuentas Anuales 2017 (página 57).

G4-8 Páginas 2-3, 12-13, 30-31, 32-33.

G4-9 Páginas 2-3 y Cuentas Anuales 2017 (página 56-57).

G4-10 Página 3.

G4-11 Páginas 42-43. El 100% de los empleados están cubiertos por el Convenio Colectivo de Seguros y Reaseguros. Considerando que Línea Directa opera en España y cumple con la legislación, no se han identificado riesgos significativos.

G4-12 Páginas 13, 47.

G4-13 Páginas 11, 32.

G4-14 Páginas 48-49.

G4-15 Páginas 48 y 58.

G4-16 Páginas 12, 50.

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURAS

G4-17 Páginas 12-13.

G4-18 Página 58.

G4-19 Páginas 40-41, 58.

G4-20 Páginas 14-15. Los asuntos revisados son considerados de materialidad relevante con cobertura para todas las entidades de la organización. El Plan Director de Responsabilidad Corporativa tiene un enfoque estratégico de Grupo.

G4-21 Página 58.

G4-22 No se ha producido el caso de reformulación.

G4-23 Páginas 11, 58.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 Páginas 40-41, 58-59.

G4-25 Páginas 40-41, 58.

G4-26 Páginas 40-41, 58.

G4-27 Páginas 40-41, 58.

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28	Reporte del año 2017, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.
G4-29	Memoria Corporativa del Periodo Anual 2016. Publicada en Marzo de 2017.
G4-30	Página 58. Anual.
G4-31	Solapa de portada.
G4-32	G4 Core.
G4-33	Página 57 Informe de Auditoría Independiente de Cuentas Anuales Consolidadas. (Durante la elaboración del Informe no se ha solicitado revisión externa).

GOBIERNO

G4-34	Páginas 20-21,22-23
--------------	---------------------

ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56	Página 12-13, 24, http://info.lineadirecta.com/trabaja-con-nosotros/conocenos/valores-corporativos
--------------	---

CATEGORÍA: ECONOMÍA

ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-DMA	Página 25.
G4-EC1	Páginas 2-3, 20-21, 56-57.
G4-EC2	Páginas 29, 48-49.
G4-EC3	Páginas 2-3, 50-55.
G4-EC4	Línea Directa no ha recibido ningún tipo de ayuda financiera por parte de gobiernos durante el ejercicio 2017.

ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-DMA	Páginas 42-43.
G4-EC5	Queda establecido en el Convenio Colectivo de Seguros y Reaseguros.
G4-EC6	El 100% de los altos directivos de Línea Directa son de procedencia local, entendiéndose como tal las personas nacidas o con derecho a residencia indefinida en España.

ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

G4-DMA	Páginas 40-41, 50.
G4-EC7	Páginas 50-55. Línea Directa ha invertido un total de 1,6 Millones de euros en proyectos de Seguridad Vial, medioambiente, asociaciones de víctimas de tráfico y múltiples proyectos solidarios (NUEZ) durante 2017.

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE

ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA

G4-DMA	Páginas 48-49.
G4-EN3	Páginas 48-49. El consumo principal de energía es eléctrico. Línea Directa en 2017: 12.674 Gigajulios (GJ) En 2016: 14.204 Gigajulios (GJ). El consumo eléctrico se ha reducido en un 10,8% respecto a 2016, un total de 1.530 GJ, resultado de diversas acciones de eficiencia energética y de un menor consumo por empleado, durante el 2017.
G4-EN5	Página 48.
G4-EN6	Página 48.
G4-EN7	Páginas 48-49.

ASPECTO MATERIAL: EMISIONES

G4-DMA	Páginas 48-49.
G4-EN15	Página 49.
G4-EN16	Página 49.
G4-EN17	Página 49.
G4-EN18	Página 49.
G4-EN19	Página 49.
G4-EN21	Página 48-49

ASPECTO MATERIAL: PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-DMA | Página 48.

G4-EN27 | Página 48.

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

ASPECTO MATERIAL: EMPLEO

G4-DMA | Páginas 42-43.

G4-LA1 | Páginas 3, 42-43.

G4-LA2 | Páginas 42-43 No hay diferencia entre los beneficios ofrecidos a los empleados con jornada completa y a los empleados con jornada parcial.

G4-LA3 | El 100% de los empleados que disfrutan de un permiso por maternidad o paternidad se reincorporan.

ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-DMA | Páginas 42-43.

G4-LA10 | Páginas 42-43.

G4-LA11 | Páginas 42-43. El 98% de los empleados reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.

Aspecto material: diversidad e igualdad de oportunidades

G4-DMA | Páginas 42-43.

G4-LA12 | Páginas 3, 21-23, 42-43.

Aspecto material: evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

G4-DMA | Páginas 24 y 47.

G4-LA14 | Páginas 24 y 47.

SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS

ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN

G4-DMA | Páginas 24 y 47.

G4-HR2 | Management Employees: El 100% han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales en sesiones de 1h y 30 min. Non management employees: 90% de los empleados de Línea Directa Aseguradora, 100% de empleados de CAR y 70% de los empleados de Línea Directa Asistencia, han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales a 31 de diciembre de 2017, en sesiones presenciales y píldoras formativas, con un total de 3 horas de media.

ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-DMA | Páginas 24 y 47.

G4-HR10 | El 100% de las empresas del Grupo quedan afectadas por el cumplimiento y respeto del Código Ético. (Recoge referencias fundamentales a los derechos humanos).

SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD

ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-DMA | Páginas 24-25.

G4-SO3 | Páginas 24-25. Todas las áreas de Línea Directa han sido analizadas para asegurar la implementación del Código Ético (Incluyendo aspectos relacionados con la corrupción).

Índice de contenido GRI

G4-SO4 Management Employees: El 100% han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales en sesiones de 1h y 30 min. Non management employees: 90% de los empleados de Línea Directa Aseguradora, 100% de empleados de CAR y 70% de los empleados de Línea Directa Asistencia, han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales a 31 de diciembre de 2017, en sesiones presenciales y píldoras formativas, con un total de 3 horas de media.

G4-SO5 No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2017.

ASPECTO MATERIAL: POLÍTICA PÚBLICA

G4-DMA Página 24; Código Ético del Grupo Línea Directa p. 9 -10.

G4-SO6 Código Ético del Grupo Línea Directa p. 9 -10. Este tipo de contribuciones están reguladas por el Código Ético del Grupo Línea Directa en los párrafos 6.14 y 6.15 (las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas están prohibidas para los empleados y colaboradores de Línea Directa).

ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-DMA Página 24. Código Ético del Grupo Línea Directa.

G4-SO7 No se han detectado acciones legales por prácticas monopolísticas y contra el libre competencia en el ejercicio 2017.

ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO

G4-DMA Página 24.

G4-SO8 No se han detectado sanciones o multas significativas por el incumplimiento de leyes y regulaciones.

ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-DMA Página 47.

G4-SO9 El 100% de nuevos proveedores se homologan a través de un Portal de Compras, donde se impulsan prácticas responsables basadas en el Código Ético de Conducta para Proveedores. Además, durante 2017, se incorporó al proceso de homologación de proveedores, la solicitud de una declaración de aspectos ASG en su gestión (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno).

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ASPECTO MATERIAL: INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

G4-DMA Páginas 44-46.

G4-PR3 Línea Directa cumple con la legislación en esta materia y sus contratos incluyen cláusulas informativas de los derechos y obligaciones de sus clientes.

G4-PR5 Páginas 44-46.

ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MARKETING

G4-DMA Páginas 18-19.

G4-PR7 No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2017.

ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-DMA Línea Directa garantiza la confidencialidad en el tratamiento de la información que gestiona a través de medidas de seguridad de acuerdo a la Ley Orgánica de Protección de Datos.

G4-PR8 No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2017.

ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO

G4-DMA Página 24.

G4-PR9 No se han detectado sanciones o multas significativas por el incumplimiento de leyes y regulaciones.



linea directa

Al imprimir CyclusPrint en vez de hacerlo con papel no reciclado, se ahorró lo siguiente:



259 kg de residuos



51 kg de CO₂ de gases efecto invernadero



511 km de viaje en un coche europeo estándar



7.194 litros de agua



663 kWh de energía



422 kg de madera

El cálculo de la Huella de Carbono está realizado por la Compañía Labelia Conseil en base a la metodología Bilan Carbone. Los cálculos comparan el papel elegido, producido a partir de fibras recicladas, y el papel fibra virgen, y se sustentan en los datos europeos BREF disponibles (papel a partir de fibra virgen).

Edita y elabora: Departamento de Comunicación Externa y Responsabilidad Corporativa

Diseño y maquetación: TCA

Depósito Legal: M-35457-2017



línea directa

penélope
SEGUROS

n u e z

vivaz

Pide más a tu seguro de salud

Síguenos en:



Línea Directa Aseguradora, S.A.

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

Una compañía

bankinter.