

EINF 2021



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO 2021
LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A.



Índice

6	CARTA DEL PRESIDENTE
10	ENTREVISTA AL CONSEJERO DELEGADO
18	ACERCA DE ESTE INFORME
20	EL GRUPO LÍNEA DIRECTA
124	GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD
140	CUESTIONES AMBIENTALES
168	CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
240	RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS
248	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO
254	SOCIEDAD
298	ANEXOS

Carta del Presidente

Para Línea Directa, operar como una sociedad cotizada aporta la posibilidad de diseñar una estructura de capital adecuada y disponer de una política de dividendos acorde a sus necesidades. Dos ventajas que, a buen seguro, reportarán grandes beneficios en el futuro tanto a la Compañía como a sus accionistas.

El año 2021 ha puesto las bases para el inicio de la recuperación económica. A pesar de sufrir graves problemas estructurales, como el encarecimiento de la energía o los combustibles, en 2021 España ha registrado una variación anual de su **Producto Interior Bruto** del +5%, según el dato avanzado del INE, y la creación de 840.700 puestos de trabajo. Sin embargo, estas cifras, aun siendo positivas, distan de poder contrarrestar el gran desplome económico vivido a causa de la **pandemia de la Covid-19**, ya que el PIB español de 2020 cayó un 10,8% respecto a 2019, un dato sin precedentes en la historia reciente de nuestro país. No obstante, abandonar la recesión en el terreno económico permite trasladar a la sociedad cierto optimismo, aunque es necesario implementar las reformas necesarias para que esta tendencia positiva se afiance y se haga sostenible en el tiempo.

En este entorno de moderada recuperación económica, el **sector asegurador** ha vuelto a mostrar un buen comportamiento, consolidándose como una de las industrias más estables, reputadas y rentables de toda la economía española. De hecho, el **Ramo de No Vida** ha logrado crecer un 3,3% pese al retroceso experimentado por el Ramo de Autos (-0,9%), que en 2021 registró un incremento en las matriculaciones de turismos de apenas el 0,9%, una cifra claramente insuficiente teniendo en cuenta el gran desplome de las ventas vivido durante 2020 (-32,3%). Una situación compleja que ha agravado aún más la grave crisis de suministros que vive la industria del automóvil y que ha afectado indirectamente

a la facturación del negocio asegurador, ya que el mercado del vehículo usado cuenta, por lo general, con primas más básicas y reducidas.

El **Ramo de Hogar**, por su parte, ha impulsado su crecimiento en 2021 con unas cifras muy sólidas, alcanzando un incremento del volumen de primas del 4,9%. Asimismo, el **seguro de Salud** afianza su fuerte ritmo de desarrollo de los últimos ejercicios, registrando un repunte en su facturación del 4,9%, lo que lo consolida como uno de los motores del Ramo de No Vida y como un activo que aporta una gran rentabilidad al sector.

Línea Directa, un valor seguro

En este contexto, **Línea Directa Aseguradora** ha culminado con gran éxito el camino que le ha llevado a convertirse en una **compañía cotizada**, una operación que había quedado en suspenso debido a las medidas adoptadas por el Banco Central Europeo a raíz de la crisis sanitaria.

Para Línea Directa, operar como una sociedad cotizada aporta la posibilidad de diseñar una estructura de capital adecuada y disponer de una política de dividendos acorde a sus necesidades, dos ventajas que, a buen seguro, reportarán grandes beneficios en el futuro tanto a la Compañía como a sus accionistas.

En el ámbito de los resultados financieros, **Línea Directa Aseguradora** ha cerrado 2021 con unos datos positivos. El **volumen de primas emitidas** ha superado los **907 millones de euros** (+1%), con un ritmo de

crecimiento sensiblemente más elevado que el del sector, salvo en el caso del **Autos** (-0,9%), cuya caída, propiciada por un conjunto de factores exógenos, es equiparable a la de la industria. En el negocio de **Hogar**, Línea Directa Aseguradora experimentó un incremento en el volumen de primas devengadas del +8,8%, frente al 4,9% del sector, consolidando a esta línea de negocio como un verdadero motor de crecimiento. Mención especial merece **Vivaz**, la marca de seguros de Salud del Grupo, que sigue teniendo un comportamiento excelente gracias a su carácter flexible, innovador y netamente digital. A cierre de 2021, esta línea de negocio ha superado ampliamente los **100.000 clientes** en poco más de cuatro ejercicios, lo que ha permitido elevar el **volumen de cartera** hasta los **3,34 millones de asegurados**, un 4% más que el año anterior.

En el ámbito de la rentabilidad, Línea Directa Aseguradora ha alcanzado en 2021 un **Beneficio antes de Impuestos (BAI)** de **145,2 millones de euros**, lo que supone un aumento del 1,6% respecto a 2019 y un decrecimiento del -19,2% respecto a 2020, un resultado previsible debido al desplome de la siniestralidad vivido en ese ejercicio por el confinamiento y las restricciones de movilidad. Tras la vuelta a la normalidad, la **Siniestralidad Neta** del Grupo aumentó 6,2 puntos porcentuales respecto a 2020 hasta situarse en **67,7%**, un dato positivo si se compara con 2019 (-0,3 puntos). Por su parte, el **Ratio Combinado** experimentó un incremento de +4,9 puntos frente a 2020 (88,3%) y un ligero empeoramiento frente a 2019 (-0,38 p.p.), un

indicador que, en el caso del Ramo de Autos, es sensiblemente menor que nuestros competidores. Unos resultados que consolidan a Línea Directa como una de las aseguradoras españolas más rentables, con un **ROE** que en 2021 se situó en el **30,4%**, uno de los más altos del sector.

Para Línea Directa Aseguradora es una prioridad estratégica compartir los buenos resultados y la rentabilidad con el conjunto de su accionariado. De hecho, desde su conversión en una sociedad cotizada, la Compañía ha distribuido entre sus accionistas **un dividendo de 77,66 millones de euros con cargo a los tres primeros trimestres del ejercicio de 2021, lo que implica un pay out del 90%** y una rentabilidad anualizada del 5,45% en el mes de junio y del 5,53% en el mes de septiembre; unos datos que, sin duda, convierten a Línea Directa en uno de los valores más atractivos e interesantes de la Bolsa española.

Gobierno Corporativo, diversidad y transparencia

Durante el pasado año, Línea Directa Aseguradora afrontó la renovación de su Consejo de Administración con el objetivo de cumplir con las **recomendaciones de buen gobierno corporativo** de las sociedades cotizadas publicado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

El nuevo Consejo, compuesto por siete miembros frente a los 10 de la época anterior, se postula como uno de los más eficientes, inclusivos, independientes y diversos de todas las sociedades cotizadas,

ya que cuenta con un **43% de mujeres consejeras** y con un **57% de consejeros independientes**, que, además, presiden las comisiones consultivas del Consejo. La renovación del máximo órgano de gobierno de la organización constituye, además de una apuesta por la igualdad, la transparencia y la inclusión, una herramienta fundamental a la hora de hacer frente a los nuevos desafíos que plantea el futuro más inmediato de Línea Directa, que está llamada a seguir transformando y dinamizando el seguro en España.

El valor de la Sostenibilidad

El **IV Plan de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa**, en vigor hasta 2022, está orientado con criterios ESG y trata de dar respuesta a los tres grandes retos que hoy día tiene la Compañía en dichos ejes de actuación: el ambiental, incorporando en su gestión empresarial objetivos orientados a fomentar el cuidado del medioambiente y la lucha contra el cambio climático; el social, apostando por la atención a colectivos en riesgo de exclusión y la promoción de la igualdad y la diversidad, pero también promoviendo la salud, la seguridad vial y la seguridad en el hogar; y el de buen gobierno, que incide en la gestión ética y el correcto desempeño de la Compañía en un mundo cada vez más digital y con nuevos riesgos emergentes.

En este sentido, el IV Plan de Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora, cuyo grado de consecución sigue el rumbo marcado, formaliza el compromiso de la organización con la estrategia de desarrollo mundial

de las **Naciones Unidas materializado en torno a los ODS y la Agenda 2030**, en los que el Grupo Línea Directa se ha vinculado con ocho objetivos concretos. Para ello, se han identificado hasta 15 áreas de acción y se han previsto más de 70 acciones pertenecientes a los ejes Ambiental (18%), Social (41%) y de Buen Gobierno (41%), manteniendo un buen equilibrio entre las tres dimensiones ESG.

Línea Directa es hoy un **gran ejemplo de diversidad, inclusión e igualdad de género**. De hecho, a cierre de 2021, el Grupo cuenta con 2.576 empleados de 28 nacionalidades distintas, de los que el 57,4% son mujeres que, además, ocupan el 50% de los puestos de responsabilidad. Especial mención merece la inexistencia de brecha salarial en la organización, ya que, en el Grupo Línea Directa, la brecha salarial entre hombres y mujeres es del 2,6%, un porcentaje que mejora sensiblemente la media del mercado laboral español.

La Compañía cuenta con políticas propias en materias de **Gobierno Corporativo** (Selección y Remuneración de consejeros, Dividendos, Riesgos Corporativos, Fiscalidad y Operaciones vinculadas) y de **Sostenibilidad** (Derechos Humanos, Diversidad e inclusión, Igualdad de género y Contribución social). Estas políticas se articulan a través del **Comité de Sostenibilidad y Reputación** de la organización y se aprueban por el Consejo de Administración, a través de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, siguiendo así las recomendaciones del **Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores** (CNMV). El objetivo

fundamental es generar valor a la propia organización, a sus accionistas, clientes, empleados, proveedores y a la sociedad en su conjunto.

El **Plan de Sostenibilidad** permitirá al Grupo seguir afianzándose como un verdadero referente en un ámbito en el que cuenta con un amplio recorrido y en el que, año tras año, figura en los principales monitores reputacionales del país, como **MERCO Empresas, MERCO RSC y Gobierno Corporativo, MERCO Talento o Top Employer**, entre otros. Un logro en el que la **Fundación Línea Directa**, una de las organizaciones más prestigiosas de nuestro país en el ámbito de la Seguridad Vial, también ha desempeñado un papel fundamental, gracias a la gran labor de investigación, concienciación y formación que viene desarrollando desde hace años y que, durante el pasado ejercicio, le ha hecho merecedora de la **Cruz de Plata del Orden del Mérito de la Guardia Civil**, una distinción que, sin duda, nos llena de satisfacción.

Línea Directa Aseguradora afronta el futuro con optimismo y con el firme convencimiento de que los próximos ejercicios asistirán a la consolidación de la Compañía como **uno de los valores bursátiles más rentables** y reputados del mercado, gracias a su gran capacidad comercial, a su potencial y a su gran solidez financiera, lo que, unido a su firme apuesta por la sostenibilidad, la han convertido en una de las grandes empresas de nuestro país.

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola
Presidente de Línea Directa Aseguradora

Entrevista al Consejero Delegado

Miguel Ángel Merino, Consejero Delegado de Línea Directa Aseguradora, repasa los principales hitos logrados por la Compañía durante 2021, un año marcado por la salida a Bolsa de la organización.

Además, aborda temas tan relevantes como los objetivos de negocio de 2022, la sostenibilidad, la transparencia y el Gobierno Corporativo.

Miguel Ángel Merino

Consejero Delegado de Línea Directa Aseguradora.



“La salida a Bolsa de Línea Directa Aseguradora supone un paso más en la evolución y el crecimiento de la Compañía”.

En el año 2021 se ha producido uno de los grandes hitos en la historia de Línea Directa Aseguradora, que ha pasado a ser una sociedad cotizada. ¿Cómo valoras la salida a Bolsa de la sociedad y qué perspectivas aporta al futuro del Grupo?

La salida a Bolsa de Línea Directa constituye, sin duda, uno de los mayores hitos en su historia desde que fuera fundada en 1995. Desde nuestra irrupción en el mercado español, hemos venido ofreciendo una propuesta diferente, tecnológica, flexible y de calidad que ha transformado decisivamente al sector asegurador. Fuimos los primeros en operar sin redes de oficinas ni agentes; los primeros en democratizar el seguro de coche y de hogar al ofrecer precios muy competitivos y los primeros en recompensar a los clientes del seguro de salud por llevar hábitos de vida saludable. Todo ello ha convertido a Línea Directa en una compañía diferente e innovadora, que ha marcado un antes y un después en el mercado y que ha logrado transformar servicios y productos muy aquilatados en el mercado, el papel de la tecnología en el seguro o la experiencia de cliente, entre otros aspectos.

Nuestra salida a Bolsa supone un paso más en la evolución y el crecimiento del Grupo, ya que lo dota de una mayor autonomía y de una mayor flexibilidad, y pone en valor nuestro verdadero potencial en el mercado. En este sentido, la conversión de Línea Directa en una sociedad cotizada ha sido un auténtico éxito, sobre todo en los primeros meses de andadura, **ya que hemos encontrado una gran acogida entre los**

inversores que nos ha permitido incrementar notablemente nuestra capitalización y el valor de nuestra acción. No obstante, aún nos queda un largo camino que recorrer. No nos conformamos con ser un valor atractivo, sino que aspiramos a convertirnos en un gran referente de rentabilidad y versatilidad dentro de la economía española, algo que nos obliga a no ponernos límites.

RESULTADOS Y PERSPECTIVAS

En el ámbito del negocio, Línea Directa ha obtenido unos resultados muy positivos en 2021. ¿Cómo los valoras?

En líneas generales, han sido unos resultados excelentes: los mejores de la historia en términos de ingresos y cartera y los segundos mejores en el ámbito de la rentabilidad. Algo muy meritorio teniendo en cuenta el entorno tan complejo que estamos viviendo. Qué duda cabe de que la economía española está viviendo aún las consecuencias de la pandemia, que además de haber supuesto un gran drama para muchas familias españolas, ha paralizado casi por completo una economía como la nuestra, basada fundamentalmente en los servicios.

La caída del consumo ha afectado especialmente a la industria automovilística, que sigue arrojando unas cifras de ventas muy negativas. De hecho, los datos de ventas de vehículos nuevos solo se incrementaron un 0,9% frente a 2020, una cifra claramente insuficiente teniendo en cuenta el gran desplome vivido durante el año anterior que alcanzó un -32,3%. Esta circunstancia ha lastrado notablemente

al Ramo de Autos, ya que los vehículos nuevos son los que impulsan de forma más significativa la facturación de la industria aseguradora al contar generalmente con los productos más completos.

Pese a ello, Línea Directa ha logrado facturar más de 907 millones de euros en 2021, con un ritmo de crecimiento del 1%, un Beneficio antes de Impuestos (BAI) de 145,2 millones de euros y un ROE que, a cierre del pasado ejercicio, ascendió hasta el 30,4%, uno de los más altos del mercado. Asimismo, la Compañía ha mantenido un alto grado de robustez, ya que el **margen de solvencia registrado a cierre del ejercicio alcanzó el 196%** y contamos con un exceso de provisión contable sobre el *Best Estimate* del 18%, lo que, sin duda, supone una **garantía de solidez**. Esta prudencia se hace extensiva a la política de ingresos financieros, un ámbito en el que Línea Directa cuenta con una cartera de más de 875 millones de euros y que se asienta sobre valores muy estables, principalmente renta fija.

¿Cuáles dirías que son las claves del éxito de Línea Directa?

Históricamente, la alta rentabilidad de Línea Directa se ha basado en tres pilares fundamentales: dinamismo y audacia comercial, una gran capacidad para adaptarse al entorno gracias a su modelo de negocio, mucho más eficiente que el intermediado, y, por último, una extraordinaria prudencia en la suscripción del riesgo.

En este sentido, nuestro modelo de suscripción es capaz de analizar un amplio abanico de circunstancias y comportamientos de cada conductor, permitiendo no solo controlar el coste

siniestral y el Ratio Combinado, sino también actuar como un auténtico generador de demanda, ya que es capaz de ofrecer a cada cliente el mejor precio posible.

La compañía ha cerrado 2021 con unos sólidos márgenes técnicos, registrando una Siniestralidad del 67,7% pese al incremento de la movilidad y a la mayor frecuencia de los daños atmosféricos en Hogar, que han impactado en 0,5 puntos porcentuales el indicador general. El Ratio de Gastos, por su parte, ha experimentado una mejora de 1,4 puntos porcentuales respecto a 2020 y se ha situado en 20,5% pese a los gastos extraordinarios que ha supuesto la Salida a Bolsa.

El Ratio Combinado sigue consolidándose como uno de los más bajos y estables del sector, alcanzando un 88,3%, 4,9 puntos porcentuales más que en 2020. Este incremento tiene un carácter marcadamente coyuntural, ya que se debe al fin del confinamiento y las restricciones; algo que demuestra la comparativa con 2019, donde mejora 0,4 puntos.

Por último, también hay que destacar el importante incremento de cartera vivido en 2021, que permitió superar los 3,34 millones de clientes durante el pasado año; una cifra muy positiva que se ha logrado de forma completamente orgánica y operando únicamente en tres ramos.

¿Cómo se han comportado cada una de las líneas de negocio durante 2021?

El comportamiento de las Líneas de Negocio de Línea Directa ha sido positivo y satisfactorio. Es cierto que, debido al entorno, la facturación del Ramo de Autos ha descendido un -0,9%, una caída idéntica

“ La alta rentabilidad de Línea Directa se basa en tres pilares fundamentales: dinamismo comercial, una gran capacidad para adaptarse al entorno gracias a su modelo de negocio y una extraordinaria prudencia en la suscripción del riesgo”.

a la experimentada por el sector (-0,9%). Un resultado que, dentro del actual contexto, puede considerarse aceptable, ya que la crisis de oferta de vehículos nuevos está afectando notablemente a la facturación del Ramo.

El Ramo de Hogar sigue con un desarrollo imparable, ya que el crecimiento de Línea Directa supera ampliamente al del conjunto de sus competidores, un 8,8% frente al 4,9% del sector. Este resultado permite a esta línea de negocio aportar ya el 13% del Beneficio total del Grupo, pese a los fenómenos naturales como las DANAS o Filomena, que han incrementado sustancialmente el coste siniestral.

En cuanto al Ramo de Salud, un negocio en el que Línea Directa Aseguradora opera desde 2017 a través de la marca Vivaz, la Compañía ha vivido un notable despegue durante 2021, superando los 100.000 clientes en tan solo 4 ejercicios, un resultado realmente meritorio. Su crecimiento en primas fue del 21,2% y la siniestralidad se mantiene por debajo del 100%, situándose en el 86,4%, lo que augura unos grandes resultados a medio plazo.

Además, gracias a su carácter digital, a su flexibilidad y a la innovadora forma de entender el *customer journey*, Vivaz está llamado, no solo a convertirse en un gran motor de crecimiento del Grupo, sino también en un excelente banco de pruebas para el lanzamiento de nuevos productos centrados en el cliente. De hecho, 2021 ha asistido al lanzamiento de Vivaz Safe&Go, el primer seguro que cubre la movilidad y a la persona, y que es la respuesta de Línea Directa a las nuevas demandas y desafíos de la nueva movilidad de patinetes eléctricos, segways y bicicletas eléctricas; más flexible, más sostenible y más dinámica.



“ La Compañía cuenta con un Plan estratégico de Sostenibilidad para el trienio 2020-2022 supervisado por un Comité específico y articulado en torno a 3 grandes ejes (Ambiental, Social y Buen Gobierno) que se aplican a tres ámbitos diferentes de actuación: el negocio, la organización y la sociedad”.

¿Cuáles son los principales retos de la Compañía en el futuro?

Desde nuestros inicios, siempre hemos sido ambiciosos respecto a nuestros objetivos de crecimiento y rentabilidad. Por eso, queremos seguir apostando por el crecimiento en el Ramo de Autos, un negocio profundamente rentable gracias a nuestra excelente suscripción del riesgo, aunque muy sensible al contexto macroeconómico, que se ha visto resentido en los últimos tiempos.

Hogar debe continuar impulsando su ascenso sostenido y constante; una dinámica que le ha colocado a las puertas del Top 10 del ranking del Ramo sin haber recurrido a fusiones o adquisiciones desde el inicio de sus operaciones en 2008. De hecho, Hogar es ya una línea de negocio consolidada y muy rentable que aporta diversificación y solidez. Por su parte, Salud debe seguir madurando y avanzando hacia el break even, ya que es un negocio de un enorme potencial de rentabilidad gracias a su carácter digital y flexible, que nos permitirá afrontar con garantías el objetivo de convertirnos en una de las 10 grandes compañías de No Vida a medio plazo.

En el ámbito bursátil, seguiremos apostando por los buenos resultados financieros y nuestra política de alta retribución al accionista.

SOSTENIBILIDAD Y TRANSPARENCIA

Línea Directa siempre ha puesto en valor la sostenibilidad, la transparencia y la gestión ética como una parte fundamental de su cultura corporativa. ¿Cómo se estructura la sostenibilidad en el Grupo?

Quizás por nuestro contacto directo con el cliente y la sociedad, Línea Directa ha venido desarrollando desde sus inicios importantes iniciativas en materia de sostenibilidad. Pero si en un principio estas iniciativas estaban enfocadas a un concepto más bien social de responsabilidad corporativa, con el paso del tiempo y la conversión de Línea Directa en un gran proyecto multirramo con diferentes líneas de negocio y distintas inquietudes, se hizo necesaria una ordenación y sistematización de los planes de sostenibilidad dentro del Grupo que identificara los objetivos, los elementos de medición y la atribución de responsabilidades.

Para ello, el Grupo cuenta con un Plan estratégico para el trienio 2020-2022 supervisado por un Comité específico y articulado en torno a los tres grandes ejes ESG (Ambiental, Social y Buen Gobierno) que se aplican a tres ámbitos diferentes de actuación: el negocio, la organización y la sociedad. Además, con el objetivo de desarrollar e implementar el Plan, contamos con políticas específicas en el ámbito de la sostenibilidad que han sido aprobadas por el propio Consejo de Administración y cuya orientación y alineación responde al compromiso de la Compañía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, en los que Línea Directa se ha vinculado con ocho de ellos.

¿Cuáles son las medidas más importantes adoptadas por Línea Directa en 2021 en materia de transparencia y Buen Gobierno?

Con el objetivo de adaptar los Órganos de Gobierno de Línea Directa a las necesidades de una sociedad cotizada, la Compañía decidió constituir un nuevo Consejo de Administración para estar alineado con las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo. El Consejo pasó de contar con 10 miembros a únicamente 7, convirtiéndose así en uno de los órganos de gobierno más eficientes e inclusivos del mercado continuo, con un 43% de mujeres y un 57% de independientes. Además, sus comisiones consultivas están presididas por consejeros independientes, lo que impulsa su autonomía e independencia.

Otro hito destacable del ejercicio es, precisamente, la elaboración, por primera vez en nuestra historia, del informe sobre los Estados de Información no Financiera (EINF), una iniciativa que tiene el objetivo, no solo de cumplir con la normativa vigente, sino también de potenciar la transparencia de la Compañía, ofreciendo a la sociedad y a nuestros grupos de interés una información lo más veraz y objetiva posible de nuestro desempeño ESG.

Mención especial merece la Fundación Línea Directa, uno de los pilares del Grupo en materia de sostenibilidad.

La Fundación Línea Directa recoge y canaliza la extensa experiencia del Grupo en materia de lucha contra la accidentalidad en carretera. Fundada en 2014 bajo el lema "Aquí y Ahora", la organización dispone

de cuatro líneas de actuación: Divulgación, Investigación, Acción Social y Formación, siempre con el objetivo de acabar con el drama que suponen los accidentes de tráfico.

Para ello, realiza y difunde importantes estudios sobre Seguridad Vial que logran una gran relevancia y repercusión en los medios de comunicación. Además, organiza el Premio Periodístico de Seguridad Vial, que fomenta la difusión de noticias que conciencien de tener hábitos responsables al volante, y que se ha convertido en uno de los certámenes de referencia del periodismo español, y el Premio Emprendedores y Seguridad Vial, que trata de incentivar el emprendimiento en este ámbito. Su labor se completa con un amplio abanico de acciones formativas y de colaboración con otros organismos y fundaciones, que le ha valido un gran reconocimiento y prestigio. De hecho, este año, la Fundación Línea Directa ha tenido el honor de ser distinguida con la Cruz de Plata de la Orden del Mérito de la Guardia Civil por su compromiso con la seguridad vial, un reconocimiento que supone un incentivo para seguir trabajando en beneficio de toda la sociedad.



Acerca de este informe

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

Introducción

El Estado de Información No Financiera se ha elaborado según los requisitos establecidos en la **Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de Información No Financiera y Diversidad** aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto Ley 18/2017, de 24 de noviembre).

El Estado de Información No Financiera Consolidado 2021 ha sido elaborado conforme a los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y de conformidad con la opción "Esencial" de los Estándares **GRI (Global Reporting Initiative)**. El alcance de cada indicador está identificado en las tablas de indicadores del Anexo de este Informe.

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

Materialidad y aspectos relevantes

La selección de los contenidos incluidos en el presente informe se basa, entre otros aspectos, en el análisis de materialidad realizado en 2019, que se llevó a cabo analizando fuentes

de información externa (estándares de sostenibilidad e índices internacionales, competidores sectoriales, informes y estudios sectoriales, consultas en el ámbito académico y financiero, clientes, usuarios y sociedad civil) e internas (empleados y directivos del Grupo).

Este informe, elaborado para dar cumplimiento a la Ley de Información No Financiera y Diversidad, ha tenido en cuenta los Estándares GRI en su materialidad entre otras fuentes, y se declara conforme a la opción "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 este informe de forma anual, Línea Directa permite establecer comparativas con ejercicios anteriores, lo que posibilita que los diferentes Grupos de Interés puedan evaluar objetivamente la evolución de los principales indicadores de desempeño. Para más información de la materialidad y relevancia de esta Informe, consultar las tablas GRI que se presentan en la página 298. Como resultado de este proceso se ha determinado además que, por la naturaleza de su actividad, los contenidos de la Ley 11/2018 relativos a la contaminación acústica y lumínica, economía circular, el desperdicio de alimentos, la biodiversidad y el impacto en áreas protegidas no se consideran materiales dada las particularidades de la industria y la actividad del Grupo.

La aparición de la Covid-19 ha alterado en los dos últimos años de forma significativa la relevancia de algunos aspectos que han visto incrementar su materialidad. Los asuntos

más relevantes en 2021 son los relacionados fundamentalmente con el ámbito de la integración de la Sostenibilidad en la gestión, destacando aspectos concretos relacionados con el empleo o la innovación.

Además, también ha afectado significativamente al Grupo la salida a Bolsa este año como empresa cotizada en el mercado continuo español, haciendo que el gobierno corporativo pase a ser un asunto material de primer orden.

En este sentido, y con motivo de la salida a Bolsa de la Compañía, el Grupo Línea Directa realiza este informe de manera individual por primera vez al dejar de forma parte del Grupo Bankinter en abril de 2021.

Perímetro del informe

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

Verificación del informe

La información cuantitativa y cualitativa ha sido verificada externamente por PwC, incluyendo la información aportada por las sociedades filiales.

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

El Grupo Línea Directa

HITOS Y RECONOCIMIENTOS

PRINCIPALES MAGNITUDES

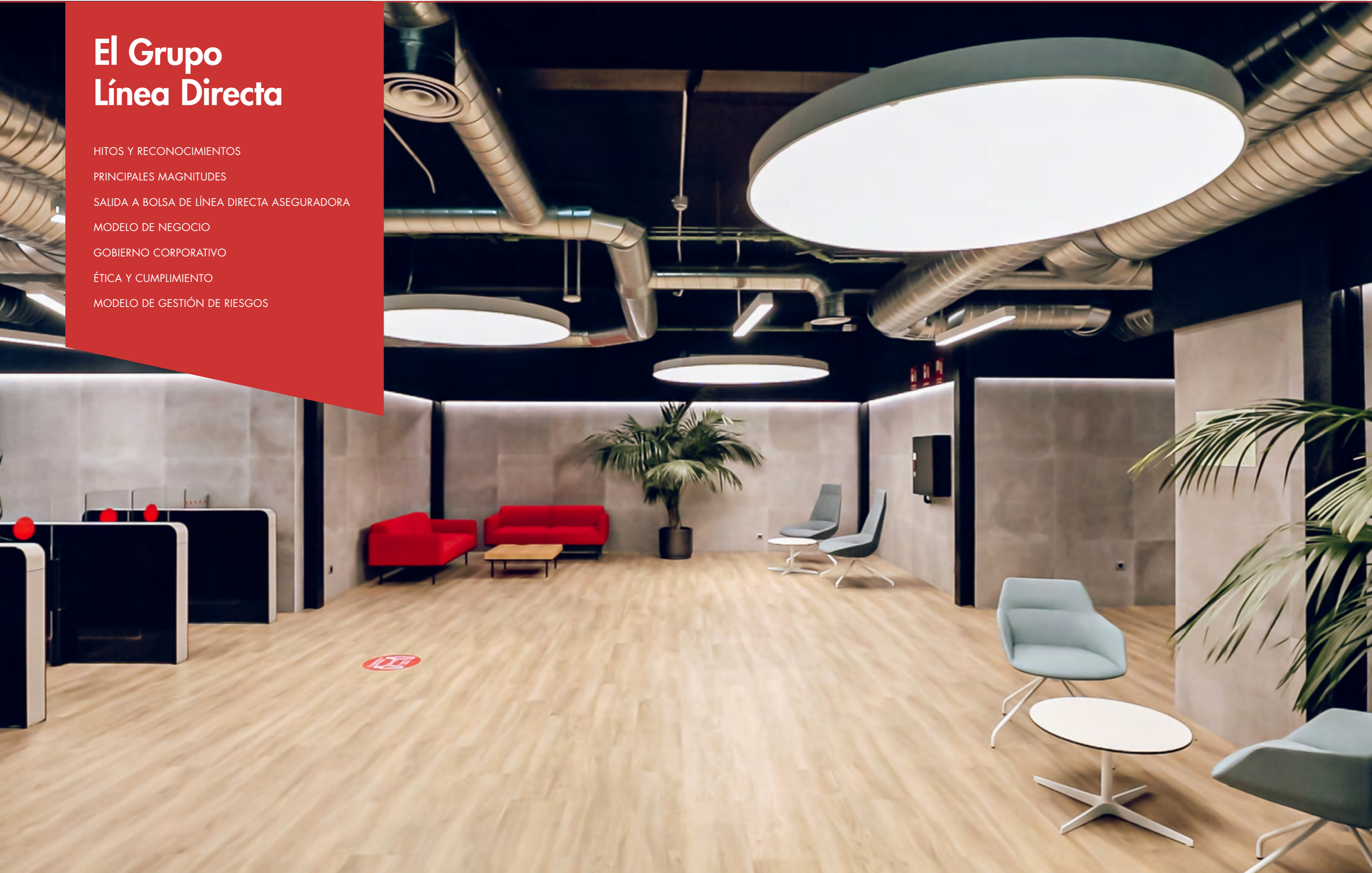
SALIDA A BOLSA DE LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA

MODELO DE NEGOCIO

GOBIERNO CORPORATIVO

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS



2021

Hitos y reconocimientos



Enero

Enero

El Grupo Línea Directa se encuentra **entre las empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo según el ranking Merco**, el monitor de reputación más importante de España, ocupando la posición 64.

Línea Directa Aseguradora figura como **empresa Top Employer 2021** en España, una certificación internacional e independiente que reconoce a las mejores empresas por su

modelo de gestión de personas, con un scoring del 89%.

Aseguradora, medio especializado en el sector asegurador y financiero, distingue a **Miguel Ángel Merino, Consejero Delegado del Grupo, como "Cum Laude 2020"** en reconocimiento a su destacada labor durante el año pasado, tanto por los buenos resultados de la Compañía, como por su salida a Bol-

sa, la transformación digital y la buena labor de la Fundación Línea Directa.

Febrero

Para colaborar en momentos difíciles aún por la pandemia, Línea Directa Aseguradora anuncia nuevas medidas de apoyo a aquellos clientes que más lo necesitan. Así, por un lado, la Compañía asume parte de la prima del



Marzo

seguro pendiente de pago por autónomos en situación de cierre de su negocio y, por otro, compensa a aquellos clientes que utilizan menos su vehículo dada la situación excepcional que el país estaba viviendo.

Como parte de la estrategia de alianzas del Grupo, Línea Directa Aseguradora ha llegado a un acuerdo para ofrecer a sus clientes propuestas sostenibles, entre ellas la contratación de instalaciones fotovoltaicas.

Línea Directa Aseguradora anuncia el **reembolso del coste de la ITV para los nuevos clientes**. La promoción, orientada a promover este elemento tan importante para la seguridad vial, se aplica a vehículos particulares asegurados en la Compañía durante la campaña, que tengan una antigüedad mínima de cuatro años y que deban pasar la inspección obligatoria durante la primera anualidad del seguro.

Línea Directa Aseguradora se suma al **Pacto Digital para la Protección de las**

Personas de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Con esta iniciativa, la Compañía colabora en el impulso de la transparencia y las buenas prácticas en el tratamiento de datos.

Bankinter recibe autorización del Banco Central Europeo para distribuir en especie entre sus accionistas la totalidad de la prima de emisión, por importe de 1.184 millones de euros, mediante la entrega de acciones de Línea Directa, como paso previo a la salida a Bolsa de la aseguradora.

Línea Directa realiza su primer **Capital Markets Day** con una gran afluencia de inversores y analistas nacionales e internacionales.



Abril

Abril

El Grupo designa un **nuevo Consejo de Administración** en el que destaca una mayoría de Consejeros independientes, con una representación del 57% y una participación de mujeres de un 43%, superando así las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV.

La CNMV aprueba y registra el folleto de salida a Bolsa de Línea Directa Aseguradora. Los títulos de la Compañía que se

admiten a cotización tienen un precio de referencia de 1,3175 euros por acción, quedando la Compañía valorada en 1.434 millones de euros. Así, el **29 de abril, Línea Directa se convierte en la primera compañía en salir a Bolsa en España en 2021, y en la tercera aseguradora que cotiza en el mercado español**. Su estreno bursátil es el mejor de los últimos ocho años, según recogió la prensa económica, con una subida del 23% esa misma jornada.

Con motivo de la salida a Bolsa, la Compañía presenta una **web corporativa renovada**, con un diseño diferente y con contenidos acordes a esta nueva realidad relacionados con el Gobierno Corporativo, el Cumplimiento Normativo y los accionistas e inversores, entre otros.

La Compañía lanza la **segunda edición de la campaña "Llámallo X"**, el primer seguro a todo riesgo con coche incluido que, en una clara apuesta por la sostenibilidad, ha incorporado el Toyota C-HR Advance, un vehículo híbrido de gran demanda en el mercado por su diseño, eficiencia y equipamiento.

Línea Directa Aseguradora celebra la **cuarta edición de su Think Tank Digital**, un laboratorio de ideas en el que participan reconocidos expertos externos en el ámbito digital, tecnológico y de Internet junto con directivos de la Compañía para inspirar, dinamizar e informar sobre las últimas tendencias en tecnología y digitalización.

Línea Directa presenta el estudio **'Vehículos "zombis": Los coches sin seguro en España. Problemática y accidentalidad (2010-2019)'**, en el que analiza el fenómeno de los vehículos sin seguro en la última década. El informe se-



Mayo

ñala que el 7,7% del parque automovilístico español no está asegurado, una proporción que se ha incrementado un 16% en el último año y que puede acarrear graves consecuencias.

Línea Directa Aseguradora consigue varios premios en el **XVII Concurso sectorial de detección de fraudes en seguros**. Organizado por ICEA, (servicio de estadísticas y estudios del sector seguros en España) premia la participación de las entidades en la lucha contra el fraude. La Compañía logra los siguientes reconocimientos: primera posición en el Ranking global de detección de Fraude en Motor; segunda posición en el Ranking global de detección de Fraude en

Hogar; segundo premio al Mejor Caso de detección de Fraude en Motor, y Premio al Mérito Profesional al mejor Tramitador Anti-Fraude.

Mayo

La *startup* Evix gana la VIII edición del **Premio Emprendedores y Seguridad Vial de la Fundación Línea Directa**. El galardón persigue estimular y reconocer las mejores iniciativas en el ecosistema emprendedor español para reducir los accidentes de tráfico, la mortalidad en carretera y potenciar la atención a las víctimas.

Se celebra la XI edición del Premio Colaboradores del Grupo Línea Directa, con el que

la Compañía busca agradecer y reconocer a sus partners, socios y proveedores su compromiso, entrega y dedicación. Grupo CMC, OpenMags, Lukkit, PwC, Madintegra, Javier Gonzalez Espadas, Tasaciones direct service SL y Berriproces Agility son los ganadores de este año.

Más del 80% de los clientes se relaciona con la Compañía de manera digital. El primer objetivo del Plan de Transformación Digital era que al menos la mitad de sus clientes se relacionaran, a cierre de 2020, con la Compañía de manera digital. Línea Directa ha superado el objetivo con éxito. Además, el 47% de los partes de motor y el 33% de los de hogar se abrieron en 2020 a través de la App

y de la web, y el 50% de los clientes solicitaron una grúa a través de la App y la web. Esto se traduce en que la mitad de los asegurados pueden saber, a través sus dispositivos, cuánto tiempo va a tardar la grúa y dónde está en cada momento gracias a la geolocalización con la que cuenta el servicio.

-La Fundación Línea Directa presenta el estudio "COVID y Seguridad Vial. Influencia de la pandemia en la movilidad y la accidentalidad del futuro" con el objetivo contextualizar las cifras de siniestralidad del año 2020, consideradas las mejores de la historia, en un entorno muy concreto: el confinamiento y las restricciones de movilidad vividas durante

ese año. Teniendo en cuenta los desplazamientos realizados durante el año, en 2020 deberían haber fallecido 128 personas menos en accidente de tráfico. Además, se dieron a conocer otras dos cuestiones preocupantes: durante el confinamiento, hubo un 39% más de excesos de velocidad que antes de la pandemia y el 36% de los fallecidos en carretera no llevaba puesto el cinturón de seguridad.

La Compañía estrena la serie **Digital Talks Línea Directa**, una sección de entrevistas donde el equipo directivo explica de primera mano los avances en innovación y en transformación digital dentro del Grupo, que permiten a los clientes agilizar sus gestiones.

Junio

Se celebra la **XVIII edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial de la Fundación Línea Directa.** El certamen premia los mejores reportajes y artículos en las categorías de Prensa Escrita

y Medios On Line, Radio y Televisión, dotadas con 10.000 euros netos cada una de ellas.

Línea Directa lanza **ConducTOP**, una App que premia



Junio

a los clientes por su buena conducción. La App tiene en cuenta en cada viaje la suavidad al tomar las curvas, al frenar, así como la aceleración, la velocidad adecuada en cada vía y la concentración al volante. Según la conducción que ejerza cada conductor, el cliente acumulará descuentos que se podrán canjear por cheques de lavado en gasolineras Cepsa o cheques por valor de cinco euros para consumir en gasolineras o tiendas de Cepsa, uno de los partners de la Compañía.

Vivaz publica el "Manifiesto Vivaz por una alimentación saludable", con el que pretende concienciar a la sociedad sobre la importancia de tener buenos hábitos alimentarios como pilar para llevar una vida saludable. Vivaz, la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora se compromete así a promover unos principios por una alimentación saludable y llevarlos a la práctica con todos sus grupos de interés, principalmente empleados, clientes y sociedad en general. Para este proyecto, la Compañía cuenta con la colaboración de Juan Revenga como asesor-nutricionista de Vivaz. Revenga es dietista-nutricionista y biólogo, miembro de la Academia Española de Nutrición y Dietética.

El Grupo renueva la flota de coches de cortesía para sus clientes en sus talleres colaboradores, apostando por coches híbridos como es el caso de los nuevos Renault Captur, híbrido GLP. También se incorporaron Volkswagen Polo y Audi A1.

Gracias a la Inteligencia Artificial (IA), la Compañía se convierte en la **primera aseguradora en valorar e indemnizar en tiempo real** los daños producidos en siniestros leves, que suponen un 70% del total de los siniestros. El cliente es el gran beneficiado al tener

una opción más a la tradicional reparación, mediante la elección de una indemnización que se realiza en solo unos segundos, y puede realizar esta gestión de forma rápida y sencilla a través de canales digitales como la web, la App de la Compañía y WhatsApp en tiempo real y a cualquier hora del día. Esta novedad es un paso más en el desarrollo de su Plan de Transformación Digital, que apuesta por aportar mayor agilidad y sencillez a los trámites con sus clientes digitales que ya son más del 80% de la cartera.

diferentes retos en torno al sector asegurador. Con esta iniciativa, Línea Directa Aseguradora sigue apostando, un año más, por acercar a los universitarios y estudiantes de máster al mundo de la empresa con el fin de mejorar su empleabilidad.

La compañía celebra la **X edición de sus premios "Nuestros Valores. Personas que dejan huella"**, un reconocimiento para aquellos empleados que, para sus compañeros, representan los valores del Grupo: **respeto a las personas, espíritu de superación, entusiasmo, orientación a resultados y claridad.**

La Fundación Línea Directa presenta el estudio 'Medicación y conducción: un cóctel mortal. Consumo de medicamentos entre los conductores españoles (2010-2019)', del que se extraen datos destacados, como que el 11% de los automovilistas reconoce consumir más medicamentos peligrosos para la conducción que antes o que **en los últimos tres años, el número de conductores fallecidos que dieron positivo en estas sustancias aumentó un 40%.**

Línea Directa Aseguradora presenta sus **resultados del segundo trimestre del ejerci-**

Julio



Julio

En línea con su compromiso con el medioambiente, **la compañía pone a disposición de los empleados varios puntos de carga para vehículos enchufables y eléctricos** en todos los edificios de su sede central.

Se celebra la IV edición del Hackathon "Big Ideas", un encuentro para descubrir talento joven en el que este año 38 estudiantes de diferentes especialidades volvieron a demostrar su destreza para resolver



Septiembre

Septiembre
como primer dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2021. Las cuentas muestran un firme crecimiento en volúmenes de negocio y unos resultados sostenidos y recurrentes, con una cartera de 3,3 millones de clientes (+4,5%), un volumen de primas de 456,5 millones de euros (+1%) y un beneficio neto de 58,2 millones de euros (-1,2% respecto a 2020, que fue un año atípico, y un +8% respecto al primer semestre de 2019).

La compañía distribuye entre sus accionistas 0,024 euros brutos por acción en efectivo

como **primer dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2021** por un importe total de 26,6 millones de euros. Este dividendo implica la distribución del 90% de los resultados del Grupo en el primer trimestre del año.

Agosto
Se estrena la nueva web de Línea Directa Asistencia, la filial del grupo dedicada a la asistencia en viaje, mucho más intuitiva y amigable que la versión anterior, que recoge su espíritu de excelencia en el servicio y de innovación.

Septiembre
 El Grupo Línea Directa se posiciona en el número 54 del **Ranking Merco Empresas**, indicador que mide las empresas con mejor reputación en España.

Vivaz lanza "Safe&Go", el primer seguro de pago por uso para usuarios de patinetes eléctricos, bicicletas eléctricas, segways y hoverboards, entre otros. Además, se han realizado tres mesas redondas en Madrid, Valencia y Barcelona, con la parti-

cipación de instituciones públicas autonómicas y municipales para debatir sobre movilidad.

La Compañía figura en el ranking de las 100 mejores

empresas para trabajar de Actualidad Económica (El Mundo), concretamente en el puesto 71. El ranking destaca que el 87% de sus empleados manifiesta estar orgulloso de trabajar en la Compañía.

La Compañía presenta los resultados del tercer trimestre del año, con un notable aumento de asegurados en todas las líneas de negocio y con una facturación por encima de la media en Hogar y en Salud.

Línea Directa Aseguradora participa en el proyecto de **Autonomous Ready** de coche conectado, iniciativa pionera liderada por la DGT y el Ayuntamiento de Barcelona para poner las bases del futuro coche autónomo en España. Línea Directa participa como la aseguradora oficial haciendo el análisis big data que los más de 800 coches que hay circulando por Barcelona arrojarán desde el punto de vista de la accidentalidad y la seguridad vial.

La Fundación Línea Directa publica el estudio **"El gran cambio. Jóvenes conductores: anatomía de una nueva generación al volante"**, que analiza la accidentalidad vial de los conductores españoles de 18 a 29 años entre los años 2010 y 2019. Pese a ser el colectivo que peor imagen tiene entre los conductores españoles (58%), **los jóvenes españoles de 18 a 29 años son el grupo de edad con menor tasa de mortalidad entre los automovilistas (0,5%)**, un indicador que ha descendido un 41% en la última década.

Octubre



Octubre

Cinco meses después de su conversión en sociedad cotizada y tras incrementar y mantener estable su nivel de capitalización, **Línea Directa entra en el Ibex Medium Cap**, índice que da mayor visibilidad y respuesta a las necesi-

dades de capitalización de empresas grandes que no figuran en el IBEX-35. Es un referente de las empresas pequeñas y medianas que cotizan como forma de dar transparencia a la gestión y a la financiación.

Noviembre

Vivaz, la marca de seguros de salud del Grupo Línea Directa alcanza los **100.000 clientes en poco más de cuatro años** de operaciones de forma completamente orgánica, sin recurrir a compras ni fusiones. De esta forma, el grupo se sitúa entre las 25 mayores aseguradoras de Salud por volumen de facturación en España.

Vivaz publica el estudio **“Edad cronológica vs. edad real: ¿qué edad creen que tienen los españoles?”** El objetivo es medir la salud y edad percibida de los españoles, compararla con su edad cronológica, evaluar el impacto de los hábitos de vida y la percepción de bienestar a distintas edades. Una de las conclusiones es que ó de cada 10 españoles se sienten más jóvenes de lo que marca su edad cronológica.

La Fundación Integra España concede a Línea Directa Aseguradora el premio Compromiso por su programa de voluntariado, en el que se trabaja la integración laboral de personas en exclusión social y con discapacidad.

La Compañía estrena la **serie digital 7 Razones Línea Directa**, en la que diferentes empleados cuentan los motivos por los que Línea

Noviembre



Directa Aseguradora es un buen lugar para trabajar. La campaña se lanza en la web corporativa y en sus redes sociales de la (LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram y YouTube) a través de testimonios y creatividades.

Línea Directa Aseguradora abona el **segundo dividendo a cuenta de los resultados del segundo trimestre de 2021**, pagando 0,023 euros brutos por acción en efectivo, lo que supuso un desembolso total de 25,7 millones de euros y un pay out del 90%.

Diciembre

El Grupo aprueba la distribución de 0,023 euros brutos por acción en efectivo como **tercer dividendo a cuenta de 2021**. El importe total distribuido entre los accionistas de Línea Directa Aseguradora fue de 25,3 millones de euros, equivalente al 90% de los beneficios del tercer trimestre.

La Compañía se adhiere al WEP (Principios para el Empoderamiento de las Mujeres) y al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa en el mundo, que ha unido hasta hoy a más de 13.000 entidades. Con este compromiso, el Grupo Línea Directa se compro-

mete a consolidar en su estrategia los 10 principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción y a contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030.

El Ministerio del Interior concede a la Fundación Línea Directa la **Cruz de Plata de la Orden del Mérito de la Guardia Civil** en reconocimiento a su importante labor en seguridad vial.

Bajo el título **“Cómo presentar tu startup a un inversor”**, la Fundación Línea Directa, de la mano del Director de Finanzas de Línea Directa Aseguradora, ofrece una masterclass para compartir con los emprendedores aquellos

aspectos que deben tener en cuenta para que sus ideas se conviertan en realidad.

La división de Hogar de Línea Directa Aseguradora publica el informe **“Impacto de los fenómenos atmosféricos en el seguro de hogar desde una perspectiva social”**. Entre las principales conclusiones destaca que el 27% de los hogares españoles se ha visto afectado por un evento climatológico en los últimos 10 años, lo que equivale a cerca de siete millones de viviendas.

Línea Directa Aseguradora se convierte en la **primera aseguradora en utilizar drones para la valoración de daños en el hogar**, cuya principal labor será agilizar la valoración

en situaciones extraordinarias como los temporales o fenómenos atmosféricos de gran impacto, además de acceder a lugares más difíciles sin poner en riesgo a los profesionales.

La Fundación Línea Directa publica un calendario solidario a favor de la **Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE)**, un proyecto para el que cuenta con la colaboración desinteresada de **12 medallistas olímpicos y paralímpicos de Tokio 2020 y de 12 voluntarios** con daño cerebral. Todo lo recaudado con la venta, además de una aportación directa de 3.000 euros, van destinados a FEDACE para luchar contra el daño cerebral.



Diciembre

2021

Principales magnitudes

DATOS ECONÓMICOS EN MILLONES

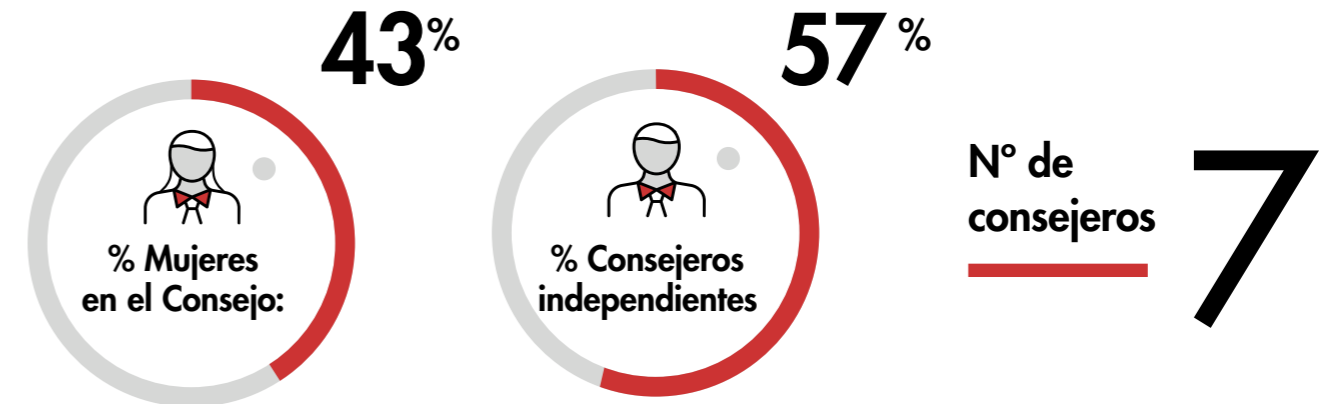
Ingresos totales y por ramos

Prima emitida **907,1 M€**

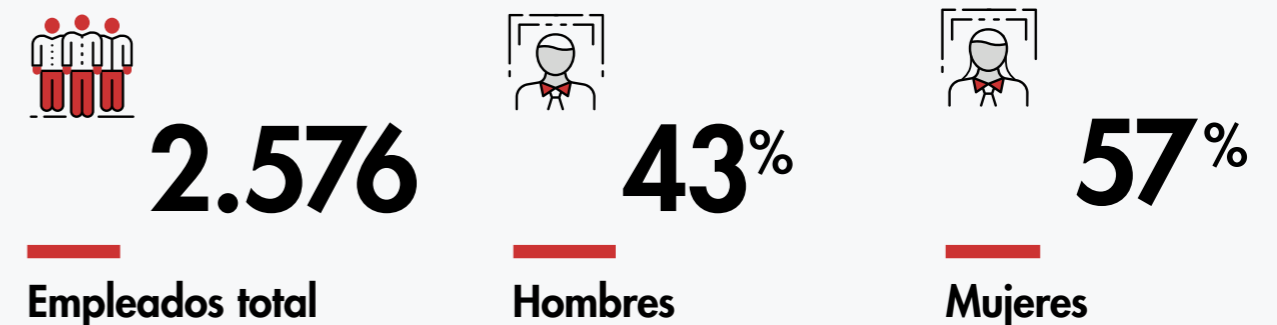
Facturación Motor	748,1 M€
Facturación Hogar	131,2 M€
Facturación Asistencia	1,4 M€
Facturación Salud	26,4 M€

BAI (Beneficio Antes de Impuestos)	145,2 M€
Beneficio Neto	110,1 M€
Clientes	3,3 M
Resultado técnico	138,3 M€

BUEN GOBIERNO



DATOS DE PLANTILLA



Principales magnitudes



Valor creado

ACCIONISTAS

Capitalización bursátil a 31/12 **1.750,7 M€**

Evolución de la acción
desde inicio de cotización a 31/12 **+22,09%**

Dividendos distribuidos **77,7 M€**

Dividend yield **5,91%**



EMPLEADOS

Contratos indefinidos **95,25%**

Mujeres en puestos de Alta Dirección **33%**

Mujeres en puestos de responsabilidad **50%**

Empleados en voluntariado corporativo **154**



CLIENTES

NPS (Net Promoter Score) **37,94%**

NSS (Net Satisfaction Score) **42,87%**

Cientes digitales: **84,6%**

Vehículos eléctricos
asegurados en la compañía **9.178**

Pasos dados por los clientes
en la App de Vivaz Actividad **35 M**

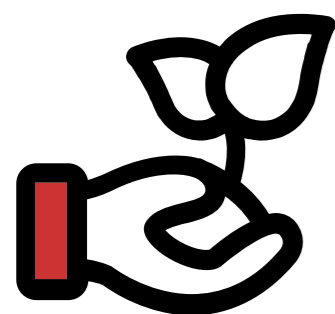
Nº de Consultas servicio de telemedicina
y médico chat on line **39.747**

Llamadas atendidas a nuestros clientes **10.441 M**



95% Proveedores
locales

Principales magnitudes



MEDIOAMBIENTE

Toneladas CO₂
evitadas gracias a los seguros de
vehículos eléctricos
(Incluida Póliza Respira) **9.378**

Energía eléctrica
renovable (Línea Directa) **86%**

VARIACIÓN DE CONSUMO RESPECTO 2019

Consumo energético (Línea Directa) **-5,5%** 

Reducción del consumo de papel
(Línea Directa) **-62%** 

Reducción del consumo de agua
(Grupo) **-39%** 

Reducción de emisiones (Grupo)
(alcance 1 y 2) **-58%** 



SOCIEDAD

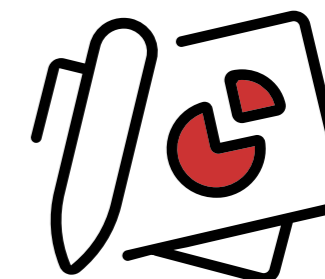
Impuestos directos e indirectos
soportados y repercutidos **225 M€**

FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA

Proyectos recibidos de *startup*
en el Premio Emprendedores **52**

Trabajos presentados
al Premio Periodístico **1.600**

Tres estudios con más de 700
impactos informativos en medios



2021

Salida a Bolsa

Línea Directa Aseguradora es, desde abril de 2021, la tercera aseguradora española cotizada en Bolsa.

Línea Directa Aseguradora es, desde abril de 2021, la tercera aseguradora española cotizada en Bolsa. A finales de 2019, el Consejo de Administración de Bankinter, entonces accionista único de la sociedad al poseer el 100% de las acciones, acordó sacar al mercado la aseguradora repartiendo el 82,6% del capital social entre los accionistas de la entidad financiera y manteniendo una participación minoritaria del 17,4%. El 19 de marzo de 2020, la Junta General Ordinaria del banco aprobó la operación, por la que la Compañía quedó valorada en 1.434 millones de euros.

El debut bursátil se llevó a cabo mediante la fórmula de *listing*, de forma que los títulos de Línea Directa Aseguradora salieron al mercado no mediante una oferta pública, sino teniendo ya propietarios, en este caso los accionistas de Bankinter, que pasaron a ser accionistas también de una aseguradora independiente y cotizada. Cada accionista de Bankinter recibió el mismo número de acciones de Línea Directa Aseguradora que las que tenía del banco.

La operación obtuvo todas las autorizaciones regulatorias y se preparó durante meses en colaboración estrecha y continua con la

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). El 22 de marzo de 2021, Bankinter recibió el visto bueno del Banco Central Europeo (BCE) para realizar esta segregación de sus negocios bancario y asegurador y, el 26 de marzo, la DGSFP manifestó su no oposición. Línea Directa Aseguradora registró el Folleto de Admisión en la CNMV el 15 de abril y su estreno en la Bolsa se produjo el 29 de abril a un precio de referencia de 1,3175 euros por acción.

Antes del inicio de la cotización, el 5 de abril de 2021, el Grupo designó un nuevo Consejo de Administración cuya estructura y composición cumplen con las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. El nuevo órgano de administración de la Compañía pasó a estar formado por un total de siete consejeros, frente a los nueve anteriores, reforzando así la eficiencia de la sociedad; **el número de consejeras representa un 43% del total de miembros, y el de consejeros independientes, el 57%**, lo que se traduce en un órgano altamente equilibrado. En esa línea, el Consejo de Administración cuenta con dos comisiones consultivas — Comisión de Auditoría y Cumplimiento y



Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo— presididas e integradas mayoritariamente por consejeros independientes.

La conversión de Línea Directa Aseguradora en una sociedad cotizada respondía, por un lado, a la necesidad de su anterior accionista único de separar el negocio de seguros del bancario, lo que ha permitido a ambas compañías trazar sus respectivas estrategias de manera más independiente y operar con una estructura de capital y una política de dividendos acordes a sus necesidades. Por otro lado, era un paso natural por la

naturaleza y la rentabilidad alcanzadas por Línea Directa Aseguradora en sus 26 años de actividad, tiempo en el que la Compañía se ha convertido en la quinta aseguradora de automóviles del país, con más de 3,3 millones de clientes y una facturación anual en torno a los 900 millones de euros y una rentabilidad (ROE) superior al 30%.

La operación permite a la Compañía acceder a nuevas vías de crecimiento y reforzar su capacidad de atracción de talento, dada la mayor notoriedad que alcanza, a la vez que supone un reto profesional para los más de 2.500 empleados del Grupo.

Modelo de Negocio

Entorno empresarial

En un entorno macroeconómico muy complejo, en el que la economía sigue aún lejos de los niveles de crecimiento previos a la pandemia, el sector asegurador se ha afianzado como una garantía de solidez y solvencia.



Durante 2021, el **Ramo de No Vida** en 2021 ha experimentado un incremento en el volumen de primas del 3,3% hasta superar los **38.277 millones de euros**, un resultado que cobra especial relevancia ante el comportamiento desfavorable del Ramo de Autos, uno de sus principales pilares.

En 2021, el Ramo de Autos registró un volumen de primas de más de **10.990 millones de euros**, lo que supone un retroceso del **-0,9%** respecto a 2020 pese a que, según los datos FIVA (Fichero Informatizado de Vehículos Asegurados), el volumen de aseguramiento superó los **32,6 millones de vehículos**. Sin embargo, el desplome de las ventas de coches nuevos ha afectado de forma decisiva al Ramo, que ha visto cómo su facturación retrocedía a niveles de hace una

década. Esta situación, que amenaza con prolongarse a lo largo de 2022, se debe, entre otros factores, a la crisis de microchips vivida en la industria del automóvil, que se compensa parcialmente con la dinamización del mercado de segunda mano.

La caída de las ventas de vehículos nuevos también ha provocado que el mercado asegurador se nutra fundamentalmente de **coches de 10 o más años**, lo que agrava aún más el problema del envejecimiento del parque automovilístico español que, según datos de Faconauto, cuenta con una antigüedad media de **13,2 años de media**. Esta circunstancia conlleva dos consecuencias fundamentales para el sector asegurador y para la sociedad: un descenso en el importe medio de las **primas** y una **menor protección ante los accidentes**

de tráfico, ya que los vehículos más antiguos no incorporan los mismos sistemas de seguridad que los nuevos, agravando aún más las consecuencias de los siniestros.

La recuperación de la movilidad tras el fin del confinamiento y las restricciones ha hecho **repuntar los accidentes más graves** respecto a 2020 (+15%), lo que ha provocado una subida general de la siniestralidad y, consecuentemente, del Ratio Combinado sectorial (92,1% a cierre de septiembre de 2021, último dato disponible), un indicador clave en la actividad aseguradora, ya que mide el cociente entre los ingresos por primas y la suma del coste siniestral y los gastos, representando así la rentabilidad real de las compañías de seguros. En este

A cierre de 2021, el volumen de primas en el Ramo de Hogar de la Compañía subió un 8,8%, 3,9 puntos porcentuales más que el mercado.

contexto, Línea Directa Aseguradora ha registrado un decrecimiento del volumen de primas en Autos de un 0,9% en 2021, una caída equiparable a la del conjunto del sector. La compañía figura en el 5º puesto del ránking del Ramo de Autos, logrando facturar más de 748 millones de euros a cierre del ejercicio.

El sector asegurador de Hogar sigue consolidándose como un valor dinámico y sólido que otorga estabilidad, diversificación y rentabilidad al ramo de No Vida. A cierre de 2021, la facturación total del negocio aumentó un 4,9% respecto al año anterior. Línea Directa Aseguradora, por su parte, sigue su ascenso constante y sostenido. A cierre de 2021, el volumen de primas de la compañía subió un 8,8%, 3,9 puntos porcentuales más que el mercado. Especialmente remarcable fue el desempeño de la nueva producción y de la retención de cartera, dos indicadores claves para el crecimiento.

Este fuerte desarrollo ha permitido a Línea Directa Aseguradora consolidarse, según los datos de ICEA, en el puesto número 12 del ránking de Hogar por volumen de facturación, un hito meritorio teniendo en cuenta la firme apuesta de la Compañía por el crecimiento orgánico, que se ha producido siempre póliza a póliza y en términos de una gran rentabilidad y una extraordinaria calibración del riesgo. De hecho, durante 2021, la siniestralidad de la compañía apenas fue del 55,4%, lo que le ha permitido contar con uno de los mejores Ratios Combinados del ramo (88,9%), 8,2 puntos porcentuales más bajo que la media del mercado a cierre del tercer trimestre de 2021, último dato disponible.

La Compañía figura en el 5º puesto del ránking del Ramo de Autos, logrando facturar más de 748 millones de euros a cierre del ejercicio.

Los resultados sectoriales del seguro de Salud siguen registrando unas cifras muy positivas, lo que le convierte en uno de los ramos con mejor comportamiento y proyección del mercado. En 2021, el crecimiento del volumen de primas imputadas totales del Ramo fue del 4,9%, lo que le ha permitido superar los 9.849 millones de euros e incrementar notablemente el número de asegurados (+4,8%) hasta alcanzar los 13,4 millones de riesgos a cierre de septiembre de 2021, último dato disponible. Este resultado fue aún más destacable en la modalidad de Asistencia Sanitaria, cuya facturación ha aumentado un 5,2%.

En este contexto, Línea Directa Aseguradora, que opera en el Ramo desde 2017 a través de su marca Vivaz, ha tenido un comportamiento muy positivo, logrando superar los 100.000 clientes de forma completamente orgánica. Además, la compañía logró facturar 26,4 millones de euros en 2021 un 21,2% más que el año anterior, un ritmo de crecimiento que cuadruplica al del sector y que sitúa a Línea Directa Aseguradora en el puesto número 21 del ránking de entidades de Asistencia Sanitaria, según datos de ICEA a cierre del tercer trimestre.



Modelo de Negocio

Líneas de Negocio

Línea Directa Aseguradora nació como una compañía especializada en pólizas de automóvil y, a lo largo de sus 26 años de actividad comercial, se ha ido convirtiendo en una compañía multirrama y multi-marca con una oferta diferencial y altamente competitiva de seguros de Motor, Hogar y Salud. A cierre de 2021, el Grupo ocupa el puesto número 13 del ramo de No Vida con una facturación de 907,1 millones de euros y 3,34 millones de asegurados en cartera, según el servicio de estadísticas y estudios del sector seguros en España, ICEA.

El seguro de Autos

El Área de Motor engloba la principal línea de negocio de Línea Directa Aseguradora, que incluye los seguros de coches y motos para distintos clientes: particulares, empresas, autónomos y *expatriates* o internacional, y es el core de la compañía. A cierre de 2021, este segmento suponía el 82,5% de la facturación por primas de la compañía, con unos ingresos de 748,1 millones de euros, y el 75,5% de la cartera de asegurados, con más de 2,5 millones de pólizas suscritas. Estas cifras consolidan a Línea Directa como la quinta **aseguradora de España en Autos**.

Bajo la marca Línea Directa, el Grupo cuenta con una oferta completamente personalizada tanto para **automóviles particulares** como para **vehículos de empresas**, grandes empresas, pymes y autónomos, sea cual sea su sector de actividad, y con coberturas y servicios diseñados específicamente para estos clientes. Estos asegurados tienen a su disposición un gestor de flotas, un profesional cuya labor principal es adaptar la póliza a las características de cada empresa.

Dentro del negocio de Autos se encuentra también la marca **Penélope Seguros**, creada en 2012 y que ofrece coberturas especialmente pensadas para mujeres con servicios únicos en el mercado. La otra marca del segmento es **Aprecio**, para usuarios de motocicletas.



La Línea de Negocio de Motor supone el 82,5% de la facturación por primas de la Compañía.

El Área de Motor engloba las divisiones de Coches, Motos, Empresas e Internacional.

En un escenario de continua presión competitiva, Línea Directa Aseguradora ha logrado mantener un **comportamiento diferencial respecto a la media del mercado** gracias a un modelo de negocio totalmente desintermediado, una rigurosa política de suscripción de los riesgos y una eficiente gestión de la siniestralidad. Todo ello permite a la Compañía generar unas eficiencias que traslada a los clientes en forma de pólizas a precios altamente competitivos.

En este sentido, y después de ofrecer en 2020, con motivo de la pandemia de la Covid-19, las mayores ayudas de su historia a los asegurados con la campaña "Garantía real de que pagarás menos", Línea Directa Aseguradora retomó en 2021 su recono-



Línea Directa Aseguradora ha vendido más de 800 pólizas de Llámallo X, el primer seguro del mercado que lleva un coche incluido. En 2021 se han incorporado modelos híbridos, más respetuosos con el medioambiente.

cida **campaña para aquellos conductores que conservan la totalidad de los puntos de carné**, la única de estas características en el mercado asegurador español y que lanzó por primera vez en 2013. De esta forma, Línea Directa ha vuelto a recompensar con descuentos a los conductores que mantienen los 15 puntos del carné y no han dado partes culpables en los últimos cinco años.

A ello, la Compañía suma una oferta comercial en continua adaptación a las necesidades de los asegurados, fundamental en un escenario como el actual en el que se está produciendo una **revolución en el paradigma de la movilidad** basada en una **mayor concienciación medioambiental y nuevos hábitos de propiedad y uso de los vehículos**.

En abril de 2021, el Grupo puso en el mercado la segunda edición de **"Llámallo X"**, el primer seguro a todo riesgo con coche incluido por un precio fijo al mes, incluidos el mantenimiento y los impuestos ligados al mismo, lo que supone un vuelco al modelo tradicional por el que se comercializan automóviles con seguro incluido. Desde su lanzamiento en 2020, Línea Directa Aseguradora ha vendido más de **800 pólizas** de Llámallo X, un producto que responde a las inquietudes de los consumidores por el respeto al medioambiente.

En esa misma línea y como parte del compromiso del Grupo con la Sostenibilidad, Línea Directa Aseguradora ha continuado impulsando el aseguramiento de vehículos eléctricos a través de su **Póliza Respira**. Al cierre del ejercicio, 9.178 vehículos eléctricos están asegurados en la Compañía, más de dos mil con la Póliza Respira.

Junto al fenómeno creciente de los vehículos compartidos, se está produciendo un auge de los vehículos de movilidad personal

(VMP), como patinetes eléctricos y bicicletas eléctricas, cuyas normas de uso y circulación han sido objeto de regulación por las autoridades en 2021. En ese contexto, Línea Directa Aseguradora ha diseñado y empezado a comercializar en septiembre del citado año **Vivaz Safe&Go**, el primer seguro para VMP que cubre la movilidad de las personas, se gestiona 100% a través de una aplicación móvil y funciona bajo el modelo on/off o de pago por uso.

Línea Directa Aseguradora viene trabajando además desde hace años en el futuro del coche autónomo a través de herramientas que permiten monitorizar a distancia y en tiempo real la conducción y el comportamiento de los usuarios. En 2019, el Grupo se convirtió en la aseguradora oficial de **Autonomous Ready**, un proyecto de movilidad y seguridad vial de última generación de la Dirección General de Tráfico (DGT) y el Ayuntamiento de Barcelona para impulsar el coche conectado y el futuro coche autónomo. Con el objetivo de llegar a 5.000 vehículos conectados, cada coche incorpora un dispositivo que recaba toda la información sobre la conducción, el entorno y las características de la vía, lo que permitirá identificar los principales puntos de riesgo en la ciudad, especialmente los relacionados con los usuarios más vulnerables (peatones, ciclistas y motoristas).

Línea Directa Aseguradora es la Compañía responsable de analizar estos millones de datos, y sus conclusiones servirán para configurar modelos predictivos de movilidad prevención vial, en base a estos sistemas de asistencia a la conducción, conocidos como ADAS. Como parte del piloto, Línea Directa ha instalado 50 dispositivos en parte de los vehículos de sustitución ofrecidos a sus clientes por su taller CAR Barcelona, siempre con el objetivo de aprender directamente de las

posibilidades que ofrece esta tecnología.

Por otro lado, la Compañía ha lanzado en julio de 2021 la aplicación móvil **ConducTOP**, un novedoso programa para sus clientes en el que se analiza automáticamente cada trayecto del conductor teniendo en cuenta la suavidad de los giros y de la frenada, la aceleración y velocidad adecuadas, así como la concentración al volante. En cada viaje con buena puntuación, el conductor acumula recompensas que los clientes pueden canjear por cheques de lavado en gasolineras Cepsa o cheques por valor de cinco euros a consumir en gasolineras o tiendas de esta misma compañía. Esta iniciativa permite al Grupo seguir innovando en el seguro de automóviles y ofreciendo a sus clientes descuentos con el objetivo de premiar y recompensar la buena conducción y un comportamiento seguro al volante. En sólo seis meses, esta App ha alcanzado casi **18.000 descargas** en las stores de Android e IOS.

Gracias a sus procesos sencillos y eficientes y a sus servicios digitales, la división de Autos es capaz de ofrecer una experiencia de cliente diferencial basada en la tecnología, la flexibilidad y la inmediatez.

En este sentido, en los últimos ejercicios se ha potenciado el uso de **WhatsApp** como canal de comunicación con el cliente, abarcando procesos tan diversos como la gestión de la cita, la solicitud de coche de sustitución, el envío de fotografías para la peritación de los daños, la petición de servicios de recogida y entrega o incluso la consulta del estado de la reparación.

También la tecnología ha sido una gran aliada a la hora de automatizar procesos en la gestión de los siniestros de motor. Un ejemplo de ello es la digitalización de los procesos de encargo para los peritos, así como en

los procesos de valoración online. Esto ha permitido que no haya desfases de información y que se proceda a la valoración de los siniestros en tiempo real. También la automatización de la facturación, que ha permitido que, a través de una plataforma online, se agilice el proceso de facturación con el Centro Avanzado de Reparaciones (CAR).

La transformación digital que el Grupo viene haciendo desde hace años ha permitido, por ejemplo, que actualmente el 49,8% de los partes de automóvil de los asegurados de la Compañía se abran a través de canales digitales y más de la mitad de las grúas (el 59,7%) se solicitan a través de la App o de la web de Línea Directa.

Mediante el uso de la inteligencia artificial (IA), Línea Directa Aseguradora ha puesto en marcha en 2021 un piloto **de valoración e indemnización para los daños producidos en siniestros leves, en tiempo real y sin intervención humana**. Estos percances sencillos, como arañazos en la carrocería del coche y que no afectan a la seguridad del vehículo, suponen un 70% del total de los siniestros. Con esta nueva opción, el cliente podrá realizar la gestión del siniestro de forma rápida y sencilla mandando fotografías con los daños del vehículo a través de canales digitales como la web, la App y WhatsApp en tiempo real y a cualquier hora del día. De forma inmediata, recibirá la valoración e indemnización de esos daños. La Compañía espera conseguir en 2022 gestionar sin intervención humana el 30% de estos siniestros.



El seguro de Hogar

Línea Directa Aseguradora inició la diversificación de su negocio en 2008 con la entrada en el ramo de seguros de Hogar, comercializando, por primera vez en el mercado asegurador español, una póliza multirriesgo a través del canal directo, flexible y que permite al cliente pagar solo por aquello que realmente necesita.

La línea de negocio de Hogar, con una facturación superior a los 131 millones de euros y **712.000 pólizas suscritas**, lo que representa el 14,5% de las primas emitidas de la Compañía y el 21,3% de la cartera de asegurados, se ha consolidado como una de las principales palancas de crecimiento del Grupo.

En un mercado de elevada competencia por parte de las entidades bancarias, debido a la tradicional vinculación entre el crédito hipotecario y el seguro de Hogar, Línea Directa Aseguradora viene creciendo en ingresos por primas por encima del mercado y se sitúa, según datos de ICEA a cierre del tercer trimestre, en el **puesto número 12 del ranking de Hogar** por volumen de facturación.

La comercialización de seguros de Hogar por parte de Línea Directa se basa, como en el caso de las pólizas de automóviles, en un modelo 100% desintermediado, de venta por teléfono e internet. De forma paralela, y siempre con esa estrategia de crecimiento orgánico, la Compañía explora y ha cerrado a lo largo de 2021 diversas alianzas de distribución con otras entidades financieras y compañías de otros sectores.

Con el objetivo de captar nuevos clientes y de generar nuevas formas de fidelización, **Línea Directa Aseguradora y Naturgy** sellaron en el primer semestre del ejercicio una **alianza comercial** que complementa los productos



Actualmente, el 35% de los partes de Hogar se abre ya por canales digitales.

y servicios de las dos compañías, con ofertas atractivas y descuentos potentes para los clientes de ambas empresas. Tras el éxito del acuerdo, cuatro meses después ampliaron su colaboración con propuestas sostenibles. Los clientes de Línea Directa Aseguradora que se acojan a este acuerdo tienen un descuento fijo de 300 euros por la contratación de una instalación fotovoltaica con Naturgy.

Línea Directa Aseguradora ha alcanzado además **un acuerdo de comercialización de sus seguros de Hogar con Evo Banco**, entidad financiera 100% digital con cerca de 700.000 clientes y cuyo modelo de distribución por internet y teléfono móvil se ajusta totalmente al modelo desintermediado del Grupo.

Desde su lanzamiento en 2008, Hogar ha continuado desarrollando procesos y herramientas con un fuerte componente digital para que el cliente pueda solucionar sus incidencias más rápidamente, también en la autoevaluación de siniestros, de forma que actualmente el 32,5% de los partes de

hogar se abre ya por canales digitales. En el ejercicio 2021, la división de Hogar de Línea Directa Aseguradora ha seguido mejorando su apuesta por los canales digitales. De esta forma, gracias a la omnicanalidad, se agiliza la prestación del servicio en las viviendas de los clientes.

La Compañía utiliza la tecnología de las videoperitaciones como proceso de valoración novedoso y ágil. Un ejemplo de ello es la videoperitación de daños en vitrocerámicas donde, gracias a esta tecnología y de manera instantánea, se traslada la propuesta de indemnización económica que, en caso de ser aceptada por el cliente, se ingresa automáticamente en su cuenta bancaria.

Línea Directa Aseguradora usa las últimas tecnologías para agilizar y facilitar la valoración de los daños y así ofrecer una solución más rápida a los asegurados y el mejor servicio en el momento de la verdad, que es cuando los clientes verdaderamente necesitan a sus compañías de seguros. En este sentido, y ante el incremento de la frecuencia de los daños provocados por fenómenos meteorológicos adversos, como la borrasca Filomena, en 2021 la línea de Hogar de la Compañía ha comenzado a usar drones para la valoración de los daños en las viviendas. Esto, además de agilizar su tramitación, permite a la Compañía acceder a lugares más difíciles sin poner en riesgo a los profesionales.

Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora

Línea Directa Aseguradora continuó en 2017 con su estrategia de diversificación del negocio al iniciar su actividad en el ramo de seguros de salud bajo la marca Vivaz. En poco más de cuatro años, Vivaz se ha consolidado como uno de los principales motores de crecimiento del Grupo.

Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, superó en 2021 los 100.000 clientes y los 26 millones de euros en primas, situándose así **entre las 25 mayores aseguradoras de salud** por volumen de facturación, según datos a cierre del tercer trimestre. Este crecimiento es especialmente destacable teniendo en cuenta que el sector de los seguros de salud está altamente concentrado en cuatro grandes compañías. En ese escenario, Vivaz viene creciendo año a año, de forma completamente orgánica, a tasas de doble dígito en ingresos y asegurados, muy por encima de la media del mercado.

La propuesta comercial de seguros de salud de Vivaz es completamente diferencial respecto a su competencia al ser un producto 100% digital, ya que se gestiona completamente a través de la aplicación móvil y la página web, sin necesidad de una tarjeta sanitaria, y con una oferta sencilla y flexible que permite elegir al asegurado las coberturas que realmente necesita. Esto está permitiendo a Vivaz crear nuevo mercado y atraer a clientes que nunca habían contratado una póliza privada de salud.

Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, superó en 2021 los 100.000 clientes y los 26 millones de euros en primas.



Vivaz viene creciendo año a año, de forma completamente orgánica, a tasas de doble dígito en ingresos y asegurados.



Uno de los focos estratégicos de Vivaz es la promoción de hábitos de vida saludables entre los asegurados y el conjunto de la sociedad.

Consultas de telemedicina

↑ 134%

39.747 consultas por chat y videoconferencia

Vivaz cuenta con un **cuadro médico**, en alianza con DKV, formado por **30.000 profesionales y 1.000 centros sanitarios** con el que presta un servicio sanitario de alta calidad y da respuesta a todas las demandas de los asegurados. A través de la App **Vivaz Médico Online**, la Compañía presta atención sanitaria a través del móvil mediante un servicio de chat y **videoconsulta médica** con un completo equipo de especialistas en medicina general, pediatría, psicología, ginecología, dermatología, alergología, sexología, nutrición y dietética y entrenamiento personal.

A través de este servicio de telemedicina se han atendido 39.747 consultas por chat y videoconferencia en 2021, más del doble que en 2020. Casi el 45% de estas consultas han sido de medicina general, seguido de las videoconsultas al pediatra, al nutricionista y al ginecólogo.

Además de la prestación de un servicio médico excelente, uno de los focos estratégicos de Vivaz es la **promoción de hábitos de vida saludables** entre los asegurados y el conjunto de la sociedad, bajo el convencimiento de que la prevención es la mejor medida para

Vivaz es la primera marca de seguros de Salud que permite a sus clientes contar con pruebas diagnósticas preventivas sin sintomatología asociada.

garantizar la salud. Así, por un lado, Vivaz es la primera marca de seguros de Salud que permite a sus clientes contar con **pruebas diagnósticas preventivas**, aunque no estén asociadas a ninguna sintomatología. Por otro, la Compañía anima a sus asegurados a seguir hábitos saludables, como caminar al menos 10.000 pasos al día y dormir al menos 7 horas diarias, que se monitorizan mediante una *fitband* o el *smartphone*, y les recompensa por seguirlos con descuentos de hasta 200 euros en la renovación de la póliza.

Al cierre de 2021, Vivaz Actividad, la App por la que se sigue el cumplimiento de esos hábitos de vida saludable, contaba con 21.120 usuarios activos. Desde la puesta en marcha de esta iniciativa, los usuarios de la aplicación acumulan **75.149 millones de pasos**, con una media en 2021 de 198.750 pasos al mes por usuario activo, y cerca de **21 millones de horas de sueño**, lo que implica que cada usuario ha dormido más de siete horas una media de 88 días en 2021. Este reto de actividad y sueño ha permitido a esos asegurados **renovar sus pólizas con un descuento medio de 49,33€**.

En 2021, y consciente de la importancia de la buena alimentación en la prevención de enfermedades, en junio de 2021 Vivaz lanzó el **Manifiesto Vivaz**, un documento elaborado por **Juan Revenga**, dietista-nutricionista y biólogo, miembro de la Academia Española de Nutrición y Dietética que recoge los principios sobre una buena alimentación, consejos básicos para alcanzarla y unos compromisos proactivos de la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora para ayudar a la sociedad a conseguir este objetivo. Entre estos últimos destacan la promoción de hábitos de vida saludables, la divulgación veraz y rigurosa o la denuncia de mitos relacionados con la nutrición, entre muchos otros.

Vivaz, además, asume los principios recogidos en el Manifiesto y los lleva a la práctica en todo lo que hace en este ámbito **con todos sus grupos de interés, principalmente empleados, clientes y sociedad en general**. Con el objetivo de dar a conocer estos principios, desde su lanzamiento, Vivaz los difunde en todo el contenido sobre alimentación y hábitos saludables en sus canales en redes sociales, su página web y sus Apps, así como en sus intervenciones y colaboraciones en medios de comunicación.

Los asegurados de Vivaz pueden seguir, además, programas de formación impartidos por el nutricionista Juan Revenga, entre otras acciones, y los más de 2.500 empleados del Grupo disponen, entre otras actividades, de webinars sobre hábitos saludables con distintos expertos.

Con todo esto Vivaz aúna dos objetivos estratégicos: que sus clientes gocen de una mejor salud en general y que se beneficien de ello en el precio de su seguro.



Vivaz Safe&Go destaca por su facilidad y claridad y ofrece dos posibilidades de contratación: pago por uso y anual.

Vivaz Safe&Go, el primer seguro de pago por uso para usuarios de Vehículos de Movilidad Personal

Uno de los fenómenos que se enmarcan en el nuevo escenario de movilidad que atraviesa la sociedad es la irrupción y el auge de los vehículos de movilidad personal (VMP), como patinetes eléctricos y bicicletas eléctricas, que no necesitan matrícula ni cualquier otro tipo de registro oficial. El crecimiento exponencial en el uso de estos vehículos y el consecuente aumento de la accidentalidad ligada a ellos se ha convertido en una fuente de preocupación de primer orden para la Dirección General de Tráfico (DGT), la Fiscalía de Seguridad Vial y los ayuntamientos. Esto ha llevado a las autoridades a regular en 2021 su uso, imponiendo la obligatoriedad del casco, prohibiendo su circulación por las aceras, limitando su velocidad a 25 km/h y fijando sanciones por circular con VMP bajo los efectos del alcohol y las drogas, entre otras medidas.

Por ahora, la normativa nacional no establece la obligatoriedad de que los usuarios de VMP particulares cuenten con un seguro de responsabilidad civil para hacer frente, al menos, a los daños causados a terceros en caso de un siniestro con un patinete o una bicicleta eléctricos. Así, en la actualidad, aquellos usuarios de VMP que sufran un accidente culpable con su VMP deberán responder con su patrimonio tanto de los daños sufridos como de los causados a otros. Sin embargo, conscientes de esta laguna, y de

la falta de seguridad que supone para otros usuarios de la vía pública como los viandantes, las autoridades han abierto el debate sobre la necesidad de imponer, también, este seguro obligatorio para VMP.

En ese contexto, **en septiembre de 2021 Línea Directa Aseguradora lanzó Vivaz Safe&Go, el primer seguro 100% digital dirigido a usuarios de VMP: patinetes, bicicletas, skates, patines, segways, monociclos y hoverboards.** Para ello, el usuario puede activar y desactivar su seguro a través de la App de Safe&Go, pagando solo por el tiempo real de uso en cada trayecto.

Esta innovación de Línea Directa Aseguradora permite además romper una barrera a la extensión del seguro obligatorio entre los usuarios de VMP, pues al cubrir a la persona

y no al vehículo no es necesario crear un registro de estos vehículos ni matricularlos.

La App móvil de Vivaz Safe&Go permite consultar los recorridos y hacer las gestiones de póliza de forma digital y sin llamadas, las 24 horas del día, incluyendo la contratación, el alta de un parte de accidente o la consulta de sus pagos, entre otras opciones. La indemnización al cliente, una vez aceptada, se hace de forma inmediata a su cuenta corriente, lo que evita esperas.

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

Vivaz Safe&Go destaca por su **facilidad y claridad** y ofrece dos posibilidades de contratación: pago por uso y anual. El pago por uso cuenta con una tarifa plana de 2 céntimos el minuto. Todos los precios incluyen impuestos y recargos del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS). En el anual existen tres packs diferentes según las coberturas de cada modalidad, que van desde los 16,35€ euros del producto más sencillo hasta los 33,2€ del más completo, lo que supone que cualquier usuario de VMP puede contar con un seguro anual por apenas cuatro céntimos al día.

El seguro Vivaz Safe&Go ha revolucionado el mercado al asegurar la movilidad y no el vehículo.

100%

Digital

Línea Directa Asistencia

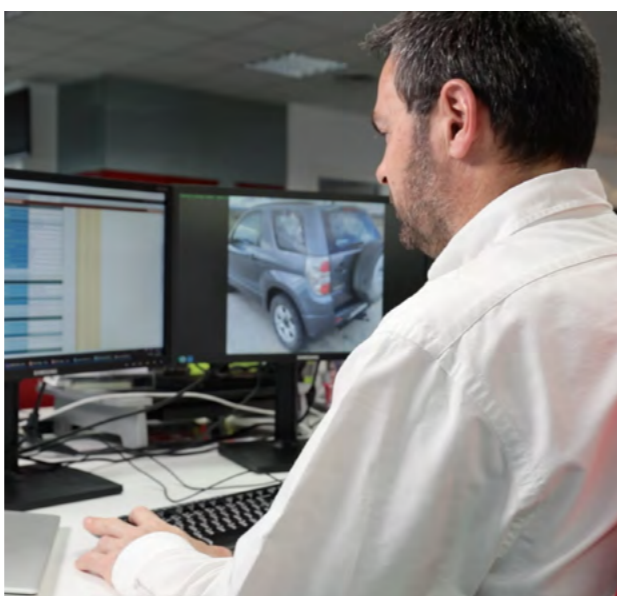
Línea Directa Asistencia es la filial del Grupo especializada en servicios de verificación, peritación y asistencia en viaje. Cuenta con una red de miles de colaboradores en toda España que le permite ofrecer asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año, y se apoya en la tecnología, los soportes digitales y la innovación para ser un referente en movilidad y en los servicios que presta:

- **Grúa Digital**, con el que el cliente puede pedir una grúa en menos de 30 segundos desde su móvil, resolviendo además los problemas de localización del vehículo en el momento de solicitar la asistencia gracias a la **geolocalización por GPS**.

Una vez solicitada, se puede realizar un seguimiento en tiempo real del recorrido seguido por el vehículo de asistencia, así como conocer el tiempo estimado de llegada.

- **Facetruck**, que, para mayor seguridad de los clientes, les permite recibir en su móvil la fotografía y los datos del gruísta, con quien pueden interactuar a través de mensajes antes de que este llegue al lugar del incidente.
- **Vehículo de sustitución en el momento**: en el momento de la asistencia los colaboradores de grúa llevan al lugar del percance un vehículo de sustitución, para que el cliente continúe el viaje, a la vez que retiran el vehículo averiado del cliente.
- **Fotoverificación** para realizar una valoración del vehículo a distancia sin que el cliente tenga que desplazarse al taller.

Línea Directa Asistencia ofrece asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año.



- **Ayuda mecánica**, una prestación pionera con la que ofrece a los asegurados asesoramiento profesional en temas de mecánica, incluyendo el traslado del vehículo a la ITV, asesoramiento técnico, reparaciones in situ, asistencia o un servicio de mantenimiento integral para tener al día las revisiones.

Asistencia en viaje

Línea Directa Asistencia atiende más de 700.000 servicios anuales de asistencia en carretera. Gracias a los acuerdos con partners europeos de Astrum Alliance, líder mundial de las asociaciones de compañías de asistencia en viaje, puede prestar este servicio tanto a clientes españoles como a extranjeros dentro y fuera de España, 24x7 todos los días del año, en español, inglés, alemán y portugués, tanto al vehículo como a los ocupantes en caso de avería, accidente o robo.

El servicio se apoya en tres pilares: un equipo humano de gestión con una alta vocación de servicio, una amplia, experimentada y comprometida red de colaboradores y la tecnología más innovadora, con soluciones de localización como una App específica, una Web Mobile y, en breve, la posibilidad de hacer la petición del servicio de grúa por **WhatsApp**. Precisamente la tecnología ha permitido la implantación de un **modelo predictivo** para saber lo complejo que va a resultar un caso antes de que la llamada llegue a un agente, y así poder dirigirla al grupo de profesionales más adecuado para cada caso según su tipificación.



Línea Directa Asistencia atiende más de 700.000 servicios anuales de asistencia en carretera.

Línea Directa Asistencia cuenta en el equipo con un grupo de **mecánicos especializados** en diagnosticar telefónicamente la avería en el momento de la asistencia, de manera que pueden decidir cuál es la mejor opción para el cliente en cada momento, enviar información al colaborador para una reparación in situ, saber si es imprescindible el remolque de una grúa o indicar al asegurado que puede seguir circulando con su vehículo hasta el taller. Estos sistemas y equipos de personas permiten detectar todas las necesidades de los clientes en el momento de la asistencia haciendo una gestión integral del caso y potenciando la resolución en la primera llamada.



El tiempo medio de llegada de la grúa es de 30 minutos y el índice de reparaciones en el lugar del percance asciende al 45% de los casos.

Gracias a la amplitud y la excelencia de la red de colaboradores de la Compañía, **el tiempo medio de llegada de la grúa es de 30 minutos y el índice de reparaciones en el lugar del percance asciende al 45% de los casos**, unos datos que avalan la satisfacción de los clientes, ya que **ocho de cada 10 encuestados califican al servicio de Línea Directa Asistencia de "excelente"**. A estos resultados también contribuye el servicio de comprobación y sustitución de baterías in situ, gracias al cual el cliente puede continuar circulando con su vehículo en apenas unos minutos.

Desde 2014, además, **Línea Directa Asistencia** actúa como **centro de respuesta de emergencias** en las diferentes comunidades autónomas. Así, en caso de activación del **dispositivo e-call** situado en el vehículo accidentado, los especialistas de la Compañía se ponen en contacto con el cliente para gestionar la emergencia. En caso de que no se lograra la comunicación, Línea Directa Asistencia se pone en contacto con los servicios de emergencia, trasladándoles la información del percance y su localización, acortando así los tiempos de atención médica.

Soluciones de movilidad

El **servicio de movilidad de Línea Directa Asistencia** es 100% digital y cuenta con una completa red de vehículos y conductores cualificados cuyo objetivo es ofrecer a sus clientes los mejores servicios. Entre otros muchos, aporta una solución para aquellos talleres que quieren ofrecer a sus clientes la posibilidad de utilizar un vehículo de sustitución durante el proceso de reparación del suyo propio.

Además, **Línea Directa Asistencia** pone a disposición de sus clientes una red de conduc-



Servicio de verificación de riesgos previo a la contratación.

170.000
verificaciones

Uno de los servicios más destacados es el traslado de los coches de sus clientes a la ITV y la devolución al domicilio.

tores profesionales para recoger o trasladar sus vehículos a los talleres de reparación, siempre con el objetivo de prestar un servicio seguro, rápido y fiable, que, entre otras muchas posibilidades, incluye el **traslado de los coches a la ITV con todos los trámites que supone** -dentro de la cobertura Ayuda al mantenimiento del vehículo a domicilio-. Por otro lado, entre otros servicios ofrecidos a empresas, Línea Directa Asistencia incluye la **entrega personalizada de vehículos nuevos o de ocasión**.

Verificación de riesgos

Línea Directa Asistencia ofrece el servicio de verificación de riesgos previo a la contratación, con una media anual de **170.000 verificaciones**, tanto presenciales -a través de la red nacional de verificadores- como digitales -mediante el envío de fotografías del vehículo y de la documentación a través de la App de Línea Directa Aseguradora.

Centro Avanzado de Reparaciones (CAR)

El esfuerzo innovador es igualmente importante en la gestión de los siniestros y las reparaciones, uno de los aspectos fundamentales del negocio asegurador, de la relación de las compañías con sus asegurados y, por tanto, de la calidad del servicio prestado. Línea Directa Aseguradora cuenta con una red de más de 500 talleres colaboradores y con dos **Centros Avanzados de Reparación (CAR)**, uno en **Madrid** y otro en **Barcelona**, talleres propios de última generación que ofrecen un servicio integral al cliente, desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo.

Además, la Compañía cuenta con una **flota de vehículos de sustitución** de casi 1.200 unidades para dar servicio a aquellos clientes que lo necesitan cuando dejan su vehículo en reparación como consecuencia de un siniestro en un taller colaborador. Esta flota se ha renovado en su totalidad en este ejercicio sin que la calidad del servicio se haya visto resentida. La prueba de ello es que la Compañía ha batido récord en direccionamiento, es decir, en porcentaje de clientes que eligen reparar en los talleres de Línea Directa, así como el NSS (*Net Satisfaction Score* o índice de satisfacción de compra de un producto o servicio) de estos talleres. En este sentido, en el ejercicio 2021, el 71% de los clientes han elegido los talleres colaboradores y el NSS de estos se ha situado en un 54%.

El primer centro nació en Madrid en 2008 y 10 años después se inauguró el centro CAR Barcelona, que también ha aportado a la Compañía una información muy valiosa en materia de reparaciones y que, junto al centro de Madrid, ha servido de banco de pruebas en la implementación y mejora de aplicativos

Línea Directa Aseguradora cuenta con una red de más de 500 talleres colaboradores y con dos Centros Avanzados de Reparación (CAR), uno en Madrid y otro en Barcelona.

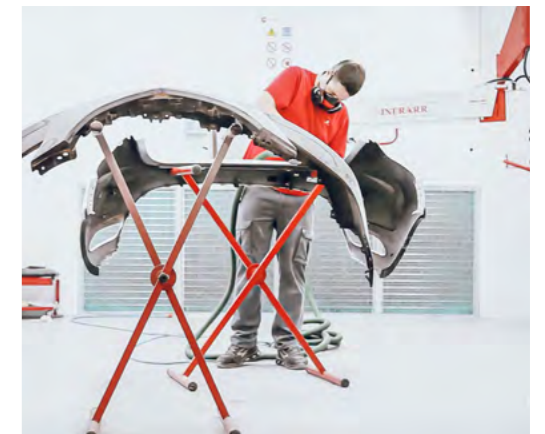
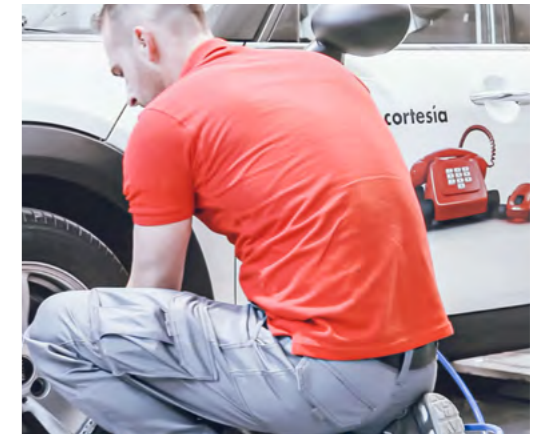


El 71% de los clientes ha elegido los talleres colaboradores y el NSS de estos se ha situado en un 54%.

y procesos de carácter tecnológico en los procesos de reparación. En este sentido, en los últimos ejercicios, se ha potenciado el uso de WhatsApp como canal de comunicación con el cliente, abarcando procesos tan diversos como la gestión de la cita, la solicitud de coche de sustitución, la petición de servicios de recogida y entrega o incluso la consulta del estado de la reparación.

Tanto CAR Madrid como CAR Barcelona tienen una valoración excelente entre sus usuarios. El NSS (*Net Satisfaction Score* o índice de satisfacción de compra de un producto o servicio) de CAR Barcelona y de CAR Madrid se situaba a cierre de año en un 45,99%, mientras que en los talleres no colaboradores era de un 34,09%.

Además, el volumen de reparación de CAR Madrid ha sido, en este ejercicio, de más de 8.000 vehículos, siendo el récord en cifras absolutas, con un incremento respecto a 2020 de un 26% mientras que en CAR Barcelona han pasado por cerca de 7.000 vehículos, un 31% más que en el pasado ejercicio. En total términos de siniestros reparados en estos Centros Avanzados de Reparaciones, se han dado solución a más de 18.000 en este ejercicio 2021.



El primer centro nació en Madrid en 2008 y 10 años después se inauguró el centro CAR Barcelona.



LDA Reparaciones

Desde 2017, LDA Reparaciones es la red propia de reparadores del Grupo Línea Directa en el ámbito del seguro de Hogar. Concebida con las características y atribuciones de un servicio oficial, nació con el objetivo de trasladar los altos estándares de calidad de Línea Directa Aseguradora al Ramo de Multirriesgo, incrementar el conocimiento sobre el proceso de reparación en las viviendas, acortar los tiempos medios de vida de los expedientes y aumentar los índices de recomendación de los asegurados.

LDA Reparaciones está compuesta por **ocho profesionales en plantilla** pertenecientes a los gremios de fontanería, albañilería y pintura que actúan en el ámbito de la **Comunidad de Madrid**. Para ello, la Compañía divide el territorio de la región en cinco zonas diferentes que asigna a cada profesional en función de su proximidad geográfica.

La Compañía realizó en 2021 casi **13.000 reparaciones**, lo que supone un **18,8%** más que durante el ejercicio anterior y un **56%** más que en 2019; un volumen que sitúa el promedio por profesional en el entorno de las siete reparaciones diarias.

El proceso de reparación en LDA Reparaciones es diferencial y se basa en **la excelencia, la flexibilidad y la tecnología**. Para ello, los profesionales gestionan sus servicios a través de una **App específica** que les aporta una visión integral del procedimiento y que les permite aportar fotografías de la reparación en cada fase del proceso, notificar la existencia o no de terceros afectados, cuantificar y valorar los daños y abrir el parte de actuación para el siguiente gremio. Además, los especialistas emplean materiales de alta

calidad en sus reparaciones, lo que redonda en la satisfacción final del cliente, y disponen de una imagen homogénea de marca que incluye furgonetas *logotipadas* y uniformes propios.

LDA Reparaciones tiene una valoración muy buena entre los clientes. El NSS (Net Satisfaction Score o índice de satisfacción de compra de un producto o servicio) de 2021 se ha situado en un 32,59%.

El proceso de reparación en LDA Reparaciones es diferencial y se basa en la excelencia, la flexibilidad y la tecnología.

Sociedades que conforman el Grupo Línea Directa

Línea Directa Aseguradora, S.A.	Propietaria del 100% del capital de sus filiales.
Línea Directa Asistencia, S.L.U.	Empresa de asistencia en carretera y peritaciones.
Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), S.L.U.	Talleres en Madrid y Barcelona.
Club Más Moto, S.L.U.	Club exclusivo para clientes de motos de Línea Directa.
Ámbar Medline, S.L.U.	Compañía de actividades auxiliares de seguros.
LDActivos, S.L.U.	Compañía de gestión de activos.
LDA Reparaciones, S.L.U.	Compañía de reparaciones de Línea Directa Aseguradora.

La marca Línea Directa

Línea Directa Aseguradora se creó en 1995 como una *joint venture* entre Bankinter y Royal Bank of Scotland y comenzó a operar con una marca y un modelo de negocio diferentes, importados de Gran Bretaña.

La irrupción de Línea Directa supuso la aparición en España de la primera compañía de seguros que vendía pólizas de automóvil exclusivamente por teléfono. Esto marcó un antes y un después en el mercado asegurador español, hasta aquel momento muy tradicional, rígido y altamente dependiente de las redes de mediadores y oficinas.

El modelo de negocio de la Compañía, directo y totalmente desintermediado, tuvo una aceptación extraordinaria entre los consumidores ya que permite trasladar la eficiencia operativa en la gestión a un ahorro en el precio final de las pólizas, manteniendo las coberturas y la calidad del servicio. En solo cuatro años desde el inicio de su actividad, Línea Directa Aseguradora alcanzó el *break even* y en 2004 superó el millón de asegurados.

El éxito de la marca Línea Directa descansa, además, sobre una forma de hacer marketing hasta entonces inédita en el sector asegurador español: mediante publicidad en medios masivos con una comunicación sencilla, directa y simpática. Esa revolucionaria y exitosa estrategia de marketing ha hecho del teléfono rojo de Línea Directa una marca icónica y del fonotipo una música reconocible por el gran público.

El éxito de la marca Línea Directa descansa sobre una forma distinta de hacer marketing, basada en la respuesta directa y unos spots muy reconocibles y audaces.

En 1999, solo cinco años después de su nacimiento, la Compañía protagonizó una segunda revolución, convirtiéndose en la primera aseguradora en distribuir pólizas por Internet. Desde entonces, la apuesta de Línea Directa por el canal digital no ha dejado de crecer, lo que le ha permitido estar siempre a la vanguardia y responder a las necesidades de la sociedad. Hoy, tiene presencia en todos los medios digitales, con una importante inversión publicitaria. Todo ello ha hecho de Línea Directa una marca líder en internet, como demuestra el hecho de ser la marca aseguradora más buscada en Google y que cuenta con la mayor notoriedad publicitaria en medios digitales.



Línea Directa es una marca líder en Internet y es la aseguradora más buscada en Google por los usuarios.

Poder aportar la agilidad y sencillez reclamada por los clientes, incluyendo constantes novedades en el ámbito de la digitalización, ha supuesto que cerca del 85% de estos sean hoy digitales y que el 51,5% de los presupuestos que se han solicitado este año se hayan hecho a través de Internet.

Además, en 2012 el Grupo eligió a Matías Prats, una de las personalidades más conocidas y con mejor reputación entre los consumidores, como protagonista de sus campañas. El periodista es hoy en día uno de los prescriptores nacionales mejor valorado, y transmite en un tono de humor contenido atributos como la confianza, la profesionalidad y la cercanía, valores inherentes a la marca.

Clientes digitales

85%

Actualmente, **Línea Directa Aseguradora es uno de los 10 mayores anunciantes del país según el último informe de Infoadex y la marca aseguradora española con mayor recuerdo publicitario** según el estudio IOPE de Notoriedad Publicitaria de Kantar TNS.

Los excelentes resultados cosechados solo con el ramo de motor (coches y motos), que han convertido a Línea Directa en la quinta aseguradora de Autos del país, llevaron al Grupo a extender la marca y su actividad, en 2008, al ramo de Hogar, que ha seguido la misma trayectoria de crecimiento y rentabilidad. Así, en 2017, y siempre bajo el criterio de operar en ramos masivos y cuya distribución se adapta al modelo de negocio directo, Línea Directa Aseguradora lanzó en 2017 Vivaz, su marca de seguros de Salud, que en 2021 superó ya los 100.000 asegurados.

Línea Directa Aseguradora pasó a ser en 2009 una filial 100% propiedad de Bankinter, al adquirir esta entidad financiera el 50% del capital del Grupo que poseía Royal Bank of Scotland. Diez años después, Bankinter anunció su intención de convertir la Compañía en una empresa cotizada, manteniendo una participación del 17,4% y repartiendo el 82,6% restante entre los accionistas del banco. Esta decisión fue aprobada por la Junta General de Accionistas de Bankinter el 19 de marzo 2020



A lo largo de sus 26 años de actividad, Línea Directa Aseguradora ha logrado la confianza de más de 3,34 millones de clientes.

y, tras recibir el visto bueno de los supervisores y reguladores y ser registrado y aprobado el Folleto de Admisión, las acciones de Línea Directa Aseguradora comenzaron a cotizar en las Bolsas españolas el 29 de abril de 2021 con un precio de referencia de 1,3175 euros, valorando a Línea Directa Aseguradora en su conjunto en 1.434 millones de euros.

A lo largo de sus 26 años de actividad, Línea Directa Aseguradora ha logrado la confianza de más de 3,34 millones de clientes y se ha consolidado como una de las marcas con mejor reputación en la industria aseguradora nacional, siendo además una de las compañías dinamizadoras del mercado, referente en innovación y digitalización del sector, ejemplo de sostenibilidad y empleabilidad y una potente fuente de creación de riqueza para el país.

Desde el inicio de sus operaciones, Línea Directa Aseguradora ha facturado cerca de 14.000 millones de euros en primas, ha abonado más de 8.000 millones en prestaciones, ha invertido más de 20.500 millones en deuda soberana, renta fija corporativa, Bolsa, fondos de inversión, inmuebles y depósitos y la contribución fiscal del Grupo, desde 1995, supera los 2.800 millones de euros. Desde un punto de vista de creación de empleo, en estos 26 años Línea Directa Aseguradora ha hecho más de 5.200 contrata-

ciones y abonado más de 1.200 millones de euros en salarios y costes de personal.

Junto a la notoriedad publicitaria, la Compañía ha logrado una importante notoriedad informativa gracias a un potente Plan de Comunicación Corporativa que se asienta, principalmente, sobre su actividad bursátil, sus resultados financieros, su gran dinamismo comercial, sus soluciones innovadoras y su política en materia de sostenibilidad, principalmente en seguridad vial, un compromiso desarrollado a través de la Fundación Línea Directa.

A lo largo de 2021, Línea Directa ha lanzado un total de 43 notas de prensa, y se han generado 8.340 impactos, lo que supone un incremento del 84,9% respecto al año anterior.

De toda esta gran masa de apariciones informativas, el 79,8% se generó en Internet, el 16,3% en prensa escrita, el 2,4% en radio y el 1,4% en televisión.

Fruto de este trabajo, la Compañía figura en Merco Empresas (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) como una de las 100 compañías con mejor reputación en España, concretamente en el puesto 54. Además, aparece también en el monitor Merco Talento como una de las 100 empresas mejores para trabajar en España, ocupando el puesto 49.

HITOS

1995

Nace Línea Directa Aseguradora, primera compañía española en distribuir seguros sin intermediación.

1999

Línea Directa Aseguradora se convierte en la primera compañía de seguros en vender pólizas por Internet.

2004

Línea Directa Aseguradora alcanza un millón de pólizas en España.

2005

Se crea Línea Directa Asistencia, la filial para la asistencia en viaje.

2008

Línea Directa Aseguradora comienza a operar en el Ramo de Hogar.

2009

Bankinter se convierte en el único accionista de Línea Directa Aseguradora.

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

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

Redes sociales

Línea Directa Aseguradora surgió en Redes Sociales en el mes de marzo de 2011 con una estrategia basada en crear una comunidad fiel en torno a la marca, con la que poder interactuar e ir creciendo de forma orgánica, aprovechando el canal para dar a conocer otra faceta, más allá de la estrictamente publicitaria, de la Compañía.

La Compañía suma 434.395 seguidores en total entre sus perfiles de Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn dando lugar a que sea una de las aseguradoras con mayor masa social y actividad en redes sociales.



La Compañía suma 434.395 seguidores en total entre sus perfiles de Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn.

La presencia de la Compañía en medios de comunicación casi se ha duplicado en 2021. A su intensa actividad informativa este año se ha unido su salida a Bolsa, lo que le ha llevado a cerrar el año con más de 8.300 noticias de cobertura informativa.

HITOS

2013

Línea Directa Aseguradora alcanza los 2 millones de pólizas en España.

2014

Se crea la Fundación Línea Directa.

2017

Línea Directa Aseguradora lanza Vivaz, la marca de seguros de Salud del Grupo.

2018

Línea Directa Aseguradora alcanza los 3 millones de pólizas en España.

2019

Línea Directa presenta su Plan de Transformación Digital

2021

El 29 de abril Línea Directa Aseguradora debuta en Bolsa con un precio de referencia de 1,3175 euros por acción.

Estrategia



La estrategia de Línea Directa Aseguradora se basa en varios pilares que definen y diferencian a la Compañía: su modelo directo, la apuesta por el crecimiento orgánico, la innovación constante, la inversión intensiva en tecnología útil y una excelente suscripción del riesgo. Todo ello ha hecho que Línea Directa sea una compañía rentable, eficiente y sostenible, que aporta valor a sus principales grupos de interés: accionistas, clientes, proveedores, empleados y sociedad en general.

Desde su creación en 1995, Línea Directa se ha caracterizado por desarrollar un modelo de negocio basado en la desintermediación, el crecimiento orgánico, la tecnología, la innovación y la audacia comercial. Sobre esta estrategia, que ha convertido a la Compañía en un caso de éxito único en el sector asegurador, ha definido su misión, su visión y su propósito corporativo, que responde al lema de “Innovar, proteger y acercar”.

Modelo directo y crecimiento orgánico

Dos de los ejes fundamentales de la estrategia de negocio de Línea Directa Aseguradora son su modelo de distribución directa y la apuesta por el crecimiento orgánico. Respecto al modelo directo, la ausencia de redes de oficinas y de agentes e intermediarios redundante en una mayor eficiencia, rentabilidad y alineamiento de la organización, y permite trasladar parte de ese ahorro operativo al precio final del producto. La distribución directa permite ser más eficiente a la Compañía respecto del modelo intermediado y, por tanto, trasladar precios más competitivos a sus productos, lo que redundante directamente en sus clientes.

Otro de los pilares esenciales es la apuesta por el crecimiento orgánico. Desde su creación en 1995 con el ramo de Motor y su irrupción en los ramos de Hogar en el año 2008 y de Salud en 2017, el crecimiento de la Compañía se ha generado póliza a póliza, sin recurrir a compras, fusiones o adquisiciones. Esta estrategia ha aportado a Línea Directa un crecimiento armónico que le ha permitido adaptar sus recursos a las necesidades de cada momento de una forma sostenible, paulatina y progresiva.

Este modelo ha posibilitado que la organización haya mantenido a lo largo de sus 26 años de historia un ritmo de crecimiento sostenido y de los más altos de la industria, con un volumen de primas devengadas que alcanza los 748,1 millones de euros en el caso del Ramo de Autos, 131,2 millones de euros en el caso de Hogar y 26,4 millones de euros en el de Salud. Esta facturación le permite situarse en el puesto 5 del ránking de autos por volumen de primas, en el 12 del ránking de Hogar y el 21 del de Salud, superando los 3,34 millones de clientes totales.

Suma en Línea

Para conseguir este modelo y este crecimiento sostenido, la Compañía se fija unos objetivos de fidelización de su cartera de asegurados. Las pólizas altamente competitivas y la calidad del servicio ofrecidas por la Compañía a los clientes se han traducido, por ejemplo, en que el Grupo registra una de las tasas más altas de retención de asegurados. **En concreto, Línea Directa tiene la segunda tasa más alta de retención del sector en Autos, del 91,3%, según la consultora Gain Dynamics.** Junto a ello, Línea Directa cuenta con un programa de fidelización, **SUMA en Línea**, que incluye un amplio abanico de descuentos y ventajas comerciales para los clientes de la Compañía y al que, a cierre de año, estaban adheridos 481.885 clientes. Usando **la tarjeta de puntos gratuita SUMA en Línea** en los establecimientos colaboradores, los asegurados de la Compañía acumulan puntos que posteriormente pueden canjear por descuentos en la renovación de la póliza, en carburante y productos en Cepsa. Por otro lado, los clientes que usen la **Tarjeta Línea Directa Aseguradora** acumulan entre el 0,2% y el 2% de cada compra que hagan con ella para la renovación del seguro.



El modelo directo permite ofrecer a cada cliente un precio personalizado, adaptando las tarifas a las circunstancias de cada asegurado.

Excelente suscripción del riesgo

Gracias a su alto grado de tecnificación, el modelo directo permite ofrecer a cada cliente un precio personalizado, adaptando las tarifas a las circunstancias de cada asegurado. Al ser, por tanto, capaces de individualizar e identificar el riesgo real de cada asegurado, la Compañía puede tener un mayor control de la siniestralidad.

Por ello, los resultados técnicos de la Compañía son muy superiores a la media del sector, con un diferencial que, en el caso del Ratio Combinado, que mide la rentabilidad de la actividad aseguradora, ha oscilado en los últimos años entre los 5 y 10 puntos porcentuales. Esta excelente política de suscripción, unida a un modelo de negocio eficiente, a un buen control de los gastos y a una gran prudencia en las inversiones financieras, han llevado a la Compañía a consolidarse como una de las empresas españolas más rentables, con un ROE que, en 2021, alcanzó un 30,4%.

En el caso del Ramo de Autos, el Ratio Combinado de Línea Directa Aseguradora llegó al 87,0%, frente al 80,5% registrado a cierre de 2020, incremento que se explica por el incremento de la siniestralidad tras las medidas de restricción de la movilidad derivadas de Covid-19. Aun así, este indicador es 5,1 puntos porcentuales mejor que el del sector a septiembre de 2021, último dato disponible. En el caso del Ramo de Hogar, el ratio combinado mejora del 94% de 2020 al 88,9% a cierre de 2021, 8,2 puntos porcentuales por debajo de la media de la industria (98,6% a cierre de septiembre de 2021, último dato de ICEA disponible). Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, prosigue con su plan de negocio de forma muy exitosa, situando su Ratio

La excelente política de suscripción, unida a un modelo de negocio eficiente, a un buen control de los gastos y a una gran prudencia en las inversiones financieras, han llevado a la Compañía a consolidarse como una de las empresas españolas más rentables, con un ROE que, en 2021, alcanzó un 30,4%.

Combinado en el 148,1%, 17,5 puntos porcentuales menos que en 2020. Además, la siniestralidad neta de la Línea de Negocio de Salud se sitúa ya por debajo del 100% (86,4%).

Vocación por la innovación

Desde sus inicios, Línea Directa Aseguradora no solo ha convertido su modelo de negocio en una gran ventaja competitiva en términos de rentabilidad, sino también en un extraordinario soporte para impulsar la cultura de la innovación en la organización. El alineamiento que aporta su modelo de distribución y el contacto directo con los clientes en todas las fases del negocio constituyen un canal de escucha permanente que aporta una información de gran valor a la hora de mejorar el servicio, la calidad y la experiencia de cliente.

Tras convertirse en la primera Compañía en distribuir seguros a través del teléfono e Internet, Línea Directa Aseguradora ha sido capaz de crear y poner en práctica soluciones únicas que le han otorgado un valor diferencial: la franquicia en el seguro de Todo Riesgo, la fotoperitación, el primer

seguro de Hogar autoconfigurable en 2007, el servicio de recogida y entrega del coche a domicilio y, más recientemente, Llámalo X, que es el primer seguro que trae un coche incluido o Safe&Go, la primera póliza que cubre la movilidad de los usuarios de VMP. Todos ellos son productos que nacieron de una vocación real por hacer las cosas de forma diferente y del contacto directo con el mercado, la industria y los clientes.

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

Al ofrecer sus servicios de manera centralizada desde un único punto geográfico, el modelo directo requiere de una **fuerte apuesta por la tecnología que aporte flexibilidad e**

inmediatez tanto a los procesos de negocio como a los de soporte. En este sentido, Línea Directa Aseguradora nació con una gran ventaja competitiva, ya que desde sus inicios ha contado con las últimas tecnologías (en telefonía, en sistemas de información, en digitalización, etc) que a lo largo de los años la han consolidado como un referente en calidad e innovación.

Plan de Transformación Digital de Línea Directa Aseguradora

En 2021, la Compañía avanzó con el Plan de Transformación Digital que inició hace dos años bajo el nombre "Más digitales, más útiles". Este proceso se asienta sobre dos pilares fundamentales: la omnicanalidad, que permite a los clientes relacionarse con la Compañía a través de cualquier canal, y la utilidad, que consigue hacer la vida de los clientes más sencilla y ágil gracias a la tecnología y la digitalización.

Uno de los objetivos del plan, que consistía en que al menos la mitad de la cartera interactuara digitalmente con la Compañía, se ha cumplido con creces, ya que cerca del 85% de los clientes se relaciona con la Compañía de manera digital. Al ser una Compañía directa que se mantiene en constante comunicación con sus clientes, Línea Directa analiza de forma constante cómo mejorar sus servicios digitales y telefónicos, de manera que se adapten cada vez mejor a las necesidades cambiantes de sus asegurados, desde el proceso de contratación hasta la renovación del seguro junto con todas las gestiones y servicios que requieren nuestros asegurados. Así, en 2021, alrededor del 49,8% de los partes de motor y el 32,5% de los partes de hogar se abrieron a través de la App y de la web.

Casi el 60% de las peticiones de grúa se hicieron en 2021 a través de la App y la web.

Otra de las innovaciones incorporadas desde la puesta en marcha del Plan de Transformación Digital es la gestión de los servicios de asistencia desde el móvil del asegurado, aprovechando la capacidad de geolocalización y seguimiento de estos dispositivos. En concreto, **el 59,7% de las peticiones de grúa se hicieron en 2021 a través de la App y la web.** Esto se traduce en que más de la mitad de los asegurados pueden saber, a través sus dispositivos, cuánto tiempo va a tardar la grúa, quién es el gruísta y su información de contacto y dónde está en cada momento gracias a la herramienta de geolocalización con la que cuenta el servicio.

En ese afán por adaptarse en todo momento a los hábitos y a la demanda de los clientes, Línea Directa Aseguradora ha comenzado a dar solución a los siniestros de sus asegurados a través de **WhatsApp**, siendo la primera aseguradora española que ofrece este servicio. Los clientes del Grupo pueden gestionar ya los percances con su vehículo a través de este servicio de mensajería instantánea, sin llamadas, agilizando el proceso y obteniendo en tiempo real información precisa sobre el estado de reparación de su automóvil o moto. Por WhatsApp, el asegurado puede dar de alta el siniestro, concertar una cita con su taller, solicitar la

recogida del vehículo averiado y un coche de sustitución, seguir el progreso de la reparación y saber cuándo el vehículo está reparado y disponible para ser retirado. En 2021, más de **75.000 siniestros de Motor se han gestionado por WhatsApp.**

El Grupo está implantando además la **inteligencia artificial (IA)** para hacer más eficientes sus procesos y mejorar el servicio a los asegurados. Usando esta tecnología disruptiva, Línea Directa está utilizando ya **bots y asistentes virtuales** que permiten atender a

los clientes. En interacción con ellos, los asegurados de la Compañía pueden solicitar la documentación de sus pólizas y recibirlas en su correo electrónico, abrir siniestros de Autos y Hogar y localizar profesionales sanitarios y centros médicos del cuadro sanitario de la póliza de salud Vivaz. Además, Línea Directa Aseguradora aplica ya la inteligencia artificial en procesos internos como el análisis y clasificación de ficheros y correos electrónicos de los clientes, mejorando su eficiencia interna lo que permite seguir ofreciendo los precios cada vez más competitivos a sus asegurados.

En 2021, más de 75.000 siniestros de Motor se han gestionado por WhatsApp.



Gobierno Corporativo

Una de las premisas de la salida a Bolsa de Línea Directa Aseguradora ha sido su voluntad de incorporar desde el inicio las recomendaciones de buen gobierno en cuanto a la composición y funcionamiento de sus órganos sociales, así como de sentar las bases necesarias para configurar un sistema de gobierno completo y eficaz, que incorpore de manera continuada y progresiva las mejores prácticas identificadas en el mercado. Línea Directa Aseguradora cuenta con una Política de Gobierno Corporativo aprobada por el Consejo de Administración, que define la estructura societaria y de gobierno del Grupo Línea Directa, los principios que la informan, los órganos sociales que la componen y las reglas esenciales de su funcionamiento interno. Se puede acceder a la Política de Gobierno Corporativo en la web corporativa de la Compañía.

Sobre la base de la estructura definida en dicha Política, se ofrece a continuación el detalle de la información relacionada con el buen gobierno de la Compañía.



Información societaria

COMPOSICIÓN DEL GRUPO

El Grupo Línea Directa Aseguradora está formado por:

La sociedad dominante, Línea Directa Aseguradora, S.A, Compañía de Seguros y Reasegu-ros, con NIF A-80871031 y domicilio social en Tres Cantos (Madrid), Calle Isaac Newton, 7 (en adelante, la "Sociedad" o "Línea Directa Aseguradora").

Las sociedades dependientes, controladas al 100% por la sociedad dominante, conforme al siguiente organigrama:



COMPOSICIÓN DEL CAPITAL SOCIAL

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

Las acciones de Línea Directa Aseguradora cotizan en el mercado bursátil español (**Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia**) desde el 29 de abril de 2021.

Desde el 20 de septiembre del mismo año, la Sociedad forma parte del **Ibex Medium Cap**.

ESTRUCTURA ACCIONARIAL

A 31 de diciembre de 2021, la estructura accionarial de Línea Directa Aseguradora tiene la siguiente composición:

ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS	Participación en el capital social (directa e indirecta)
Cartival, S.A.	19,15%
Bankinter, S.A.	17,41%
Fernando Masaveu	4,68%
Lazard Asset Management	3,19%
Fidelity International Limited	2,04%

DISTRIBUCIÓN DEL RESTO DEL ACCIONARIADO	Participación en el capital social (directa e indirecta)
Autocartera	0,073%
Miembros del Consejo con participación no significativa	0,017%
Free Float	53,45%

ÓRGANOS SOCIALES

Los órganos sociales de Línea Directa Aseguradora son los siguientes:

Junta General de Accionistas

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

Con la salida a Bolsa de la Compañía se aprobó el **Reglamento de la Junta General**

con el contenido propio de las sociedades cotizadas, incluyendo las últimas previsiones de la Ley sobre las juntas telemáticas.

En el ejercicio 2022, se celebrará la primera Junta General de Línea Directa Aseguradora como sociedad cotizada.

Consejo de Administración

Funciones

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

En 2021, desde la salida a Bolsa de la Compañía, se han celebrado 13 sesiones del Consejo, con una ratio de asistencia del 98%. Entre las actuaciones más relevantes llevadas a cabo por el Consejo de Administración, destacan las siguientes:

- La adopción de los acuerdos societarios correspondientes relacionados con la salida a Bolsa de la Sociedad.
- La aprobación de la normativa interna apropiada para la Sociedad en su condición de cotizada.
- La ratificación y seguimiento del plan estratégico.
- La revisión y aprobación de la información financiera y no financiera a hacer pública a los reguladores y al mercado.
- La supervisión de las comisiones.
- La interacción con el nivel directivo.

El Consejo de Administración es el órgano responsable de la administración, gobierno y representación de la Sociedad.

Tamaño y estructura

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

MIEMBROS DEL CONSEJO	CATEGORÍA LEGAL	CARGO
D. Alfonso Boñín-Sanz de Sautuola y Naveda	Dominical (accionista representado: CARTIVAL, S.A.)	Presidente
D. Fernando Masaveu Herrero	Dominical	Miembro
D ^o . Ana María Plaza Arregui	Independiente	Miembro <small>*Presidenta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento</small>
D ^o . Elena Otero-Novas Miranda	Independiente	Miembro
D ^o . Rita Estévez Luaña	Independiente	Miembro
D. John de Zulueta Greenebaum	Independiente	Miembro <small>*Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo</small>
D. Miguel Ángel Merino González	Ejecutivo	Miembro

D. Pablo González-Schwitters es el Secretario no consejero del Consejo de Administración.

Selección: independencia y diversidad

El Consejo de Administración aprobó la actual Política de Selección de Consejeros aplicable a la Sociedad el 18 de marzo de 2021. Esta Política recoge como uno de sus principales objetivos favorecer la diversidad de género, experiencias y conocimientos en el Consejo de Administración, evitando cualquier sesgo implícito que pueda implicar

discriminación alguna y, en particular, que dificulte la selección de consejeras, fomentando que la Sociedad cuente con un número significativo de altas directivas.

Asimismo, de acuerdo con dicha política, el Consejo de Administración de la Sociedad tiene el objetivo de crear un órgano cuya

composición garantice una saludable diversidad de opiniones, perspectivas, aptitudes, experiencias y trayectorias profesionales, todo ello de conformidad con las últimas recomendaciones de buen gobierno para las sociedades cotizadas. En la página web corporativa, se puede consultar un resumen de los perfiles profesionales y curriculares de todos los miembros del Consejo. En particular, el Consejo está formado mayoritariamente por perfiles especializados en el sector asegurador, con enorme experiencia en el ramo de motor y de salud. Asimismo, hay una elevada presencia de perfiles financieros y del sector bancario, así como formación y experiencia en auditoría, gestión de riesgos financieros y no financieros, legal y regulatorio. Igualmente, se encuentran muy presentes las competencias de digitalización y ciberseguridad.

Igualmente, entre sus principios fundamentales se encuentra el de favorecer que el número de consejeros independientes constituya una amplia mayoría del Consejo de Administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario.

El Consejo está formado mayoritariamente por perfiles especializados en el sector asegurador, con enorme experiencia en el ramo de Motor y de Salud.

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

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

Porcentaje de independientes	57%
Porcentaje de mujeres	43%
Matriz de competencias	El Consejo cuenta con miembros expertos en el sector de los seguros, banca y finanzas, así como formación y competencias muy relevantes en materias como auditoría, cumplimiento normativo, gestión de riesgos y sostenibilidad. Se encuentran presentes también las competencias de digitalización y ciberseguridad.
Nacionalidades	Dos
Edad media	57 años (de los 49 a los 74 años)

Evaluación

Tal y como requiere el Reglamento del Consejo, durante los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022 el Consejo de Administración ha realizado la evaluación anual de su funcionamiento y el de sus miembros y comisiones correspondiente al ejercicio 2021. Las principales conclusiones sobre los resultados de la evaluación se encuentran detallados en el Informe Anual de Gobierno Corporativo publicado en la página web corporativa y en la de la CNMV.

Remuneración

Las remuneraciones percibidas por los consejeros en el ejercicio 2021 se han determinado de acuerdo con lo previsto en la Ley aplicable, los Estatutos de la Sociedad y la Política de Remuneraciones de los Consejeros.

La **Política de Remuneraciones** de los Consejeros de Línea Directa Aseguradora, cuyo texto se encuentra disponible de forma permanente en la página web corporativa, tiene un periodo de vigencia de tres años (2020-2023) e incorpora las últimas novedades introducidas por la reciente modificación de la Ley de Sociedades de Capital.

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

- Configura una retribución basada en la **gestión prudente y eficaz** de los riesgos, con una visión a medio y largo plazo, contemplando periodos de diferimiento, límites máximos, periodos de mantenimiento (en el caso de retribución en acciones) y cláusulas de retención, reducción o devolución de importes.

Retribución Media Anual	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Consejero No Ejecutivo	27.500,0		27.500,0	61.782,7	68.333,7	63.966,3
Consejero Ejecutivo	446.902,5		446.902,5	428.190,5		428.190,5
Promedio	195.261,0		195.261,0	204.512,8	68.333,7	159.119,8

Retribución media según tipo de Consejero Ejecutivo / Consejero no Ejecutivo.

Retribución Media Anual	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Alta Dirección	343.445,0	432.953,7	370.986,0	319.971,7	228.244,5	289.396,0

- Aplica una **adecuada proporción**, en el caso del consejero ejecutivo, entre componentes fijos y variables.
 - Recompensa el nivel de responsabilidad de los consejeros sin comprometer su **independencia de criterio**.
 - **Garantiza la igualdad**, evitando cualquier tipo de discriminación.
 - **Incorpora flexibilidad**, incluyendo mecanismos que permiten el tratamiento de situaciones excepcionales según lo previsto en la Ley aplicable.
 - **Asegura la transparencia**, simplificando la descripción, métodos de cálculo y condiciones aplicables a los componentes retributivos, siendo estas conocidas y públicas.
- Se encuentra **alineada con los principios** en los que se basa la política general de remuneración para todos los empleados de Línea Directa Aseguradora.
- El sistema retributivo está formado, en general, por los siguientes componentes:
- Por su **condición de consejeros** (en relación con sus funciones de supervisión y decisión colegiada), los miembros del Consejo perciben una cantidad fija anual, así como una asignación (dieta) por la asistencia a las sesiones del Consejo y de las comisiones de las que sean miembros.
- El importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los consejeros en su condición de tales no podrá superar la cantidad de 1.500.000 euros.

- Por su condición de consejero ejecutivo, el consejero delegado percibe, adicionalmente, una remuneración anual que tiene una parte fija y otra variable en función del cumplimiento de los objetivos previamente establecidos. Asimismo, el consejero ejecutivo tiene derecho a participar en los sistemas de retribución variable a largo plazo que la Sociedad decida implantar. Por último, el consejero ejecutivo es beneficiario de un sistema de ahorro a largo plazo de prestación definida y de una asignación destinada a un plan de pensiones.



Por su condición de consejeros	Límite máximo anual en su conjunto (€)		
Retribución fija anual	Dietas de asistencia		1,5 M
Por el ejercicio de funciones ejecutivas (CEO)			
Remuneración fija anual	Retribución variable anual	Retribución variable a largo plazo	Sistemas de ahorro a largo plazo

El detalle de estas remuneraciones y de las condiciones aplicables a su percepción se encuentra desglosado en el **Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros** publicado en la página web corporativa y en la de la CNMV.

Comisiones

El Consejo de Administración cuenta con dos comisiones consultivas:

1) La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento**, compuesta por los siguientes miembros:

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

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Porcentaje independientes	67%
Porcentaje mujeres	67%
Número de reuniones 2021 (desde la salida a Bolsa)	10
Porcentaje de asistencia	99%

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

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

- Informar en la Junta General, a través de su Presidenta, sobre el estado del control de la Sociedad y las actividades de la Comisión durante el ejercicio.



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

Los miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

Con ocasión de la convocatoria de la Junta General, en la página web corporativa, se ha puesto a disposición de los accionistas el informe anual de funcionamiento de la Comisión, que recoge las actuaciones llevadas a cabo por la misma durante el ejercicio 2021 desde la salida a cotización de la Sociedad.

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

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

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo

Porcentaje independientes	67%
Porcentaje mujeres	33%
Número de reuniones 2021 (desde la salida a Bolsa)	5
Porcentaje de asistencia	100%



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

- Proponer el nombramiento, ratificación, reelección y cese de los consejeros independientes e informar en relación con los restantes consejeros.
- Evaluar el equilibrio de las competencias, capacidad, conocimientos, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración.
- Informar en su caso y a través de su Presidente, a la Junta General, sobre las actividades de la Comisión durante el ejercicio.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo hace seguimiento de la estrategia y prácticas de Sostenibilidad de la Compañía velando por que estén orientadas a la creación de valor para todos los grupos de interés.

- Proponer al Consejo la política retributiva de los consejeros y su retribución individual, la retribución individual de los consejeros ejecutivos y, en su caso, de los externos, por el desempeño de funciones distintas a las de mero consejero y demás condiciones de sus contratos.
- Proponer la Política de Remuneraciones de la alta dirección, entre ellos los directores generales o de quienes desarrollen sus funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del consejo. Asimismo, determinar la retribución de los miembros que, no perteneciendo a la alta dirección, desarrollen actividades profesionales que puedan tener un impacto relevante en la asunción de riesgos por parte la Sociedad.
- Supervisar y revisar el sistema de cumplimiento normativo de la Sociedad.
- Tutelar el gobierno corporativo de la Sociedad.
- Hacer seguimiento de la estrategia y prácticas de sostenibilidad de la Sociedad, la evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas de sostenibilidad, velando porque estén orientadas a la creación de valor.
- Supervisar el grado de aplicación de la política retributiva en general durante el ejercicio, y velar por su observancia.

Con ocasión de la convocatoria de la Junta General, en la página web corporativa, se ha puesto a disposición de los accionistas el informe anual de funcionamiento de la Comisión, que recoge las actuaciones llevadas a cabo por la misma durante el ejercicio 2021 desde la salida a cotización de la Sociedad.

Comité de Dirección

A nivel ejecutivo, Línea Directa cuenta con el Comité de Dirección, formado por los miembros del equipo directivo.

Tiene atribuidas, entre otras, funciones de organización y seguimiento de las directrices generales de gestión, y de planificación estratégica de los negocios gestionados por las sociedades filiales, de acuerdo con el modelo de negocio del grupo. Asimismo, tiene el deber de transmitir al resto de la organización las directrices marcadas por el Consejo de Administración, involucrando a tantas áreas y recursos como sea preciso y realizando las comunicaciones internas que sean necesarias para el correcto conocimiento y ejecución de dichas directrices.

Comité de Dirección

El Comité de Dirección tiene el deber de transmitir al resto de la organización las directrices marcadas por el Consejo de Administración, involucrando a tantas áreas y recursos como sea preciso y realizando las comunicaciones internas que sean necesarias para el correcto conocimiento y ejecución de dichas directrices.



Miguel Ángel Merino
Consejero Delegado



Patricia Ayuela
Directora de Motor y
Transformación Digital



Olga Moreno
Directora de Hogar



David Pérez Renovales
Director General de Salud



Mar Garre
Directora de Personas,
Comunicación y
Sostenibilidad



Ana Sánchez
Directora de Tecnología



Carlos Rodríguez
Director de Finanzas



Pablo González-Schwitters
Secretario General



José María Maté
Director del Área Técnica



Antonio Valor
Director de Marketing



José Antonio Egido
Director de Servicios y
Prestaciones



Julio Agulló
Director de Línea Directa
Asistencia

Comités internos

Los comités internos están dedicados a analizar temas específicos, relativos a materias regulatorias o a cuestiones especialmente relevantes para la Compañía (**riesgos, inversiones, productos, transformación digital**, etc.) e informan al Consejo y sus Comisiones. Sin perjuicio de los comités indicados en la Política de Gobierno Corporativo, a los efectos del presente informe, cabe destacar el **Comité de Sostenibilidad y Reputación**.

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

Proceso de delegación de autoridad

El Consejo de Administración ha delegado al Consejero Delegado las facultades que no son legal o estatutariamente indelegables. Además, el Grupo cuenta con una estructura de directivos y empleados apoderados, de conformidad con la **Política interna de apoderamientos**.

De acuerdo con dicha Política, los poderes están limitados por tipo de operación (firma de contratos, operaciones bancarias, inversiones, entre otras) y por importe. Por regla general los apoderados deben actuar mancomu-

El Comité de Sostenibilidad y Reputación está compuesto por los miembros del Comité de Dirección y se reúne periódicamente con el fin de hacer seguimiento del Plan de Sostenibilidad.

nadamente, salvo determinadas excepciones (facultades del Consejero Delegado, o poderes generales para pleitos, por ejemplo).

En virtud de la política interna, todos los apoderados tienen la obligación de utilizar los poderes de forma responsable y únicamente para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de su cargo en Línea Directa.

Los comités internos están dedicados a analizar temas específicos, relativos a materias regulatorias o a cuestiones especialmente relevantes para la Compañía.



Ética y cumplimiento

Misión, Visión y Valores

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

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

Todas las filiales del Grupo comparten también los mismos **valores**, que se aplican en el día a día y en todos los aspectos de su actividad:

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



Ética y cumplimiento

El Propósito de Línea Directa

Complementando la misión, la visión y los valores que rigen la actividad del Grupo Línea Directa, en 2020, la Compañía dio a conocer su propósito corporativo: **“Innovar, proteger y acercar”**. Este propósito nace con la vocación de **inspirar y guiar la estrategia de sostenibilidad en el largo plazo**, y es un factor clave de diferenciación, sobre el que se apoya la forma de hacer las cosas de la Compañía y la toma de decisiones coherentes, no sólo en relación con el negocio, sino también en relación con sus principales grupos de interés: empleados, clientes, proveedores e inversores.

Este propósito, formulado por el Comité de Sostenibilidad y Reputación de la Compañía -compuesto por el equipo de dirección y el CEO- recoge el carácter disruptivo del grupo desde su nacimiento; remite a la esencia misma de la actividad aseguradora y a su compromiso de dar cobertura ante situaciones de riesgo y de establecer relaciones de confianza y seguras con la comunidad y el entorno, y refleja, por último, la relación directa, franca, próxima y accesible con los grupos de interés y con la sociedad en general.

La innovación está en el ADN de Línea Directa Aseguradora. La irrupción de la Compañía en el mercado como una startup en 1995 supuso un antes y un después en la forma de hacer seguros en España, pues se convirtió en la primera aseguradora del país en vender pólizas de forma directa al cliente, sin intermediarios

ni oficinas, primero por teléfono y después por Internet. Además, ha revolucionado la forma de hacer seguros en la industria española y ha puesto a disposición de los consumidores productos hoy masivos, pero en su momento pioneros como el seguro a Todo Riesgo con Franquicia o los más recientes, como la Póliza Respira, específica para vehículos eléctricos, u otros más novedosos como “Llámalo X”, el primer seguro con vehículo incluido.

El concepto protección hace referencia a la actividad aseguradora. Línea Directa Aseguradora cuida de lo que de verdad importa a sus clientes, como la salud, la casa o el coche. Pero también se preocupa de su cadena de valor, de sus empleados y de sus inversores y accionistas, y esta idea de proteger remite además a la convicción de la Compañía de cuidar el medioambiente y la sociedad.

Por otro lado, el modelo de negocio directo de la Compañía, sin intermediarios, permite acercar a los clientes los mejores y más innovadores seguros y coberturas al mejor precio, además de ofrecer un trato personalizado, cercano y próximo. Esto implica también el concepto de popularización del seguro, convirtiéndolo en algo sencillo y con precios competitivos. Y, por supuesto, tiene que ver con **estar cerca del cliente** en cualquier momento gracias a la tecnología y la digitalización.



Código Ético

La ética profesional constituye, junto al buen gobierno corporativo y los valores corporativos de Línea Directa Aseguradora, una parte esencial de la cultura de la Compañía, sirviendo de guía a todos los empleados en su desempeño profesional y constituyéndose como la base de su Código Ético.

El Grupo Línea Directa se compromete a dirigir su negocio conforme a altos principios éticos que garanticen el cumplimiento de las leyes y regulaciones y la confianza de clientes, accionistas, empleados y proveedores.

El **Código Ético** constituye el eje principal del desarrollo de los valores corporativos que la Compañía trata de afianzar entre sus miembros, y recoge de forma explícita los modelos y pautas de comportamiento a seguir por todos sus integrantes. Aprobado por el Consejo de Administración el 27 de enero de 2011, y actualizado en octubre de 2018, responde a la preocupación de su órgano

El Código Ético constituye el eje principal del desarrollo de los valores corporativos que la Compañía trata de afianzar entre sus miembros.



El acceso al Canal Ético está disponible a través de la web corporativa.

de administración y de la alta Dirección de Línea Directa Aseguradora por concretar y divulgar los valores de la organización entre todos sus empleados y grupos de interés. En 2021 se ha revisado el contenido del Código para llevar a cabo las modificaciones necesarias, debido a la nueva condición de compañía cotizada.

El Código Ético de Línea Directa Aseguradora incluye los compromisos asumidos, relativos a cuestiones medioambientales y sociales, el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno, la igualdad de trato y de oportunidades o la no discriminación, entre otras.

Este Código no pretende abarcar todas las situaciones posibles que puedan surgir en el ámbito profesional, sino establecer unas pautas mínimas de conducta que deben orientar a todas las personas que forman parte de Línea Directa Aseguradora en su forma de actuar durante el desarrollo de su actividad profesional.

Su ámbito de aplicación incumbe a todas las filiales de Línea Directa Aseguradora y a su personal y directivos, en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, y en todos los ámbitos profesionales en los que representen a la Compañía. Por otra parte, la Fundación Línea Directa aprobó su propio Código Ético el 21 de noviembre de 2019, siguiendo esencialmente los mismos principios generales.

Asimismo, Línea Directa Aseguradora cuenta con un Código de Conducta de Proveedores, que deben suscribir todos sus colaboradores.

Para favorecer la aplicación del Código Ético, el procedimiento de gestión de consultas y denuncias del Grupo Línea Directa a través del Canal Ético establece las garan-

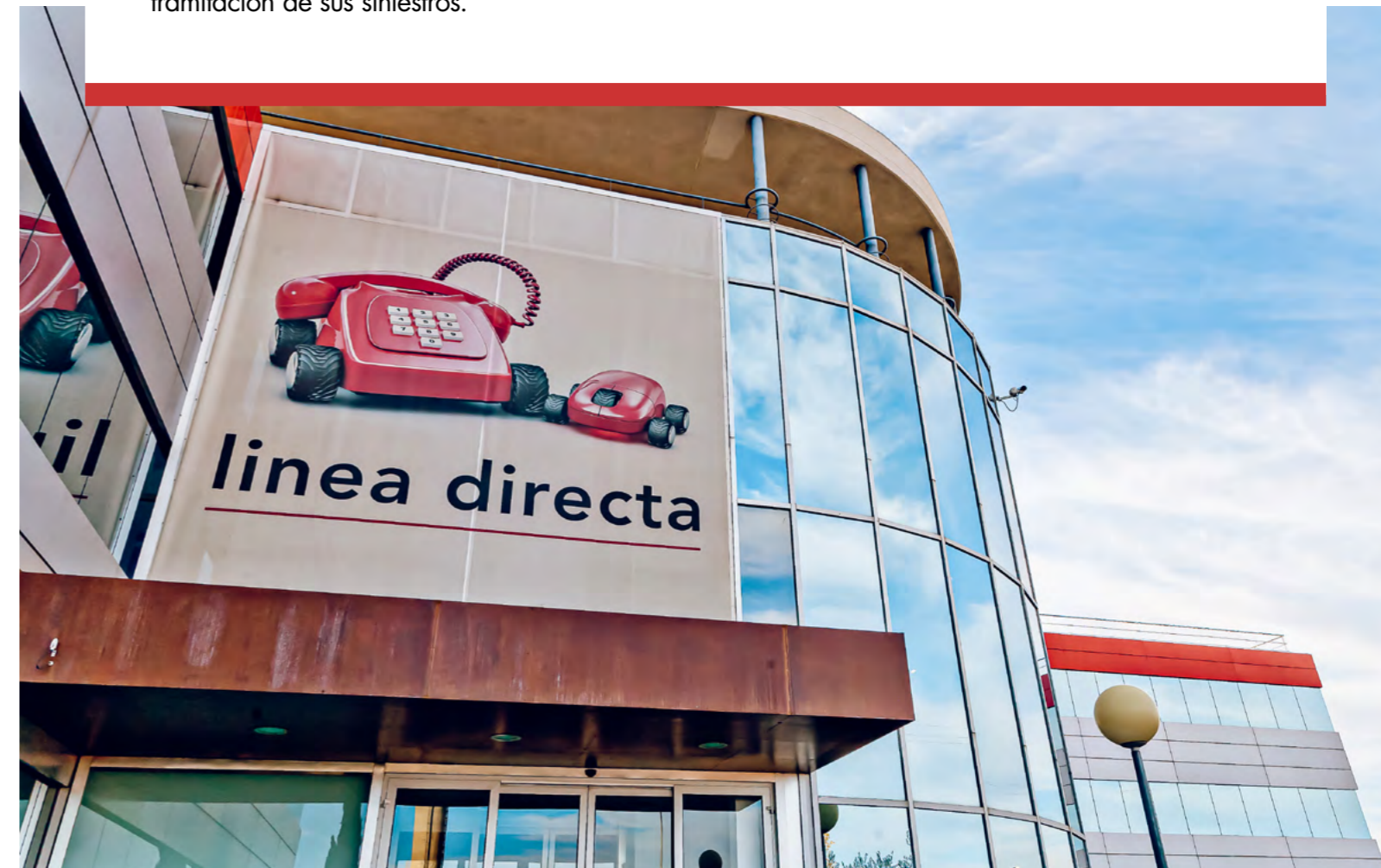
tías de confidencialidad y no represalias, y, además, si el usuario lo considera oportuno, puede establecer la comunicación manteniendo el anonimato.

El acceso al **Canal Ético** está disponible a través de la web corporativa permitiendo, no solo a los empleados sino a cualquier tercero interesado, comunicar de manera confidencial o anónima, irregularidades relacionadas con vulneraciones del Código Ético o posibles incumplimientos normativos o comportamientos ilícitos.

Durante el ejercicio 2021 se han recibido y analizado cinco comunicaciones, de las cuales solo una de ellas se refería a un incumplimiento del Código Ético. El Gestor Ético procedió a la tramitación del expediente, que concluyó con la comprobación del incumplimiento del Código Ético y con la adopción de las medidas pertinentes. En cuanto al resto, se trataba de comunicaciones de clientes con relación a la tramitación de sus siniestros.

Todo el personal del Grupo recibe formación sobre el Código Ético en el momento de su incorporación. Además, se realizan acciones formativas o divulgativas de refuerzo periódicamente. En 2021 las acciones de formación se han dirigido a los empleados de Centro Avanzado de Reparaciones CAR (Madrid y Barcelona) así como a los de LDA Reparaciones. Por otro lado, se ha lanzado un vídeo recordatorio sobre el Canal Ético animando a su uso a todos los empleados a través de la intranet y de pantallas de plasma distribuidas en los edificios, tanto en Línea Directa Aseguradora como en Línea Directa Asistencia.

En 2021, se ha encuestado a los empleados sobre el grado de conocimiento y aceptación del Código Ético y del Canal Ético, obteniendo resultados muy positivos. El 94% afirma tener en cuenta los principios éticos de la Compañía a la hora de tomar decisiones relacionadas con su trabajo.





Políticas del Grupo

El Código Ético es la guía de conducta y comportamiento de mayor nivel y rango dentro del Grupo. En él se desarrolla el compromiso, la visión y los valores de negocio de la organización, sirviendo de guía para la actuación de los profesionales que conforman todo el Grupo, estableciendo los estándares de conducta deseados. El contenido de las políticas deriva del Código Ético desarrollando con mayor detalle los principales conceptos recogidos en él, al mismo tiempo que establecen marcos de actuación y definen los criterios mínimos generales para la gestión de las principales áreas y riesgos del Grupo.

En cuanto a las **políticas de Cumplimiento Normativo**, destacan las siguientes:

Política de Cumplimiento Penal: El Consejo de Administración del Grupo Línea Directa aprobó en 2020 una Política de Cumplimiento Penal cuya finalidad es identificar las normas, procedimientos y herramientas establecidas en el Grupo para evitar el incumplimiento de la normativa legal con relevancia penal aplicable a la Compañía y a su personal, y adaptarla al entorno regulatorio. Este sistema, basado en el principio de tolerancia cero al delito aprobado por el Consejo de Administración, es gestionado por el Depar-

tamento de Cumplimiento Normativo que se encargará de que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y se den a conocer adecuadamente.

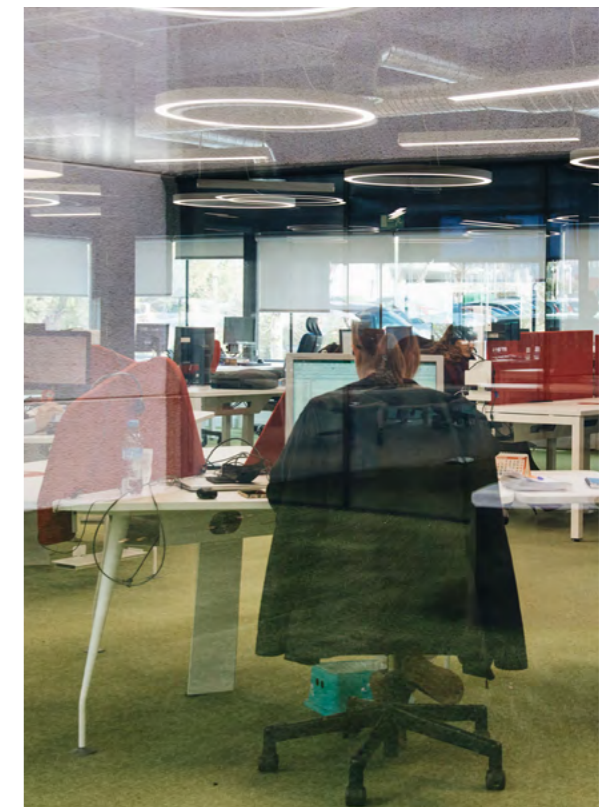
Sistema de Cumplimiento Normativo: el Grupo Línea Directa Aseguradora tiene implementado un Sistema de Gestión del Cumplimiento, para dar respuesta al compromiso adquirido por la Compañía de cumplir con las distintas obligaciones legales que le afecten junto con las normas internas establecidas. Esto permite identificar los riesgos legales y elaborar el correspondiente mapa de riesgos y controles que gestiona el Departamento de Cumplimiento Normativo, estableciendo así mecanismos de prevención, detección y reacción.

Política Anticorrupción: En 2021 el Grupo Línea Directa ha desarrollado, a través de esta Política, los principios de actuación de tolerancia cero frente a cualquier forma de corrupción estableciendo un marco de actuación que ayude a prevenir y detectar prácticas corruptas en la actividad desarrollada en la Compañía.

El Código Ético es la guía de conducta y comportamiento de mayor nivel y rango dentro del Grupo.

Las políticas relacionadas con aspectos ESG (Política de Sostenibilidad, Política de Gobierno Corporativo, Política de Derechos Humanos, etc.) se encuentran desarrolladas en otros apartados de este informe.

En cuanto a la divulgación de las políticas, al ser de carácter global y afectar a todos los empleados, la comunicación para informar sobre ellas consistió en la publicación de información a través de la Intranet y las pantallas de plasma distribuidas en las oficinas. En dicha comunicación se informaba tanto de las nuevas políticas como de las que habían sido actualizadas, además del lugar donde están publicadas para su consulta.



Prácticas fiscales

El Grupo Línea Directa cuenta con una estrategia fiscal, **pública en su web corporativa**, aprobada por el Consejo de Administración en el año 2019, donde se recogen los fines, principios, buenas prácticas tributarias y el seguimiento y el control de los riesgos fiscales. El fin de esta estrategia es asegurar el cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social y apoyando las estrategias empresariales del Grupo.

El Grupo Línea Directa reconoce el papel social del sistema tributario y, por ello, pretende que el desarrollo de la función tributaria en el Grupo atienda igualmente al interés social, al de sus grupos de interés y a la confianza de la comunidad en la que opera.

En los principios rectores de su estrategia fiscal se recoge el compromiso de la entidad por el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias de carácter tributario que le son de aplicación, así como con los tributos que le sean aplicables. Además, el Grupo impulsa un clima de buena fe, transparencia, colaboración, y reciprocidad en sus relaciones con las autoridades tributarias.

Por otra parte, el Grupo ha establecido una política fiscal corporativa, aprobada por el Consejo de Administración en el año 2020 y atribuida a este como facultad indelegable,

Línea Directa está comprometida con el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias de carácter tributario que le son de aplicación, así como con los tributos que le sean aplicables.

que se ejecuta a través de Secretaría General y del departamento de Asesoría Fiscal, adscrito y dependiente de ella. El objetivo principal de esta política es recoger los principios y el sistema de reglas de actuación y de comportamiento fiscal que regulan la actividad de las sociedades del Grupo, así como determinar los elementos de control que permitan prevenir la comisión de contingencias tributarias. Esta política forma parte del sistema de gestión y control de los riesgos fiscales, integrado a su vez en el sistema general de gestión de riesgos de la entidad, que permite la evaluación de estos riesgos de forma responsable y bajo parámetros de-

finidos, con el fin de prevenirlos y minimizarlos, y proporciona un marco adecuado para la definición, revisión y consecución de los objetivos de gestión y control de los riesgos fiscales, así como su reporte. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de acuerdo con lo dispuesto en su reglamento, supervisa la eficacia del sistema de control y gestión de los riesgos fiscales.

En este sentido, el Grupo Línea Directa integra el enfoque fiscal en la organización a través de un espacio propio en la intranet, donde se recogen los principales documentos que rigen la función fiscal, así como un espacio de preguntas frecuentes que da repuesta a las consultas más recurrentes de los empleados. Además, existen formaciones específicas en fiscalidad enfocadas a las diferentes áreas de negocio.

Asimismo, se ha comprometido a seguir, en el marco de su actividad, buenas prácticas tributarias, descritas en la estrategia, con el objetivo de reducir los riesgos fiscales significativos y prevenir conductas susceptibles de generarlos. En estas buenas prácticas se

incluyen la total disponibilidad del Grupo con la administración tributaria en cuanto a requerimientos de información o colaboraciones en materia de detección, búsqueda y solución a prácticas tributarias fraudulentas.

El Grupo Línea Directa ha firmado en el mes de julio del año 2021 la adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias, impulsado por la administración tributaria española, que contiene recomendaciones voluntariamente asumidas por la administración y las entidades adscritas, tendentes a mejorar la aplicación del sistema tributario con seguridad jurídica, cooperación recíproca basada en la buena fe y la confianza legítima, y la aplicación de políticas fiscales responsables que cuenten con el conocimiento del Consejo de Administración.

Asimismo, el Grupo Línea Directa está presente en la Comisión Fiscal de UNESPA, donde participa de manera activa, así como en otros foros fiscales de interés sectorial.

El Grupo Línea Directa no ha recibido subvenciones o ayudas públicas durante el año 2021.

INFORMACIÓN FISCAL

Distribución de impuestos sobre beneficios pagados (en miles de euros) Datos a 31 de diciembre de 2021	2020	2021*
Total impuestos sobre beneficios pagados por el Grupo Línea Directa	30.576,70	25.035,83

*No incluye el importe solicitado a devolver por el Impuesto sobre Sociedades del año 2020, presentado en el año 2021, y que a 31 de diciembre de 2021 no ha sido devuelto.



Protección de datos

El Grupo Línea Directa, como parte de su compromiso en materia de protección de datos y respeto al derecho de privacidad de los clientes, accionistas, colaboradores y empleados, en adelante "interesados", **cumple con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (GDPR) y en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales.** Asimismo, cuenta con un marco de gobierno en privacidad y protección de datos que garantiza este

derecho de privacidad con la ayuda de un equipo especializado y con un delegado de protección de datos. Además, dispone de una política de privacidad cuyas principales líneas de actuación son la protección adecuada de los datos personales y confidenciales de los interesados.

Línea Directa Aseguradora, en calidad de responsable, cumple con el **principio de transparencia** e informa a los interesados del tratamiento que realiza con los datos de

Los datos de personas y operaciones se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, preservando su integridad y confidencialidad.

carácter personal, de las bases legitimadoras de los distintos tratamientos, de dónde y cómo pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación de los destinatarios de sus datos y de cómo ponerse en contacto con el delegado de protección de datos. El Grupo garantiza en todo momento que **los datos de personas y operaciones se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, preservando su integridad y confidencialidad.**

La Compañía ha establecido un procedimiento para la adjudicación y contratación de proveedores, modificando el clausulado, con la regularización progresiva de los contratos vigentes. Además, todos los proveedores son sometidos a auditorías de seguridad sobre sus infraestructuras, a fin de garantizar unos mínimos de seguridad exigibles en el tratamiento de información del Grupo Línea Directa. Asimismo, todos los empleados deben realizar un curso de obligado cumplimiento en materia de Privacidad y Protección de Datos. Además, en todos los contratos se incorpora una cláusula con información básica sobre el tratamiento de

sus datos y se les informa de dónde puede obtener información más detallada sobre todos los tratamientos que realiza el Grupo Línea Directa.

A lo largo del año 2021, desde la oficina de protección del dato se han **impartido sesiones de concienciación en materia de privacidad y protección de datos**, dirigidas a los principales mandos intermedios de todas las áreas de negocio de la entidad y sus filiales. El contenido de las sesiones estuvo centrado en transmitir a los empleados la importancia de cumplir con los principales principios de protección de datos, así como con las políticas y procedimientos internos del Grupo Línea Directa. Especialmente se puso el acento en el concepto de privacidad desde el diseño y por defecto, que implica tener en cuenta la protección de datos de los interesados antes de llevar a cabo del tratamiento de los datos, aplicando desde inicio las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la privacidad de los titulares de los datos.

En marzo de 2021, Línea Directa Aseguradora se adhirió al **Pacto Digital para la protección de las personas de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**, impulsando de esta forma la transparencia y buenas prácticas en el tratamiento de datos personales. En este sentido, se han ido realizando diferentes publicaciones internas en la Intranet para concienciar a los empleados y otras externas destinadas a informar a los grupos de interés en las redes sociales, trasladando y amplificando así el mensaje de precaución en el uso de Internet en la sociedad.

Ciberseguridad

La **ciberseguridad** constituye un pilar fundamental para la estrategia y la actividad general de Línea Directa Aseguradora, que, al carecer de redes de oficinas y agentes, precisa de un sistema de prevención y respuesta a las ciberamenazas potente, fiable y flexible. No en vano, el **Plan Estratégico de Digitalización** de Línea Directa Aseguradora dota a los procesos on line de un peso cada más creciente y decisivo, por lo que la Compañía cuenta con un **Sistema de Gestión de la Información** que se asienta sobre tres pilares fundamentales: **disponibilidad, integridad y confidencialidad**.

En este sentido, Línea Directa Aseguradora articula su estrategia sobre ciberseguridad en torno a **cuatro líneas estratégicas** destinadas a garantizar la resiliencia de todos los procesos y operaciones de la Compañía:



La Compañía cuenta con un Sistema de Gestión de la Información que se asienta sobre tres pilares fundamentales: disponibilidad, integridad y confidencialidad.

Protección frente a los ciberriesgos

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

Cultura de ciberseguridad y privacidad

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

Ciberseguridad desde el principio

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

Evaluación y auditoría de la ciberseguridad y adaptación a la situación cambiante

- Creación de un equipo especializado (interno/externo) para la revisión permanente de las ciberamenazas.
- Establecimiento de controles desde el inicio.
- Integración de los ciberriesgos en el mapa de riesgos de la Compañía.
- Realización de controles y autopruebas internas y externas.
- Reporte periódico a los Órganos de Gobierno de la Compañía.

La ciberseguridad constituye un pilar fundamental para la estrategia y la actividad general de Línea Directa Aseguradora.

Líneas de actuación

Las líneas de actuación de Línea Directa Aseguradora en materia de ciberseguridad tienen como objetivo la **protección de la información en sus diferentes fases: recogida, almacenamiento y transmisión**. Su objetivo fundamental es impulsar una actuación diligente en el establecimiento de medidas preventivas y en la detección y respuesta a ciberataques o eventos de interrupción de negocio.

Para ello, las líneas de actuación de la Compañía incluyen mecanismos destinados a identificar, dar seguimiento y respuesta a los factores externos susceptibles de modificar las necesidades de protección en las empresas, que son fundamentalmente tres:

- Las **ciberamenazas**, como la aparición de vulnerabilidades sistémicas o de 'día cero' y los ataques avanzados. En 2020 y 2021, el contexto de teletrabajo vivido en las empresas españolas ha actuado como catalizador de las ciberamenazas, haciéndolas especialmente intensas en este periodo.
- Los **cambios regulatorios o normativos**, como las nuevas leyes en materia de seguridad, privacidad o protección de datos, derivados, en gran medida, de la creciente exigencia por parte de los clientes de una mayor protección de la información y de los datos personales.
- Las **iniciativas de negocio** asociadas a las necesidades de agilidad y a la utilización de nuevas tendencias tecnológicas impulsadas por las empresas. En este sentido, en caso de materialización del ciberriesgo, el Línea Directa Aseguradora cuenta con un seguro específico destinado a reducir el eventual impacto económico.

Para dar respuesta a las necesidades identificadas y cumplir con los objetivos establecidos, la Compañía cuenta con **mecanismos de defensa** destinados a aumentar la resiliencia digital de la Compañía. Estas capacidades se han materializado gracias a fuertes inversiones en materia de ciberseguridad, especialmente en herramientas tecnológicas y en personal especializado, a fin de adaptarse al escenario de incertidumbre que está imponiéndose en numerosas empresas, que han visto cómo un ciberataque paralizaba su actividad principal.

Ransomware

El *ransomware*, virus que cifra la información, inhabilita los sistemas informáticos y exfiltra información confidencial de las empresas, constituye una de las mayores amenazas existentes en el ámbito de la ciberseguridad. Consciente de ello, Línea Directa Aseguradora cuenta con una potente estrategia que se asienta sobre cinco puntos fundamentales:

- **Personal altamente especializado** que identifica, define, diseña y, en su caso, implanta y opera los distintos controles de seguridad, tales como las herramientas tecnológicas destinadas a proteger los activos digitales de la Compañía y la incorporación de nuevos requisitos, controles y funcionalidades.
- **Tecnologías específicas** de monitorización, detección y protección ante incidentes de seguridad, integradas en la plataforma tecnológica corporativa.
- **Herramientas, metodologías y especialistas** dedicados a revisar y evaluar de manera continua el nivel de ciberseguridad de Línea Directa, dando cobertura a todos

los activos y actores involucrados e identificando proactivamente las deficiencias y las ausencias de control.

- **Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)** que monitoriza y opera la ciberseguridad de forma ininterrumpida, actuando como primera línea de defensa en materia de ciberseguridad. Este Centro de Operaciones dispone de una estructura ágil y dinámica a fin de reaccionar a tiempo ante cualquier posible amenaza.
- **Planes de respuesta a incidentes y situaciones de crisis**, actualizados y entrenados de forma sistemática. En este sentido, se ha trabajado en incorporar a los planes de ciberseguridad diversas medidas para prevenir ciberataques similares a los sufridos por otras entidades españolas, especialmente del sector financiero y asegurador.

En Línea Directa, el modelo de actuación en materia de ciberseguridad se encuentra integrado en el modelo corporativo de seguridad basado en la gestión de riesgos y en la protección integral de los activos tangibles e intangibles. Esta protección se canaliza a través de diversas medidas que incluyen a todos los elementos que, de una forma u otra, participan en la actividad de la Compañía (personas, sistemas de información, instalaciones y procesos).

Otro de los pilares fundamentales en los que el Grupo está poniendo especial interés es la **cadena de suministro**, ya que, desde las licitaciones de los servicios, se establecen unos requerimientos mínimos de ciberseguridad que son refrendados posteriormente en el marco contractual con el proveedor adjudicatario y que son auditados periódicamente para comprobar su cumplimiento efectivo.

El Grupo cuenta con una **certificación UNE-EN-ISO 22301 en Continuidad de Negocio** en dos de sus procesos más críticos: la **Asistencia en carretera** y la **tramitación de siniestros en los hogares**. Esta certificación obliga a realizar esfuerzos, adaptaciones y evoluciones de forma continua que dotan a la organización de una gran capacidad de resiliencia ante cualquier adversidad.

Sensibilización interna

El **90% de los ciberataques tiene su origen en un fallo humano**, por lo que una de las herramientas más efectivas para luchar contra este fenómeno es la formación de los empleados en ciberseguridad, incidiendo en la concienciación sobre el uso correcto de la tecnología.

En 2021, **toda la plantilla de la Compañía** ha realizado un **curso sobre concienciación en ciberseguridad** con un triple objetivo: dar a conocer los comportamientos que suponen un riesgo, recomendar acciones que permitan proteger la ciberseguridad y crear una cultura de autoprotección en la organización.

A través de este programa, que utiliza una metodología basada en la gamificación, el *storytelling* y *webinars*, el Grupo Línea Directa expone y explica a sus empleados diversos fundamentos de la ciberseguridad con el objetivo de transformar sus comportamientos y convertirlos en la primera barrera de seguridad contra posibles ciberataques.

2021

Modelo de Gestión de Riesgos

El Grupo Línea Directa Aseguradora se expone a diversos riesgos inherentes a las actividades y negocios que desarrolla, así como a aquellos derivados de factores externos, que pueden impedirle lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias con éxito.

Para lograr que los riesgos más relevantes se encuentren debidamente identificados, medidos, gestionados y controlados, se establecen, a través de esta política, los siguientes principios de actuación en la gestión de los riesgos:

- **Integración.** La gestión del riesgo es parte de las responsabilidades de gestión y una parte integral de todos los procesos de la Organización. Se deberá mantener una cultura de gestión del riesgo en cada una de las decisiones que se toman en todos los niveles.
- **Independencia.** A nivel operativo, se deberá asegurar una adecuada segregación de funciones, así como los mecanismos de coordinación entre las unidades de negocio y las unidades de seguimiento y control del riesgo.
- **Gestión integral.** Las entidades del Grupo Línea Directa Aseguradora deben identificar, medir, gestionar y controlar la totalidad de sus riesgos significativos, estableciendo para cada uno de ellos las políticas, procedimientos, estructura y medios adecuados. El Mapa de Riesgos es la herramienta que permite disponer de una visión global de los riesgos más significativos a los que está expuesta la entidad.
- **Transparencia.** Se deberán mantener los canales adecuados para favorecer la comunicación de la información interna, de forma que pueda ser detectada cualquier amenaza lo antes posible para evitar o reducir el impacto.

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora es el responsable de la determinación de la Política General de Riesgos.





La adecuación, idoneidad y eficiencia de la gestión de los riesgos se revisan y evalúan periódicamente.

- **Revisión y mejora continua de la gestión del riesgo.** La adecuación, idoneidad y eficiencia de la gestión del riesgo se revisarán y evaluarán periódicamente. Se analizarán oportunidades de mejora que puedan surgir internamente del aprendizaje de incidentes reportados, o externamente, por la disponibilidad de nuevas herramientas y conocimientos que pueden mejorar la gestión del riesgo.
- **Cumplimiento de la normativa interna.** Se deberá actuar en todo momento al amparo de los valores y estándares de conducta reflejados en el Código Ético, en especial el compromiso de legalidad, y bajo el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude recogido en la Política de Cumplimiento Normativo.

La estructura organizativa de la gestión y control de los riesgos en Línea Directa Aseguradora responde a los principios de independencia y segregación de funciones entre las unidades de negocio y las unidades de seguimiento y control del riesgo.

Se definen a continuación los principales roles y responsabilidades de los órganos de gobierno y partes implicadas en el proceso de control y gestión de riesgos:

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

La estructura organizativa de la gestión y control de los riesgos en Línea Directa Aseguradora responde a los principios de independencia y segregación de funciones entre las unidades de negocio y las unidades de seguimiento y control del riesgo.

- La Comisión de Auditoría y Cumplimiento: será responsable de supervisar la eficacia del control interno de la sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.

Esta Comisión es informada por los responsables que integran la Función de Riesgos (Auditoría Interna, Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno, Función Actuarial y Función de Cumplimiento Normativo), en relación con los riesgos más significativos recogidos en el Mapa de Riesgos de la entidad, así como del estado de las recomendaciones emitidas y de la evolución de los Indicadores Clave de Riesgos (KRI).

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

- Las Funciones de Gestión de Riesgos, esto es, la Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno, la Función actuarial y la Función de Cumplimiento Normativo, son responsables de:

- Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.
- Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.
- Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.

- Evaluar periódicamente la adecuación y efectividad de los controles (entendidos como medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados) y efectuar recomendaciones a los responsables de los riesgos, que se materializarán en planes de acción.
- Reportar periódicamente el estado de los riesgos de la Compañía, así como las posibles materializaciones de riesgos y el estado de todas las recomendaciones provenientes de los "testing" al Comité de Dirección y, con la periodicidad que se estime conveniente, al Comité Permanente de Riesgos.

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

■ El Comité Permanente de Riesgos: es el responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos llevando a cabo el seguimiento y supervisión de los riesgos operacional, legal, reputacional, así como los relativos a ESG.

■ Los Comités específicos (de Negocio, de Inversiones, de Reservas y Siniestralidad, de Modelos, de Reputación, de RSC y de Productos): su organización y competencias se encuentran detallados en el Sistema de Gobierno de Línea Directa Aseguradora S.A.

Línea Directa Aseguradora dispone de procesos de control interno y un sistema de gestión de riesgos efectivo que cumple con la normativa vigente y en línea con las mejores prácticas del sector.

■ La Alta Dirección: es responsable de crear una cultura y una estructura organizativa que promuevan la gestión eficaz de los riesgos. Los directores de las Áreas de Negocio y Soporte deberán conocer los riesgos de su área de actuación y gestionarlos de forma integrada con sus funciones, competencias y responsabilidades, así como ejecutar las medidas necesarias para la gestión de los riesgos.

■ Las Áreas de Negocio y Soporte: son las responsables de detectar y reportar los riesgos que puedan ponerse de manifiesto en el desarrollo de sus actividades, y gestionar los mismos, en coordinación con las áreas que integran la Función de Riesgos.

Línea Directa Aseguradora dispone de procesos de control interno y un sistema de gestión de riesgos efectivo que cumple con la normativa vigente y en línea con las mejores

prácticas del sector. La Compañía ha identificado diferentes tipos de riesgos, principalmente de suscripción, mercado y operación.

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

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

Con periodicidad anual el Consejo de Administración o la Comisión de Auditoría y Cumplimiento fijan los límites de tolerancia al riesgo. Asimismo, aprueban los cambios en los umbrales de los Indicadores clave de Riesgo (KRIS), que son revisados anualmente.

La función de gestión de los riesgos está descentralizada en diferentes áreas, siendo la unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno, dependiente de la Dirección de Finanzas, la responsable de unificar e integrar la información de riesgos del Grupo, así como de la aplicación de Políticas de Control del Riesgo y de informar periódicamente a la Dirección sobre los riesgos más significativos.

La unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno integra la información relativa a los riesgos del Grupo Línea Directa en el **Mapa de Riesgos Corporativos**, monitoriza su evolución a través del Cuadro de Mando de KRIS y reporta su estado a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Para asegurar la adecuada gestión y control de cada uno de los riesgos, el Grupo Línea Directa ha establecido distintos niveles de gestión o "defensa", garantizando que, para cada una de las tipologías de riesgos identificadas, existe:

- **Una unidad de gestión** con responsabilidad directa sobre la gestión diaria o al corriente de tales riesgos, como primera línea de defensa.
- **Una estructura de comités**, cada uno encargado de la identificación, gestión y reporte de los riesgos a los órganos de gobierno de la organización, y en los cuales las unidades de gestión reportan y someten determinadas decisiones. Por su composición y funciones, estos comités son ejecutivos, ya que en ellos se toman decisiones relativas a los riesgos que gestionan.
- **Unas funciones de control** como segunda línea de defensa, que son la función de Gestión de Riesgos, la función Actuarial y la función de Cumplimiento.
- **Una función de supervisión** como tercera línea de defensa, que es la función de Auditoría Interna.



En 2021 el departamento de Gestión de Riesgos y Control Interno ha potenciado el procedimiento de autotesting.

Esta estructura garantiza:

1. Que se cumpla la adecuada labor de control, gestión y reporte de todos los riesgos en diferentes niveles de "defensa".
2. Que el control y el reporte se realice de manera vertical y transversal, tanto por órganos dependientes como por funciones independientes de control.
3. Que haya una adecuada escalabilidad del reporte, el control y la toma de decisiones.
4. Que la responsabilidad, el conocimiento y el control de los riesgos se realice a distintos niveles hasta el máximo nivel de gobierno.

Línea Directa Aseguradora ha identificado como riesgos más significativos los siguientes:

1. **Riesgo de suscripción no vida.**
2. **Riesgo de salud** (suscripción de enfermedad).
3. **Riesgo de mercado y de concentración.**
4. **Riesgos financieros, de crédito y contraparte**, incluyendo los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
5. **Riesgos operacionales**, incluidos los riesgos tecnológicos y de ciberseguridad.
6. **Riesgo legal** (regulatorio y de cumplimiento normativo).
7. **Riesgos ASG** (Ambiental, Social y de Gobierno), o ESG, por sus siglas en inglés.
8. **Riesgo reputacional.**

Con el objetivo de incrementar el entorno de control interno de la Compañía, en 2021 el departamento de Gestión de Riesgos y Control Interno ha potenciado el procedimiento de **autotesting**, consistente en una encuesta mensual a los mandos intermedios sobre los controles que realizan y que incluyen cuestiones como el objetivo o finalidad del control, el alcance, el responsable de ejecutarlo, las herramientas empleadas o la existencia de una guía u operativa.

Durante el ejercicio también se ha desarrollado un **plan formativo específico para los responsables de los controles**, encaminado a actualizar sus conocimientos sobre los procesos de gestión de riesgos y control interno, así como reforzar la concienciación sobre la importancia de su papel para disponer de un mapa de riesgos y controles adecuado a la realidad de la entidad.

Asimismo, se ha trabajado en la elaboración del mapa de riesgos y en la definición de los procesos de gestión de riesgos ESG, un ámbito de especial relevancia para la sociedad en general.

Tras la salida a Bolsa, el Grupo Línea Directa debe garantizar el cumplimiento de los reglamentos de la Unión Europea adoptando las **Normas Internacionales de Información Financiera**. Para ello, se ha creado el Departamento de Control Interno de Información Financiera, con el objetivo de identificar y determinar la información financiera relevante que debe ser objeto del Sistema de Control Interno (SCIIF) y los procesos requeridos para su elaboración, bajo un criterio de materialidad definido y teniendo en cuenta la totalidad de la información financiera reportada y publicada.

El SCIIF es una parte del control interno y se configura como el conjunto de procesos que el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría, la Alta Dirección y el personal involucrado de la entidad llevan a cabo para proporcionar seguridad razonable respecto a la fiabilidad de la información financiera que se publica en los mercados.



En este sentido, el Departamento de Control Interno de Información Financiera, encargado de la efectiva implantación del SCIIF y de su correcta monitorización, ha identificado y revisado los procesos de información relevantes incluidos en el SCIIF, diseñando e implantando controles relativos a la citada información y estableciendo un reporte periódico a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre la eficacia operativa de los controles diseñados e implementados de

cara al cierre semestral del ejercicio, además de establecer un proceso de revisión por parte del auditor externo.

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

- **Los ciberataques:** la rápida digitalización y generalización del teletrabajo, a raíz de la pandemia, convierten el riesgo cibernético en una de las preocupaciones de la Compañía, que está centrando esfuerzos en reforzar los sistemas y protocolos de respuesta y recuperación. Además de diferentes medidas de seguridad para mitigar este riesgo, la entidad dispone de una póliza de ciberriesgos que ofrece cobertura ante las posibles consecuencias de este tipo de eventos.
- **La continuidad de negocio** y la respuesta ante situaciones de crisis.
- **El aumento de catástrofes naturales** como consecuencia del cambio climático. El incremento de la frecuencia y severidad de siniestros catastróficos, derivados de fenómenos climatológicos adversos e imprevisibles, está provocando picos de siniestralidad que dificultan la gestión en plazos adecuados y pueden deteriorar el servicio prestado al asegurado, además de afectar a los resultados de la Compañía. Para mitigar este riesgo la entidad cuenta con procedimientos específicos para la gestión de estos siniestros y un programa de reaseguro de cúmulos para dar cobertura a los eventos que exceden de una determinada cuantía y que no están cubiertos por el Consorcio. En este tipo de reaseguro se cede el coste siniestral del evento que excede la prioridad fijada en el contrato, entendiéndose como coste siniestral el cú-

La Compañía tiene identificados los principales riesgos que pueden afectarle a medio y largo plazo, no solo en relación a su negocio sino también con una perspectiva mucho más global.

mulo de todos los siniestros individuales afectados por un evento que cumple las condiciones establecidas en el contrato.

- **La incertidumbre derivada de la crisis sanitaria producida por la Covid-19** y las consecuencias de la pandemia, que están impactando tanto en la economía como en la valoración de los mercados financieros.
- **Los riesgos de mercado:** aunque la Compañía mantiene una cartera prudente desde el punto de vista de instrumentos financieros (renta fija de gobiernos y corporates), existen siempre riesgos asociados a los mercados de capital (como, por ejemplo, movimientos de tipos de interés y/o mercado de renta variable).
- **El cambio regulatorio creciente:** incremento de regulación y normativas que obligan a la Compañía a prestar mucha atención a los requisitos y restricciones derivados de nuevas leyes, así como a adaptar sus procesos y sistemas, reforzar los equipos jurídicos, etc.

- **Los riesgos de reservas:** las reservas que registra la entidad para el pago de siniestros y gastos asociados de los mismos se calculan en función a estimaciones, basadas en cálculos actuariales y modelos estadísticos, además de las provisiones realizadas de forma individual por el equipo de Servicios y Prestaciones con la información de la que se dispone en un momento determinado. Además, existen los siguientes controles: seguimiento de la evolución de las reservas en el comité mensual de siniestralidad, revisión anual del cálculo de las provisiones técnicas por el auditor de cuentas, cálculo de las provisiones técnicas realizado por un experto independiente. No obstante, existe un riesgo de insuficiencia de reservas, provocado por cambios en la normativa legal aplicable y el entorno económico.
- **La digitalización y las tecnologías emergentes:** la pandemia ha acelerado la digitalización de las empresas y de los consumidores. El cambio está siendo vertiginoso, lo que puede entrañar el riesgo de no responder de manera ágil y efectiva a las demandas de los clientes en relación con nuevos productos y formas de relacionarse con la Compañía, así como riesgos derivados de la falta de escalabilidad de nuestra tecnología.

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

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

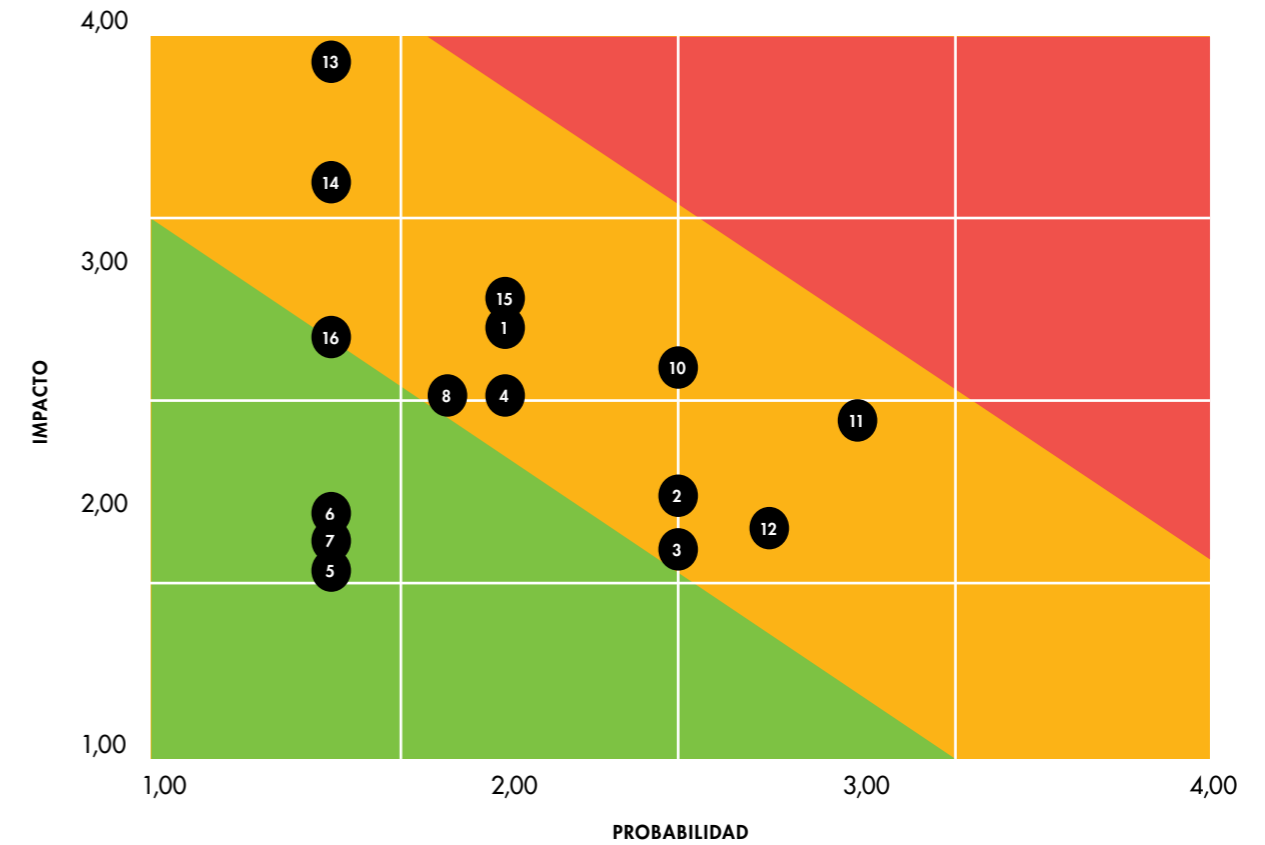


El aumento de las catástrofes naturales está impactando en el sector. La Compañía cuenta con un robusto programa de reaseguro que le permite afrontar estos riesgos cada vez más frecuentes.

El equipo de Riesgos y el de Cumplimiento analizan periódicamente, junto con las áreas de la Compañía, aquellos riesgos operacionales o normativos que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, incluyendo los factores ESG. A partir de este análisis se realiza una evaluación inherente de los principales riesgos de la Compañía y, además, se identifican las correspondientes medidas de prevención y mitigación que permiten obtener la valoración del riesgo residual. A continuación, se muestra el mapa de calor del riesgo inherente obtenido de esta primera evaluación realizada.

La entidad ha definido el modelo de gestión, los procesos, la normativa afectada y la

metodología para la gestión de los riesgos ESG. Se trata de una metodología combinada, de manera que, por un lado, es una evaluación cualitativa que dispone de KPIs que ayudan a detectar riesgos que podrían considerarse como una amenaza más inminente, y cuenta con un seguimiento periódico que favorece la transmisión de información entre las áreas responsables de los riesgos y la Dirección de Riesgos de la Compañía. Por otro lado, se realizará la monitorización de las medidas de mitigación o controles identificados en cada área, analizando si se están realizando de manera efectiva a través de las evidencias que se puedan aportar. En caso de detectar alguna mejora, se definirán los planes de acción oportunos.



Matriz de Riesgos ESG del Grupo Línea Directa. Se adjunta una tabla adicional que hay que incluir al lado de este cuadro.

Categoría		Causas/Eventos de riesgo	
E	Medio ambiente y Cambio Climático	1	Incumplimiento de las exigencias regulatorias en materia ambiental y/o climática
		2	Falta de adaptación de los productos a los efectos del cambio climático
		3	Falta de inclusión de los riesgos de cambio climático en la estimación de diferentes
		4	Ausencia o escasa integración de una estrategia de eficiencia operativa ambiental
S	Empleados	5	Falta de promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades
		6	Falta de atención al desarrollo y bienestar del empleado
		7	Incumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales
S	Cliente	8	Diseño de producto y experiencia de cliente que no contemple criterios ESG
		9	Falta de contribución o inadecuada contribución a las necesidades del entorno social
G	Relación con terceros	10	Riesgos ESG en la cadena de suministro
		11	Riesgos ESG en la relación con otros terceros
		12	Falta de inversión responsable
	G	Gobierno, ética y transparencia	13
14			Casos de corrupción, fraude, soborno e incumplimiento fiscal
		15	Protección de la información y seguridad
		16	Deficiencias en la comunicación y relación con supervisores

El mapa de riesgos ESG del Grupo Línea Directa contiene los riesgos a los que la Compañía está expuesta, divididos en tres ejes que contemplan los 5 bloques esenciales en materia ESG, los cuales a su vez se subdividen en 16 niveles que son los distintos eventos comprendidos en cada categoría. Todos ellos están vinculados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y otros marcos de reporte (GRI o Ley de Información no Financiera Ley 11/2018).

Si bien es importante señalar que el Grupo Línea Directa no se encuentra en un sector crítico respecto al cambio climático, una de las categorías principales de los riesgos

ESG, la entidad está concienciada con esta materia por lo que impulsa y fomenta una gestión responsable del medio ambiente. Para ello, cuenta con políticas y medidas específicas, detalladas en el apartado de Gestión medioambiental, que nos permiten gestionar de forma eficiente el consumo de recursos, con el objetivo de minimizar nuestro impacto en el medio ambiente.

En el aspecto social, el Grupo Línea Directa cuenta con protocolos y medidas concretas para impulsar el potencial y el desarrollo de sus empleados, fomentando la diversidad e inclusión, ofreciendo las mejores soluciones



La entidad ha definido el modelo de gestión, los procesos, la normativa afectada y la metodología para la gestión de los riesgos ESG.

para mantener la empleabilidad y promoviendo la seguridad en el entorno de trabajo y la salud de los empleados, tal y como se recoge en el apartado Cuestiones sociales y relativas al personal. Además, en este sentido, en el diseño de productos se intenta tener en cuenta las novedades, como es el caso de los coches eléctricos, híbridos o con otro tipo de combustión.

Finalmente, en el aspecto de gobernanza, se pone de manifiesto entre otros los mecanismos de homologación de los proveedores, la estructura del gobierno corporativo de la entidad cumpliendo con todos los requisitos normativos y de buenas prácticas, la tolerancia cero reconocida por toda la Compañía frente al soborno y cualquier acto ilícito reflejado en el Código Ético y otras políticas internas y, por supuesto, todas las medidas de protección de la seguridad de la información y los datos que se implementan en la organización.

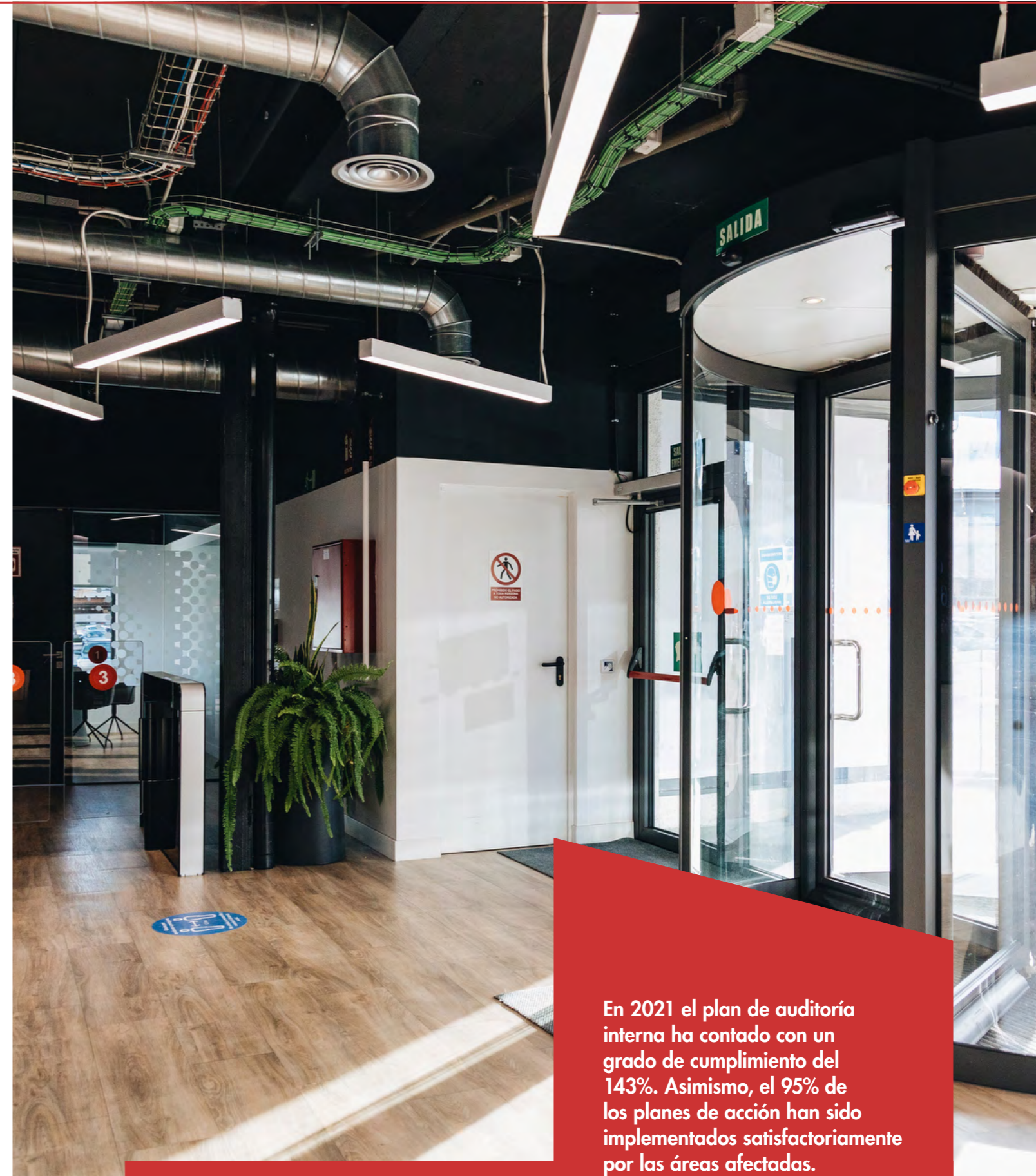
Auditoría Interna

En 2021 el plan de auditoría interna ha contado con un grado de cumplimiento del 143%. Asimismo, el 95% de los Planes de Acción han sido implementados satisfactoriamente por las Áreas afectadas.

Con el objetivo de obtener la certificación de calidad del Instituto de Auditores Internos de España, se ha llevado a cabo un ejercicio previo de análisis de las brechas de la función de auditoría interna cuyos planes de acción están siendo objeto de implantación.

Por último, se ha implantado la herramienta de gestión de auditoría, SAP Audit Management, que permite automatizar los procedimientos y mejorar la calidad de los trabajos realizados por la función.

En 2022 se desarrollará el plan de auditorías que tiene por objetivos: la protección de los activos, de la reputación y de la sostenibilidad de la organización, así como la salvaguarda de los intereses de los accionistas. Para ello se realizarán, entre otras, las revisiones de Ciberseguridad, Cumplimiento, Continuidad del Negocio de Asistencia en Viaje, Mapa de Riesgos Integrado y KRIs y Control Interno de la Información Financiera (SCIIF).



En 2021 el plan de auditoría interna ha contado con un grado de cumplimiento del 143%. Asimismo, el 95% de los planes de acción han sido implementados satisfactoriamente por las áreas afectadas.

Gestión de la Sostenibilidad

GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD E INDICADORES

Línea Directa Aseguradora articula sus políticas en materia de Sostenibilidad en torno a tres ejes: Ambiental, Social y Buen Gobierno, recogidos y desarrollados en el IV Plan de Sostenibilidad de la Compañía. El Plan se constituye como la hoja de ruta de la Compañía en este ámbito y desarrolla sus compromisos en materias como gobierno corporativo, gestión de riesgos ESG, aspectos sociales, finanzas sostenibles, medioambiente y cambio climático, entre otros.



Gestión de la Sostenibilidad

Gobierno de la Sostenibilidad

El Grupo Línea Directa Aseguradora cuenta con una Política de Sostenibilidad, aprobada por el Consejo de Administración en 2020 con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible e inclusivo del entorno en coherencia con sus valores, que recoge los compromisos y prácticas responsables que sirven para desarrollar la estrategia de sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora.

El Consejo de Administración ostenta la responsabilidad última de la misma: observa su cumplimiento, vela por el respeto de las leyes y reglamentos en su relación con los grupos de interés, por el cumplimiento de buena fe en sus obligaciones y contratos y por el respeto de los usos y buenas prácticas en el ejercicio de su actividad.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones verificará anualmente el cumplimiento de la Política e informará sobre el grado de avance de su cumplimiento y de la estrategia de Sostenibilidad al Consejo de Administración, de lo que dará cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente.

El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, hará seguimiento del cumplimiento de esta Política, y de sus indicadores.

El Comité de Sostenibilidad y Reputación del Grupo Línea Directa reportará a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones las acciones derivadas del plan de Sostenibilidad y el cumplimiento de los indicadores ESG, al menos anualmente.



Gestión de la Sostenibilidad

Estrategia de Sostenibilidad

El IV Plan de Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora, con vigencia desde 2020 hasta 2022, se constituye como la hoja de ruta del Grupo en el ámbito de la sostenibilidad, y persigue el objetivo de desarrollar y construir una propuesta de gestión rentable, ética y comprometida con la sociedad.

El **Eje Ambiental** incorpora a la gestión de negocio el cuidado del medioambiente y la lucha contra el cambio climático; el **Eje Social** apuesta por la atención a colectivos en riesgo de exclusión, la promoción de la igualdad, la diversidad, la salud, la seguridad vial y la seguridad en el hogar y el **Eje de Buen Gobierno** abarca la gestión ética de la Compañía en todas sus esferas.

El IV Plan, cuya implementación y cumplimiento sigue los ritmos previstos, alinea las políticas del Grupo en materia de sostenibilidad con la estrategia de **desarrollo mundial de las Naciones Unidas**, construida en torno a los **ODS y la Agenda 2030**. En este sentido, Línea Directa se ha vinculado con **8 objetivos concretos**, para lo que se han identificado hasta **15 áreas diferentes de actuación** y se han previsto **más de 70 acciones** pertenecientes a los ejes Ambiental (18%), Social (41%) y de Buen Gobierno (41%).

En concreto los 8 objetivos ODS con los que se ha vinculado Línea Directa Aseguradora son: **Salud y bienestar** (ODS 3), **Igualdad de Género** (ODS 5), **Trabajo decente y crecimiento económico** (ODS 8); **Industria, Innovación e Infraestructura** (ODS 9), **Reducción de las desigualdades** (ODS 10), **Acción por el clima** (ODS 13), **Paz, justicia e instituciones sólidas** (ODS 16) y **Alianzas para conseguir los objetivos** (ODS 17).

El IV Plan de Sostenibilidad se centra en tres líneas específicas de trabajo: **"Cuidamos del Negocio"**, **"Cuidamos de la Organización"** y **"Cuidamos de la Sociedad"**, en las que desarrolla los tres ejes ESG (Ambiental, Social y de Buen Gobierno) a través de diversas iniciativas. Con el compromiso **"Cuidamos del Negocio"**, promueve una **cadena de suministro responsable** que promueva una movilidad y unos hogares energéticamente eficientes, el lanzamiento de productos sostenibles y comprometidos con la sociedad y la responsabilidad en el negocio.



El IV Plan de Sostenibilidad se centra en tres líneas específicas de trabajo: "Cuidamos del Negocio", "Cuidamos de la Organización" y "Cuidamos de la Sociedad"

Por su parte, a través de la línea de trabajo **"Cuidamos de la Organización"**, Línea Directa promueve una cultura de compromiso y talento, así como el cuidado de la salud de sus empleados con el Plan de Empresa Saludable y valores como la diversidad, la inclusión social y la igualdad de género. Además, la Compañía también establece en esta línea de actuación sus objetivos internos en materia de **lucha contra el cambio climático** reduciendo el impacto de las emisiones, poniendo las bases para lograr la neutralidad en carbono y monitorizando sus consumos y residuos a través de un eficiente Sistema de Gestión Ambiental. Respecto al eje de Buen Gobierno, Línea Directa se compromete a reforzar el control de riesgos, a promover su Código Ético y a desarrollar sus políticas en materia de Gobierno Corporativo para dar respuesta a las expectativas y exigencias de inversores y reguladores.

Por último, por medio de la Línea de trabajo “**Cuidamos de la Sociedad**”, la Compañía cuenta con un Plan de Acción Social para colaborar con ONGs e instituciones sociales, impulsa acciones para proteger el medioambiente y fortalecer la transición energética; realiza importantes iniciativas en favor de la seguridad vial a través de la Fundación Línea Directa; apoya la educación y la formación en materia de seguridad en el hogar y la protección de datos y, finalmente, promueve alianzas en materia de sostenibilidad y apuesta por la transparencia.

MATRIZ DEL IV PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2020-2022

	EJE AMBIENTAL	EJE SOCIAL	EJE DE BUEN GOBIERNO
Negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Cadena de suministro responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos comprometidos con la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación y responsabilidad en el negocio.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio Climático. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa saludable. • Empresa responsable. • Compromiso. • Talento y Cultura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Corporativo. • Salud y seguridad laboral.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad Vial. • Contribución positiva a la sociedad. • Voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas. • Transparencia del negocio.

Cumplimiento del Plan

Desde la activación del IV Plan de Sostenibilidad, la Compañía ha conseguido un alto grado de cumplimiento. En 2020 se cumplió el 92% de los indicadores del Plan, y en 2021 este cumplimiento ha sido del 91%. A falta de un ejercicio para su finalización en 2022, el IV Plan se ha ejecutado ya en un 91,5%.



Cumplimiento del Plan de Sostenibilidad en 2021.

	Nº de acciones	Nº de indicadores	Cumplidos	En progreso	No cumplidos	Grado de cumplimiento
Eje Ambiental	11	22	20	0	2	91%
Eje Social	30	70	62	5	3	89%
Eje de Buen Gobierno	26	49	46	3	0	94%
Total	67	141	128	8	5	91%

Políticas de Sostenibilidad

Las políticas de sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora, cuyo objetivo final es generar valor a largo plazo a la organización, a los accionistas, clientes, empleados, proveedores y a la sociedad en su conjunto, se articulan a través del **Comité de Sostenibilidad y Reputación** de la organización y son **aprobadas por el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora**, previa revisión y supervisión de la **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo**.

Estas políticas tienen el propósito de construir un desarrollo sostenible e inclusivo. El Consejo de Administración aprobó en octubre de 2020 la política de **Derechos Humanos, la de Diversidad e Inclusión, la de Igualdad de Género, la de Sostenibilidad,**

y en 2021 la Política General de Riesgos y la de Contribución Social. En 2022 se abordará la Política de Medioambiente y eficiencia energética.

Las políticas de sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora están plenamente integradas en la estrategia corporativa y en la gestión del negocio, cuidando de **aspectos ESG** (ambientales, sociales y de buen gobierno) que tienen el propósito de impulsar un crecimiento sostenible, eficiente y duradero. En este sentido, Línea Directa Aseguradora se compromete a asumir, tal y como recoge en su Código Ético, un enfoque proactivo en esta materia siguiendo los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y las recomendaciones de la CNMV.**

Línea Directa asume un fuerte compromiso con los Derechos Humanos, defendiéndolos y promoviendo en todo su ámbito de actuación y a lo largo de toda su cadena de valor.

Con la **Política de Derechos Humanos**, el Consejo de Administración de la Compañía pone de manifiesto este compromiso con los Derechos Humanos, inspirado en las premisas establecidas en los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas y de conformidad con los requerimientos nacionales (Plan de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos) y europeos (Plan de Acción 2020-2024 para los Derechos Humanos y la Democracia).

De esta manera, el Grupo se alinea con los principios recogidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas, los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, las directrices de la OCDE para empresas multinacionales y el Convenio Europeo de Derechos Humanos.

El **respeto a la diversidad y la inclusión** constituye un activo reputacional esencial para Línea Directa Aseguradora, además de un factor clave de competitividad que fomenta la innovación, aporta pluralidad y genera valor en la organización. En este sentido, la Compañía está comprometida con la creación de entornos de trabajo en los que exista diversidad de capacidades, experiencias, conocimientos, orígenes, nacionalidades, edad, orientación sexual y género, en los que todas las personas sean y se sientan tratadas con respeto y equidad.

En cuanto a las políticas en materia de **Igualdad de Género**, la compañía promueve una cultura de igualdad de oportunidades y de flexibilidad que favorezca el equilibrio de la vida

laboral, personal y familiar de los empleados. Como consecuencia de ello el **57,4% de los empleados son mujeres** que, además, ocupan el **50% de los puestos de responsabilidad**. La diferencia salarial ponderada entre géneros es del 2,6% a favor de los hombres.

Línea Directa es hoy un **gran ejemplo de diversidad, inclusión e igualdad de género**. De hecho, a cierre de 2021, el Grupo cuenta con 2.576 empleados de 28 nacionalidades distintas, de los que el 57,4% son mujeres que, además, ocupan el 50% de los puestos de responsabilidad. Especial mención merece la inexistencia de brecha salarial en la organización, ya que, en el Grupo Línea Directa, a brecha salarial entre hombres y mujeres es del 2,6% a favor de los hombres, un porcentaje que mejora sensiblemente la media del mercado laboral español.

Con la **Política de Contribución Social**, Línea Directa Aseguradora manifiesta su compromiso con la sociedad, entendiendo que debe ser un impulsor del desarrollo sostenible -mediante la aplicación de prácticas y compromisos responsables- que busca el progreso en las comunidades en las que opera. Para ello, trata de mejorar la calidad de vida de las personas y su seguridad a través de una estrategia de contribución social que promueve el desarrollo socioeconómico sostenible.

Por último, la **Política de Medioambiente y eficiencia energética** de Línea Directa se basa en el compromiso de la Compañía con el medioambiente y la correcta gestión energética, y se centra en el estricto cumplimiento de la legislación y en la mejora continua de su desempeño ambiental. El objetivo de esta política es promover un mayor control de los recursos naturales que se utilizan para construir un entorno más sostenible y conseguir una mayor eficiencia de las fuentes de energía utilizadas.

La diferencia salarial ponderada entre géneros es del 2,6% a favor de los hombres, muy por debajo de la media española.

Mecenazgo tecnológico

Línea Directa Aseguradora apoya y financia diversos proyectos empresariales que, por su viabilidad, importancia, trascendencia científica, carácter innovador y alineamiento con los intereses reputacionales de la Compañía, pueden aportar un gran valor a la sociedad. En este sentido, las inversiones responsables suponen un elemento de gran importancia dentro de las políticas de sostenibilidad del Grupo y cuentan con una temática amplia, variada, diversa y de gran interés, tanto en el plano científico como en el económico.

Línea Directa Aseguradora mantiene una constante voluntad en el apoyo de iniciativas sociales, económicas y empresariales y a tal efecto ha aprobado el IV Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022 de Línea Directa Aseguradora que bajo el lema "Cuidamos de lo que importa" establece dentro de sus ejes de actuación el cuidado de la sociedad, promoviendo o participando en iniciativas que permitan, faciliten e influyan en una

mejora sustancial del bienestar social de los ciudadanos. Asimismo, en dicho Plan se recoge el ámbito del cuidado en la Salud, que se impulsa a través de la marca Vivaz, y que tiene por fin mejorar y promover hábitos de vida saludable.

En 2021, Línea Directa Aseguradora *apoyó económicamente proyectos relacionados con la Salud, el vehículo autónomo y la ingeniería*. Dentro de los primeros, destacan las inversiones en un kit de diagnóstico dual para el Sars-Cov-2 e Influenza con tecnología LAMP; en nuevas alternativas terapéuticas para el tratamiento de la Covid-19; en el desarrollo de un soporte activo para la inmovilización de ADN/ARN, en el tratamiento del dolor neuropático y trastornos degenerativos y, finalmente, en la investigación de nuevos compuestos que permitan reducir los tiempos de regeneración celular. En el ámbito del automóvil, destaca el apoyo al estudio de la arquitectura y de los sistemas del vehículo autónomo en materia de seguridad lateral, mientras que en el campo de la ingeniería se financiaron proyectos sobre ingeniería fotónica en comunicaciones inalámbricas en la automoción, en sensores ópticos para la monitorización de gases respiratorios en máscaras de oxígeno y en mezclas asfálticas sostenibles.

Todos estos proyectos esponsorizados por Línea Directa Aseguradora han contribuido al desarrollo de la I+D en todo el territorio nacional, dado que las empresas colaboradoras se encuentran establecidas tanto en Madrid, como en Aragón, País Vasco o Galicia.



Línea Directa promueve una escucha activa con todos los Grupos de Interés para lo que establece diferentes canales de comunicación.



Diálogo con los grupos de interés

El Plan de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa clasifica a los **grupos de interés** de la Compañía en torno a **dos colectivos diferentes** en función de si mantiene con ellos una relación contractual/legal o no. En el primer nivel se encuentran los stakeholders con los que sí mantiene esta vinculación: **accionistas, clientes, empleados y proveedores**. En el segundo nivel se encuentran el resto: **medios de comunicación, instituciones, emprendedores, asociaciones sectoriales, líderes de opinión, ONG, no clientes y la sociedad en general**.



Línea Directa promueve una **escucha activa** con todos los Grupos de Interés para lo que establece **diferentes canales de comunicación**.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE DIÁLOGO	RESPONSABLE DE GESTIÓN
Accionistas	Junta General de Accionistas Oficina del Accionista Canal de denuncias confidencial	Secretario General
Clientes	Web Corporativa del Grupo	Directora Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn, Instagram)	
	Defensor del Asegurado	Secretario General
	Canal de denuncias confidencial	
	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	
	Encuestas de Calidad	Director Marketing
	Multicanalidad Comercial	
	Focus Group	
Canal directo telefónico	Directores de Negocio	
Organismos reguladores (DGSFP y CNMV)	Canal de denuncias confidencial	Gestor Ético
Empleados	Focus Group	Directora Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Atención al empleado	
	Encuestas de clima y pulsos de opinión	
	Comunidades Virtuales	
	Intranet	Comité de Dirección
	Eventos internos: desayunos y convenciones	
	Canal Denuncias Confidencial	Gestor Ético

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE DIÁLOGO	RESPONSABLE DE GESTIÓN
Colaboradores	Reuniones y puntos de encuentro	Directora Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Focus Group	Secretario General
	Cuestionarios de satisfacción	
	Portal de Compras	Director Finanzas
	Canal de denuncias confidencial	Gestor Ético
	Premio Colaboradores	Comité de Dirección
Socios (Universidad y Escuelas de Negocio)	Reuniones	Directora Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Foros	
	Jornadas	
Tercer Sector	Reuniones	Directora Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Redes Sociales	
	Web Fundación Línea Directa	
	Canal de denuncias confidencial	Gestor Ético
Medios de Comunicación	Ruedas de Prensa	Directora Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Notas de Prensa	
	Redes Sociales	
	Canal de denuncias confidencial	Gestor Ético
Sociedad	Web Corporativa del Grupo	Directora Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Web Fundación Línea Directa	
	Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn e Instagram)	
	Canal de denuncias confidencial	Gestor Ético

Gestión de la Sostenibilidad

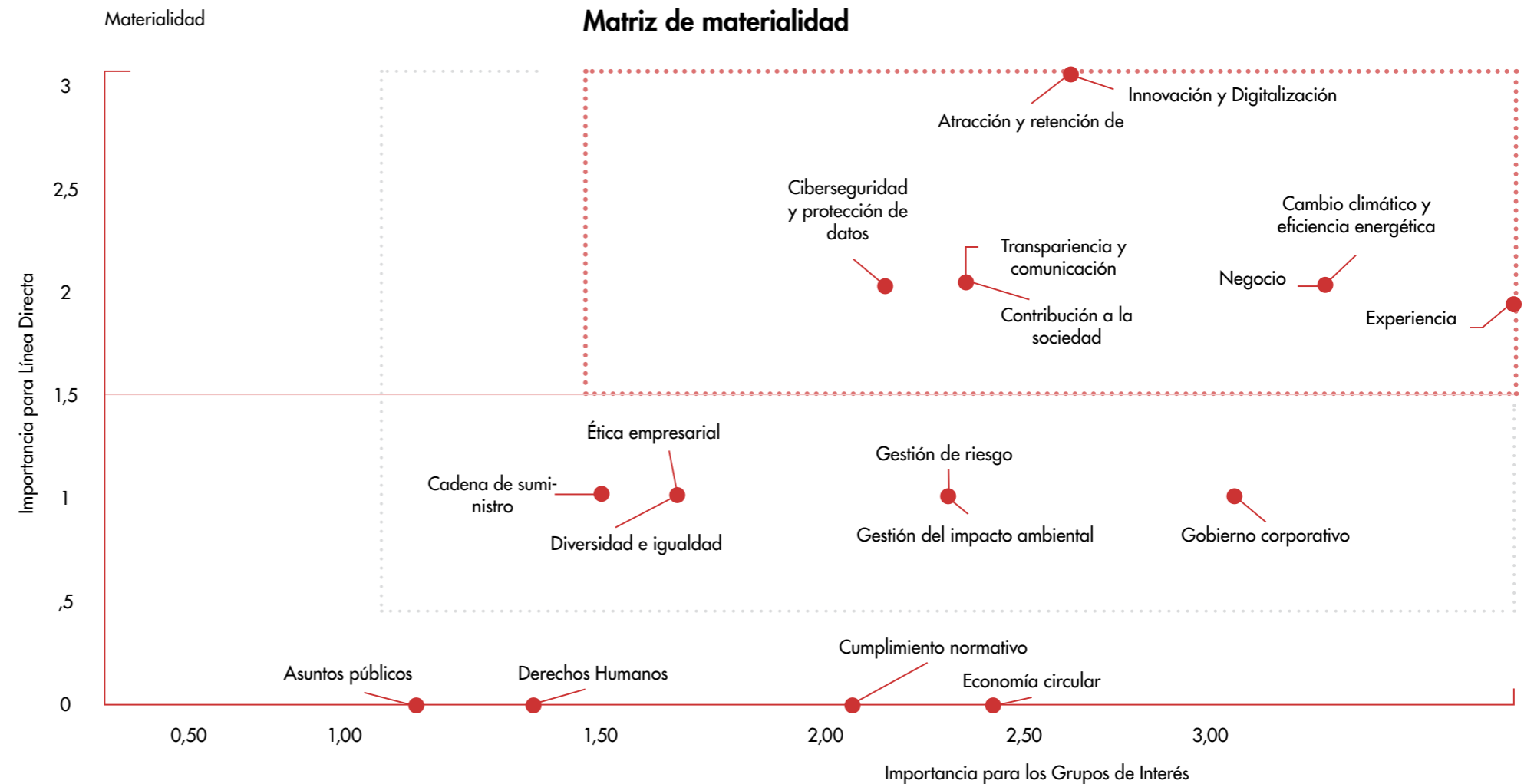
Análisis de materialidad e indicadores

Línea Directa reporta su información con transparencia y tiene en cuenta la relevancia para sus distintos Grupos de Interés, que determina a través de diferentes canales inspirados por los estándares GRI.



En el IV Plan de Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora, cuya vigencia y obligatoriedad alcanza a **todas las empresas del Grupo**, se reflejan los resultados del **análisis de materialidad** realizado para diseñar, implementar y desarrollar las diferentes líneas de acción.

Para su elaboración se realizó un profundo análisis de consultoría con el objetivo de identificar los **temas más relevantes para los diferentes stakeholders** de la Compañía, un proceso exhaustivo y riguroso que, entre otras acciones, incluyó un *benchmark* sectorial e información de estudios del sector asegurador y de estándares de sostenibilidad, además de reuniones y entrevistas con la alta dirección de la Compañía.



Cuestiones ambientales

INTRODUCCIÓN

HUELLA DE CARBONO

INDICADORES DE ECOEFICIENCIA Y USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

GESTIÓN DE RESIDUOS

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

BIODIVERSIDAD

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

El impacto de Línea Directa Aseguradora en el medioambiente es reducido por su actividad y modelo de negocio directo ya que, a diferencia del modelo tradicional, carece de redes de oficinas y presta sus servicios de manera centralizada. Aunque no se encuentra en una industria crítica respecto al cambio climático, la Compañía está comprometida con la gestión responsable del medioambiente, lanza productos para las nuevas formas de movilidad emergentes y menos contaminantes y afronta los nuevos retos que la transición energética exige.



Cuestiones ambientales

Introducción

El Grupo Línea Directa mantiene un firme compromiso para abordar una gestión medioambiental responsable, y tomar las medidas necesarias para mitigar su impacto medioambiental directo e indirecto.

El cambio climático supone la aparición de nuevos riesgos y retos que exigen un alto compromiso de todos los sectores, incluido el sector asegurador, con estrategias que combinen la adaptación a las nuevas exigencias regulatorias, emanadas del ámbito normativo nacional y de la Unión Europea, como puedan ser la **Ley de Cambio Climático** o el **Reglamento de Taxonomía**, con la gestión de las necesidades de los grupos de interés.

La salida a Bolsa de Línea Directa Aseguradora coincide con la aprobación de estímulos económicos (los conocidos como fondos Next Generation) para la reconstrucción de una Europa más ecológica, digital y resiliente tras el fuerte impacto de la Covid-19. Este momento supone una oportunidad para potenciar su posicionamiento ante el cambio climático, desarrollando productos más sostenibles e innovadores, así como para consolidarse como referente en la digitalización en el sector asegurador de España.

Para ello, la Compañía se apoya en el principio de precaución, analizando y gestionando sus principales riesgos ambientales no solo en aquellos que son directos, como los derivados de sus inmuebles, la gestión de residuos o la concienciación de la plantilla, sino también en los indirectos. De los riesgos ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno) identificados en la Compañía, cuatro se circunscriben al medioambiente, incluyendo la **adaptación a las nuevas regulaciones** contra el cambio climático, la consideración de **su impacto en los ratios financieros**, la **adaptación de los productos y servicios al cambio climático** y la correcta implementación de **operativas de eficiencia medioambiental**.

El cambio climático supone la aparición de nuevos riesgos y retos que exigen un alto compromiso.

La Compañía se apoya en el principio de precaución, analizando y gestionando sus principales riesgos ambientales.



El cambio climático supone la aparición de nuevos riesgos y retos que exigen un alto compromiso.

La Compañía ha elaborado su Política de Sostenibilidad, que tiene en cuenta el enfoque medioambiental, orientada a potenciar los efectos positivos y a minimizar los negativos que pueda generar su actividad sobre el medioambiente. Así, estimula a su cadena de valor, promoviendo la utilización de recursos de manera responsable y racional, aplicando un enfoque de eficiencia y buscando la minimización de la generación de residuos.

El Consejo de Administración de Línea Directa ostenta la máxima responsabilidad de la Sostenibilidad de la Compañía, y es el órgano responsable de aprobar, supervisar y revisar la implantación de la estrategia medioambiental. Además, la Compañía dispone de una Política de Medioambiente, elaborada en 2017 y que se ampliará a lo largo del ejercicio 2022, que alcanza a todo el Grupo y en la que se fijan los principios de actuación del mismo en esta materia.

Asimismo, el Comité de Sostenibilidad y Reputación, compuesto por la Alta Dirección y su Consejero Delegado, vela por el cumplimiento de estos principios y garantiza la implantación de las medidas adecuadas para la protección del medioambiente.

Este eje ambiental recoge también la estrategia de cambio climático, con objetivos a corto, medio y largo plazo, y el sistema de gestión de la huella de carbono, a través de los cuales se identifican, miden y controlan los impactos ambientales directos, indirectos e inducidos derivados de la actividad de la Compañía.

Respecto a su gestión ecológica, durante el ejercicio 2021, el Grupo no ha considerado necesario registrar ninguna provisión para

riesgos y cargas de carácter medioambiental al no existir contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente, ni ha recibido ningún tipo de sanción en relación con la gestión ambiental desarrollada por el Grupo.

Los riesgos medioambientales que pudieran derivarse de su actividad se consideran mínimos, y en todo caso adecuadamente cubiertos, y se estima que no surgirán riesgos adicionales relacionados con su actividad. El Grupo tampoco ha incurrido en gastos ni recibido subvenciones relacionadas con dichos riesgos.

Estrategia de cambio climático

Por su tipo de actividad económica, el sector asegurador no se identifica como industria intensiva en carbono. En el caso de Línea Directa Aseguradora, que opera en el ramo de No Vida, su impacto es igualmente bajo desde un punto de vista directo. Sin embargo, el servicio que ofrece en el seguro de Motor puede generar un impacto indirecto que hay que contemplar, ya sea por la movilidad de sus propios clientes como por los proveedo-

El eje ambiental recoge la estrategia de cambio climático, con objetivos a corto, medio y largo plazo, y el sistema de gestión de la huella de carbono.

El ramo de Motor impulsa el desarrollo del vehículo eléctrico e híbrido con la Póliza Respira.

res, que deben tener un papel protagonista en la transición hacia una economía baja en emisiones (talleres, grúas, reparaciones, etc). Por ello, **la responsabilidad de la entidad con el medioambiente no se reduce a la gestión del impacto directo que produce (aspecto que se viene gestionando desde hace más de una década), sino que incluye una especial atención de sus impactos indirectos.**

En relación a sus distintas líneas de negocio, Línea Directa ha desarrollado distintas iniciativas.

En este sentido, en el ramo de Motor, Línea Directa viene impulsando el desarrollo del vehículo eléctrico e híbrido, con el lanzamiento de la **Póliza Respira** en el año 2016, un seguro que trata de potenciar la demanda de modelos de movilidad más sostenibles y respetuosos con el medioambiente. El producto ofrece a los conductores de vehículos particulares con motorización eléctrica o híbrida un Todo Riesgo con una tarifa fija a un precio muy reducido, además de coberturas especialmente pensadas para este tipo de vehículos, tales como la Asistencia en Carretera sin limitación de kilometraje o el robo de cable de recarga integrado, entre otras.



La Compañía no ha recibido ningún tipo de sanción en relación con la gestión ambiental desarrollada.

De esta forma, la Compañía se posiciona en el mercado con productos responsables para fomentar en la sociedad hábitos más sostenibles y respetuosos con el medioambiente. Otro ejemplo de ello es la incorporación de vehículos híbridos en su flota de vehículos de sustitución o en su novedoso producto “Llámalo X”, el primer seguro con coche incorporado que también ofrece vehículos híbridos. También asegura flotas de movilidad eléctrica de car-sharing y motosharing, apoyando así nuevas iniciativas para resolver los continuos problemas de contaminación y movilidad existentes en el ámbito urbano.

En relación con el seguro de Hogar, Línea Directa cubre los fenómenos atmosféricos determinados por la ley del seguro, dentro de las coberturas y límites que se recogen en el condicionado de la póliza. En relación a los riesgos de fenómenos atmosféricos extremos, como DANAS o las Tempestades Ciclónicas Atípicas (TCA), cuya frecuencia e intensidad se pueden atribuir al cambio climático, quedan cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), entidad pública dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. El sector asegurador español cuenta, pues, a través de dicho modelo de aseguramiento de los riesgos extraordinarios, con una herramienta útil para hacer frente a los daños causados por el cambio climático.

Línea Directa Aseguradora también ofrece propuestas sostenibles para sus clientes en relación con el acuerdo que ha desarrollado con Naturgy para fomentar energías sostenibles en el hogar.

Durante 2021 Línea Directa ha lanzado “Vivaz Safe&Go”, el primer seguro que cubre a los usuarios de Vehículos de Movilidad Personal (VMP) tales como patinetes eléctricos, bicicletas o segways, entre otros, sin necesidad de

Línea Directa apoyó en 2021 la iniciativa de WWF “La Hora del Planeta” para concienciar sobre el impacto del cambio climático y la importancia de reducir las emisiones de CO₂.

un registro del vehículo ni matrículas de ningún tipo. Con este seguro, que se gestiona de manera 100% digital, la Compañía se posiciona como aliado de las nuevas formas de movilidad urbana de bajo impacto en carbono, al ofrecer una solución aseguradora que proteja al conductor y al resto de los usuarios de las vías urbanas facilitando una movilidad urbana más sostenible y amigable con el medioambiente.

Por otro lado, Línea Directa apoyó en 2021 la iniciativa de WWF “La Hora del Planeta” para concienciar sobre el impacto del cambio climático y la importancia de reducir las emisiones de CO₂ a nivel local y global, a la que da difusión en su comunidad de redes sociales, donde cuenta ya con más de 430.000 seguidores.

Para concienciar a los empleados sobre la importancia de la Sostenibilidad, la Compañía ha facilitado formación que explica el sistema de gestión medioambiental, el compromiso del Grupo Línea Directa con el desarrollo sostenible y la reducción de su impacto medioambiental, además de facilitar consejos y recomendaciones para luchar individualmente contra el cambio climático.



Huella de carbono

Línea Directa calcula desde hace más de 10 años su huella de carbono de manera integral en sus tres alcances de emisiones: las directas (consumo de combustibles fósiles), las indirectas (consumo eléctrico) y las inducidas (viajes in itinere, viajes de empresa, consumos de papel y agua, entre otros)

En 2021, Línea Directa Asistencia ha elaborado por segundo año una estimación de los gases de efecto invernadero emitidos de la actividad que presta en carretera. La filial ha calculado los kilómetros que se recorren anualmente en los servicios de grúa a tra-

vés de su cadena de suministro. También ha calculado la distancia que recorren los vehículos de alquiler, los taxis que utilizan los clientes cuando su vehículo tiene que repararse en el taller, el servicio de verificación que prestan los peritos, y los servicios de recogida y entrega de los vehículos de sustitución a los clientes. Fruto de todo ello se ha contabilizado una emisión de hasta **6.032 Toneladas de CO₂**, un 12% más que en 2020. Estas emisiones se relativizan al número de expedientes de asistencia que se abren, para poder comprobar el número de emisiones que se emiten en cada servicio a



Como medidas para la prevención y reducción de emisiones de carbono, se dispone de una flota de vehículos eléctricos para los desplazamientos de los empleados entre los centros de oficinas de la plantilla.

los clientes. Con esta medición, la filial puede gestionar, reducir y, llegado el momento, neutralizar de manera más exhaustiva las emisiones de sus operaciones. De hecho, las emisiones por expediente de 2021 se redujeron en un 1,5% respecto al año anterior, siendo más eficientes por servicio durante este periodo.

Durante 2021 la movilidad ha vuelto a niveles similares a los momentos previos de la pandemia de la Covid-19. Sin embargo, las medidas implementadas en Línea Directa permitirán continuar reduciendo significativamente las emisiones y progresar hacia la neutralidad en carbono para 2030, según se recoge en el Plan de Sostenibilidad del Grupo.

En Línea Directa se identifican las principales fuentes energéticas y se evalúa su desempeño, con objeto de establecer objetivos, realizar un seguimiento y completar así un sistema de gestión ambiental integral. Con esta gestión se busca reducir el impacto de la actividad de la Compañía, proteger el medioambiente, minimizar la contaminación, disponer de un sistema de mejora continua en la Compañía, cumplir con los requisitos legales vigentes, fomentar la adquisición de productos y servicios más eficientes y asegurar la disponibilidad de información para poder llevarlo a cabo.

Además, como medidas para la prevención y reducción de emisiones de carbono, se dispone de una flota de vehículos eléctricos para los desplazamientos de los empleados entre los centros de oficinas de la plantilla.

HUELLA DE CARBONO DE LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA

Emisiones CO ₂ Directas (Tn)	2019	2020	2021
Por consumo de Gas*/Gasoil **	331,4	208,2	287,5
Emisiones/empleado	0,16	0,09	0,13

* Gas Natural 2021 (1.569.508 Kwh).

** Gasoil Tipo C 2021 (639 litros).

Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 17 - Abril 2021)

Emisiones CO ₂ Indirectas (Tn)	2019	2020	2021
Por consumo de electricidad	949	65,9	76,1
Emisiones/empleado	0,45	0,03	0,03

Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. (Versión 17 - Abril 2021).

Electricidad Eleia/Iberdrola Clientes.

Edificios TC1, TC2 y TC4: Electricidad ELEIA 100% renovable.

Edificio TC3: Estimación de consumo en base a promedio anual.

Emisiones CO ₂ Inducidas (Tn)	2019	2020	2021
Desplazamiento <i>in itinere</i>*	2.405,2	1.173,7	2.089,7
Viajes de empresa**	16,2	3,6	5,7
Agua***	6,2	3,2	3,8
Papel	56,1	24,0	15,1
Total:	2.483,6	1.204,5	2.114,3
Emisiones/empleado	1,14	0,55	0,95

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water, at user, RER/S). Actualizado 2019.

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019.

Fuente: Defra's Business Travel-Land Guidance. Version 1.0 2021. Renfe y Calcarbono.servicios4 del Gobierno de Aragón.

* En 2021 se modifica el cálculo de Desplazamiento *in itinere* a partir de encuesta de hábitos de movilidad.

** En 2021 se amplía el alcance de Viajes de empresa. Incluye viajes de AVE, avión y vehículos particulares.

*** Estimación de consumo de agua a partir de datos promedio anuales.

*La metodología para calcular las emisiones de los viajes de empresa y los desplazamientos *in itinere* se ha modificado este año. Para obtener una mayor exhaustividad, se ha realizado respectivamente, una inclusión en el cálculo de los viajes realizados en tren y en avión por motivos de empresa, y una encuesta entre los empleados para conocer los hábitos de movilidad que incluyen todos los tipos de transporte.

HUELLA DE CARBONO DE LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA

Emisiones CO ₂ Directas (Tn)	2019	2020	2021
Por consumo de Gasoil *	49,6	28,2	22,0
Emisiones/empleado	0,22	0,13	0,10

*Gasoil Tipo C 2021 (7.680,64 litros).

Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 17 - Abril 2021).

Emisiones CO ₂ Indirectas (Tn)	2019	2020	2021
Por consumo de electricidad*	102,1	52,0	47,8
Emisiones/empleado	0,44	0,24	0,22

*Estimación a partir de consumo promedio anual.

Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. IBERDROLA CLIENTES S.A. (Versión 17 - Abril 2021).

Emisiones CO ₂ Inducidas (Tn)	2019	2020	2021
Desplazamiento <i>in itinere</i> *	285,3	131,6	206,7
Viajes de empresa**	10,13	3,30	1,27
Agua***	0,65	0,12	0,02
Papel	1,73	0,46	0,25
Total:	297,9	135,5	208,2
Emisiones/empleado	1,30	0,61	0,98

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water, at user, RER/S). Actualizado 2019.

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019.

Fuente: Defra's Business Travel-Land Guidance. Version 1.0 2021.

* Desplazamientos *in itinere*. Elaboración propia a partir de encuesta de hábitos de movilidad 2021

** Viajes de empresa solo incluye aquellos desplazamientos que se realizan en vehículo.

*** Estimación a partir de consumo promedio anual

HUELLA DE CARBONO DE CAR MADRID

Emisiones CO ₂ Directas (Tn)	2019	2020	2021
Por consumo de Gas *	143,4	112,6	141,4
Emisiones/empleado	2,21	1,61	1,99

*Gas Natural 2021 (776.825 Kwh).

Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 17 - Abril 2021).

Emisiones CO ₂ Indirectas (Tn)	2019	2020	2021
Por consumo de electricidad	257,6	242,4	116,0
Emisiones/empleado	3,96	3,46	1,63

Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. IBERDROLA CLIENTES S.A. (Versión 17 - Abril 2021).

Emisiones CO ₂ Inducidas (Tn)	2019	2020	2021
Desplazamiento <i>in itinere</i> *	N.A.	N.A.	N.A.
Viajes de empresa*	N.A.	N.A.	N.A.
Agua	0,38	0,26	0,31
Papel	1,04	0,62	0,35
Total:	1,42	0,88	0,66
Emisiones/empleado	0,02	0,01	0,01

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water, at user, RER/S). Actualizado 2019.

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019.

* No se ha realizado el cálculo de emisiones de viajes de empresa, ni de desplazamiento *in itinere* porque no son significativos.

HUELLA DE CARBONO DE CAR BARCELONA

Emisiones CO ₂ Directas (Tn)	2019	2020	2021
Por consumo de Gas *	130,3	120,6	145,0
Emisiones/empleado	2,77	2,08	2,46

*Gas Natural 2021 (797.004,6 Kwh)

Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 17 - Abril 2021)
Estimación a partir de consumo promedio anual

Emisiones CO ₂ Indirectas (Tn)	2019	2020	2021
Por consumo de electricidad	151,1	71,4	63,6
Emisiones/empleado	3,21	1,23	1,08

Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. (Versión 17 - Abril 2021).
Electricidad Eleia/Iberdrola Clientes.

Emisiones CO ₂ Inducidas (Tn)	2019	2020	2021
Desplazamiento <i>in itinere</i> *	N.A.	N.A.	N.A.
Viajes de empresa*	N.A.	N.A.	N.A.
Agua	0,33	0,39	0,45
Papel	0,26	0,58	0,83
Total:	0,59	0,97	1,28
Emisiones/empleado	0,01	0,02	0,02

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water, at user, RER/S). Actualizado 2019.

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019.

* No se ha realizado el cálculo de emisiones de viajes de empresa, ni de desplazamiento *in itinere* porque no son significativos.

Las emisiones por expediente tramitado de un servicio al cliente en Línea Directa Asistencia se redujeron en 2021 un 1,5% respecto al año anterior.



El Grupo Línea Directa ha emitido en 2021 un 58% menos de emisiones que 2019 en los alcances 1 y 2.

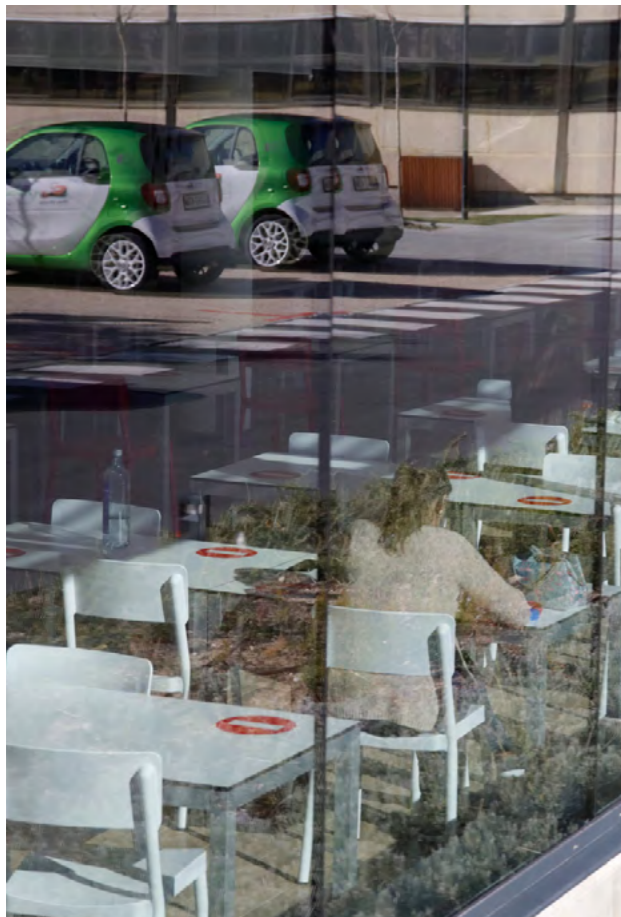


-58%
Emisiones CO₂

2021

Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos

Línea Directa dispone de un sistema de gestión ambiental para monitorizar y gestionar adecuadamente sus principales consumos y sus residuos.



Este sistema le permite elaborar e implementar operativas y estrategias para su control y gestión más efectivas, orientadas a minimizar los impactos medioambientales derivados de su actividad. Esta gestión no solo se traduce en un menor impacto medioambiental, sino que supone un ahorro real y cuantificable en el coste de sus operaciones.

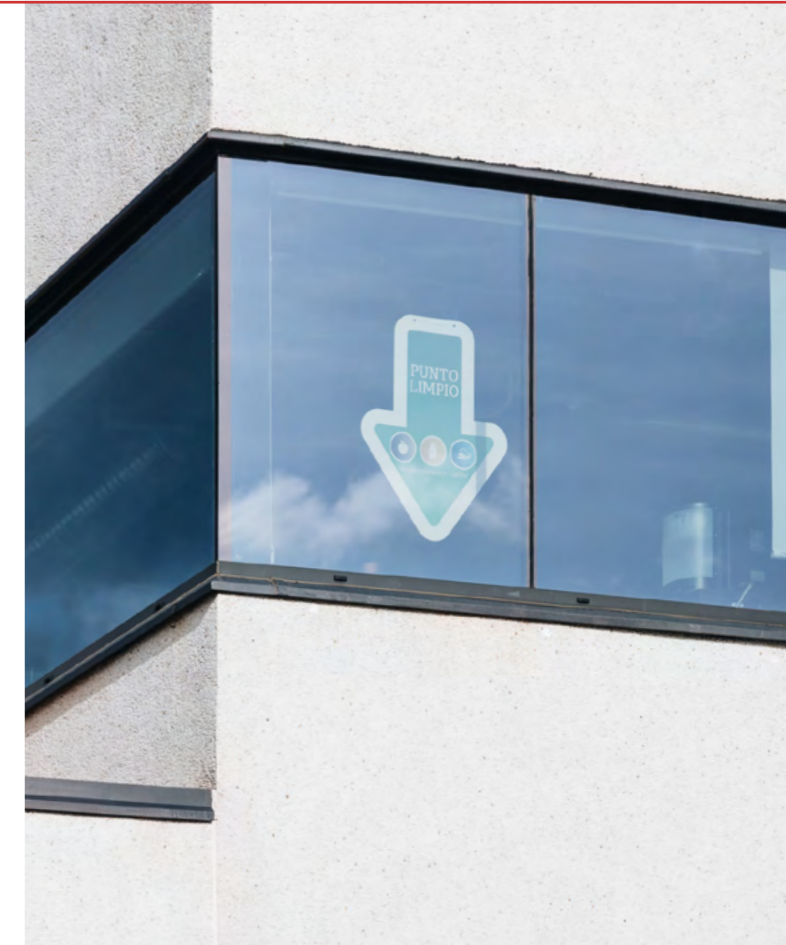
Como medidas destacables de 2021 se encuentra la **instalación de placas fotovoltaicas en los edificios de Línea Directa**, la implementación de un sistema de monitorización de la energía renovable instalada y la incorporación y puesta en marcha de dos enfriadoras eficientes para la climatización, una ya operativa y otra en previsión de funcionamiento en el primer trimestre de 2022.

En 2021, el 86% de la electricidad consumida (alcanza 2) en las instalaciones de Línea Directa Aseguradora es **energía verde con garantías de origen**.

En los talleres de CAR Madrid y Barcelona se han implantado medidas para reducir sus consumos y su impacto ambiental.

Por otro lado, **en los talleres de CAR Madrid y Barcelona se han implantado diferentes medidas** para reducir sus consumos y su impacto ambiental. En CAR Madrid se han instalado también placas solares, que se espera estén plenamente operativas en 2022. Además, se procedió a un cambio de compresores, la iluminación se pasó a tecnología LED y se realizó una reparación del sistema de aire comprimido, que se emplea para alimentar herramientas de funcionamiento neumático. Por su lado, CAR Barcelona se encuentra en un edificio de alta eficiencia, que cuenta con iluminación LED, con compresores de alta eficiencia y con cabinas de pintura también de bajo consumo. Además, ambos disponen de una flota de vehículos de sustitución más sostenibles, que incluyen un adaptador a GLP, disponiendo de etiqueta ECO, lo que permite al usuario desplazarse por el centro de las ciudades.

La Compañía sigue trabajando en la reducción del consumo de papel con la implan-



En 2021 se han instalado placas fotovoltaicas en los edificios de Línea Directa.

tación de procedimientos digitales. Desde 2016, la aseguradora permite disponer de toda la documentación digitalmente con la "Póliza Digital", que se remite al asegurado en la contratación. Gracias a esta, al descenso de volumen de envíos en los diferentes procesos de negocio durante el confinamiento y a la mayor concienciación de los empleados, **el consumo de papel se ha reducido un 38% este año**.

Consumo total papel (Kg)	2019	2020	2021	Dif % 2021/20
Línea Directa Aseguradora	28.384	17.342	10.697	-38,32
Línea Directa Asistencia	1.231	329	180	-45,08
CAR Madrid	736	437	249	-42,86
CAR Barcelona	187	412	586	42,43



Siguiendo con la reducción de papel, la Compañía ha implementado también otras medidas, como la firma electrónica, presente tanto en los contratos con proveedores como con empleados, permitiendo que cada uno tenga un archivo digital personal que reduce las necesidades de papel. Esta modalidad se extiende a la relación documental con los clientes, que pueden descargarse cualquier información a través de la web o de la App de la Compañía.

Todos estos cambios tecnológicos están impactando de forma gradual en la gestión

medioambiental, pero también se está produciendo un cambio cultural dentro de la organización. La Compañía ha lanzado una formación para toda la plantilla sobre la importancia de la sostenibilidad, muy enfocada sobre todo en aspectos ambientales concretos relacionados con su actividad, en la que se facilitan mensajes de concienciación y buenas prácticas para reducir el impacto medioambiental. Para apoyar al empleado en esta transformación, la compañía ha puesto este año a su libre disposición 10 puntos de recarga para coches eléctricos e híbridos.

Gestión de residuos

Al disponer de sistemas de gestión ambiental certificados, la gestión de los residuos que se producen en sus edificios está muy controlada y se lleva al día toda la documentación correspondiente y los indicadores de seguimiento. Se presentan a continuación los residuos más relevantes que se producen debido a la actividad de la Compañía. Tanto el residuo de papel confidencial como los residuos de tóneres son gestionados por gestores autorizados que certifican que el 100% de los residuos de este tipo son tratados como corresponde y reutilizados.

En el caso de los equipos electrónicos, los gestores autorizados garantizan que estos residuos son tratados debidamente.

Para la correcta gestión de residuos se dispone de centros de recogida de residuos en cada planta y oficina correctamente señalizados para que todo el personal pueda segregar residuos orgánicos, residuos de papel y envases.

Es destacable también que durante este año se han donado diferentes equipos informáticos que ya no se utilizaban, tras ser preparados (con borrado de información) por parte de un grupo de voluntarios de Tecnología para ser donadas a varias ONG. En concreto, se donaron 30 CPUs, 15 monitores, 30 teclados y 30 ratones.



Para la correcta gestión de residuos se dispone de centros de recogida de residuos en cada planta y oficina correctamente señalizados.

Residuos generados (Kg)	LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA	LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA
Papel y Cartón	8.862,00	484,00
Toners y cartuchos de impresora	16,20	0,98
Plásticos	15.200,00	-

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



Sistema de gestión ambiental

Línea Directa Aseguradora cuenta desde 2017 con la certificación de la norma española **UNE-EN ISO 14001:2015**. La Compañía considera fundamental la centralización del desempeño ambiental en un Sistema de Gestión Ambiental (SGA). Actualmente están incluidos en este certificado tres de los cuatro edificios que la entidad tiene en Tres Cantos. Está prevista la inclusión del cuarto edificio inaugurado en 2020 y que, a pesar de no estar incluido en el alcance del SGA, también se monitorizan sus consumos.

Residuos generados (Kg)	CAR MADRID	CAR BARCELONA
Vidrio/Cristal	140,00	359,00
Plástico/Paragolpes Plásticos	880,00	896,00
Papel/Cartón	4.777,50	715,00
Orgánica	16.220,00	11.752,05
Disolventes	1.075,00	1.214,76
Materiales contaminados, productos químicos	4.777,00	21.522,08
Pinturas residuales al agua	756,00	952,64
Aceites	351,00	21,00
Chatarra	8.300,00	2.430,00
Filtros de Aceite	418,00	-
Filtros de Cabina	1.945,00	530,00

Consumo de Agua (MI)	2019	2020	2021	Dif % 2021/20
Línea Directa Aseguradora	19,27	10,05	11,92	18,62
Línea Directa Asistencia	2,02	0,36	0,05	-87,05
CAR Madrid	1,18	0,82	0,95	15,82
CAR Barcelona	1,03	1,20	1,40	16,25

El consumo del agua durante el 2021 aumentó en la aseguradora por el aumento de la actividad de sus oficinas tras la normalización de los turnos rotativos de la plantilla. En Línea Directa Asistencia el arrendador ha indicado un consumo mucho menor de las zonas comunes del edificio. Por último, los dos Centros de Reparación también han aumentado su consumo debido al aumento de la actividad, ya que por protocolo al finalizar la reparación del vehículo se realiza un lavado del mismo antes de su entrega.

Consumo de tóner 2021	Kg
Línea Directa Aseguradora	16,20
Línea Directa Asistencia	0,98
CAR Barcelona	6,00
CAR Madrid	7,65

Línea Directa Asistencia también ha elaborado un cuadro de mando donde se recogen los principales indicadores de consumo de la filial. La centralización de toda la información servirá para establecer objetivos de consumo y tomar medidas de eficiencia energética.

Entre estos consumos se incluye el consumo de tóner, que se monitoriza tanto en la matriz como en el resto de las filiales.

Durante el 2021, el consumo energético de las principales entidades que integran el Grupo Línea Directa ha aumentado respecto a 2020 tras la reincorporación progresiva de los empleados a las oficinas. Pero gracias a las medidas adoptadas se ha minimizado el impacto.

Consumo de electricidad (Kwh)	Origen	2019	2020	2021	Dif % 2021/20
Línea Directa Aseguradora TC1 - Isaac Newton, 7	Renovable	1.070.586,00	798.191,00	848.089,00	6,25
Línea Directa Aseguradora TC2 - Isaac Newton, 9	Renovable	392.779,00	306.114,56	315.639,00	3,11
Línea Directa Aseguradora TC3 - Torres Quevedo, 1	No Renovable	-	329.643,69	507.390,63	53,92
Línea Directa Aseguradora TC4 - Ronda de Europa, 7	Renovable	2.484.779,00	1.929.640,00	2.022.522,00	4,81
Línea Directa Asistencia (Pozuelo de Alarcón)	No Renovable	364.706,30	259.924,00	318.550,00	22,56
CAR Madrid (Torrejón de Ardoz)	No Renovable	919.999,00	781.998,00	773.387,00	-1,10
CAR Barcelona (Sant Joan Despí)	No Renovable	397.622,00	357.146,00	424.243,00	18,79

El consumo de Línea Directa Aseguradora TC3 y de Línea Directa Asistencia de 2021 es una estimación a partir de un promedio medio anual.

Línea Directa Aseguradora cuenta con un sistema de gestión de la energía certificado según la **norma internacional ISO 50001**, que garantiza un menor impacto medioambiental mediante la reducción del consumo de energía.

	CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)					
	2019	Gj/Emp.	2020	Gj/Emp.	2021	Gj/Emp.
Línea Directa Aseguradora	20.063,00	9,54	16.215,23	7,35	18.972,07	8,51
Línea Directa Asistencia	1.972,41	8,57	1.311,07	5,93	1.444,02	6,78
CAR (Madrid y Barcelona)	9.596,44	74,97	8.569,01	66,94	9.977,25	76,75

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

Además, LDA Reparaciones, la filial del grupo que da servicio al negocio de Hogar, dispone de una pequeña flota de renting que reporta sus consumos. Todos los servicios de asistencia en el hogar se programan con la mayor eficiencia posible. Los resultados de los consumos son los siguientes:

El Grupo dispone de programas anuales de Gestión Ambiental que recogen una serie de objetivos y metas destinados a la optimización de consumos y a la correcta gestión de residuos. Asimismo, se trabaja en la disminución de emisiones a la atmósfera y se realizan campañas de comunicación, sensibilización y formación a los empleados sobre buenas prácticas ambientales.

Flota de vehículos LDA Reparaciones Consumo de diesel (l)	2020	2021	
Vehículo 1	1.578,96	749,66	
Vehículo 2	1.366,17	1.525,97	
Vehículo 3	938,66	1.102,46	
Vehículo 4	2.229,79	2.373,36	
Vehículo 5	1.022,30	1.217,47	
Vehículo 6	1.198,07	1.547,37	
Vehículo 7	1.160,33	1.484,64	
Vehículo 8	1.880,06	1.927,70	
Vehículo 9	-	1.167,94	Dif %
Total	11.374,34	13.096,57	15

2021

Biodiversidad

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

Entre las medidas más destacadas de ayuda a la biodiversidad, se encuentra el apoyo a "La Hora del Planeta", iniciativa impulsada por WWF para movilizar a individuos, empresas y gobiernos para revertir la pérdida de biodiversidad en la naturaleza. La Compañía se compromete con las acciones del día y además realiza una pequeña aportación a este proyecto.

Además, la Compañía realiza campañas dirigidas a los empleados con recomendaciones para reducir su impacto ambiental y hace público en su Intranet un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales, a disposición de todo el empleado que lo quiera consultar. El Grupo Línea Directa ha emitido en 2021 un 58% menos de emisiones que 2019 en los alcances 1 y 2.



Adaptación al cambio climático

La transición hacia la descarbonización de la economía se ha convertido en un reto global que afecta a todas las empresas e integra a sus diferentes actividades, especialmente al mundo financiero: banca y seguros.

Como consecuencia de este compromiso común, en los últimos años se está produciendo un notable incremento en el plano regulatorio y en el de las inversiones sostenibles. Así, la Comisión Europea, en el contexto del Acuerdo de París sobre Cambio Climático 2015 y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, encargó a un grupo de expertos elaborar una estrategia de la Unión Europea (UE) para las finanzas sostenibles.

El **Reglamento (UE) 2020/852** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, es una de esas normas. Es el llamado **Reglamento de Taxonomía**, cuya finalidad es establecer los criterios para determinar si una actividad económica se considera medioambientalmente sostenible a efectos de **fijar el grado de sostenibilidad medioambiental de una inversión**. El artículo 8 de dicho Reglamento exige que toda empresa obligada

a publicar Información No Financiera con arreglo a lo dispuesto en los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (modificada por la Directiva 2014/95/UE) incluya en su estado no financiero o en su estado no financiero consolidado información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles con arreglo la Taxonomía.

La Taxonomía establece una serie de criterios armonizados para determinar si una actividad es sostenible, teniendo en cuenta las prácticas de mercado existentes y las iniciativas y asesoramiento de un grupo de expertos técnicos. Esto sienta las bases para la elaboración de una **serie de normas y etiquetas** para productos financieros sostenibles.

Los KPIs relacionados con las actividades de suscripción han sido calculados como la proporción de primas brutas emitidas de seguros distintos de los de Vida.

El Reglamento de Taxonomía establece los criterios para determinar si una actividad económica se considera medioambientalmente sostenible.

Los participantes de los mercados financieros deberán, pues, reportar:

- Cómo y en qué medida se alinean sus inversiones con la Taxonomía.
- Cómo sus inversiones contribuyen a los objetivos medioambientales de la UE.
- Proporción de sus inversiones alineada con la Taxonomía.

Para ser elegible para la Taxonomía de la UE, una actividad económica debe, entre otros factores, **contribuir sustancialmente** a,

al menos, uno de los 6 siguientes objetivos ambientales:

1. Mitigación del cambio climático.
2. Adaptación al cambio climático.
3. Protección del agua.
4. Economía circular.
5. Prevención de la contaminación.
6. Biodiversidad y ecosistemas.

En diciembre de 2021, se publicó el **Reglamento Delegado (UE) 2021/2139** de la Comisión, de 4 de junio de 2021, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y en el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones



en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales.

El Reglamento Delegado (UE) 2021/2178

completa el artículo 8 del Reglamento de Taxonomía para especificar los indicadores clave de resultados que se aplican a las empresas financieras (es decir, entidades de crédito, gestores de activos, empresas de servicios de inversión y empresas de seguros y reaseguros) y no financieras, y especificar con más detalle la metodología para cumplir esa divulgación de información.

Aunque la implantación de la Taxonomía está siendo gradual (se estima el año 2024 como el momento de la entrada en vigor de la obligación de reporte de indicadores clave de resultados para empresas financieras), Línea Directa Aseguradora incluye en este Informe No financiero relativo a 2021 la información concerniente al siguiente indicador:

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

	Autos Responsabilidad Civil Autos	Autos. Otras Garantías	Incendio. Otros daños a los bienes	Asistencia	Gastos Médicos	TOTAL
Primas brutas emitidas elegibles	341.746	406.354	131.243	1.397	26.449	907.189
Primas brutas emitidas totales	341.746	406.354	131.243	1.397	26.449	907.189
Ratio	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Los KPIs relacionados con las actividades de suscripción han sido calculados como la proporción de primas brutas emitidas de seguros distintos de los de Vida que corresponden a las actividades de aseguramiento alineadas con la Taxonomía como se define en la Taxonomía de Ley Delegada del Clima en relación con Primas brutas de No Vida emitidas.

Para su cálculo se ha tenido en cuenta la normativa en vigor que aplica a la Divulgación de Información a 31 de diciembre de 2021, entre la que cabe destacar el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión por el que **se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo**, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales mediante la especificación del contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas sujetas a los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE respecto a las actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental, y la especificación de la metodología para cumplir con la obligación de divulgación de información. En concreto, el artículo 6 y los anexos IX y XI sobre la información a divulgar y las plantillas del anexo X.

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

	Valor (Eur)	KPI_1 Elegible	KPI_2 No elegible	KPI_3 Deuda y agencias	KPI_4 Derivados	KPI_5 Sin NACE	Exento
Total activo Grupo Línea Directa	1.368.478.477,54	10,52%	16,98%	29,98%	-0,69%	0,00%	22,55%



El cálculo se ha hecho con el valor de mercado de las posiciones en balance para cada una de las categorías y sobre el total activo Grupo Línea Directa.

Todas las posiciones que la Compañía tiene en la cartera, excepto la participación en TIREA, tienen asignado un código NACE.

Elegible/no elegible. El porcentaje de la cartera en no elegible de debe en su mayoría a la inversión en financieros, tanto bonos como acciones de bancos y aseguradoras y en minoría de posiciones en autos, pharma, healthcare, consumo, materias primas, etc.

Fondos y sociedades de inversión cotizados y no cotizados. Se han considerado exentos. A 31 de diciembre la Compañía tiene un NACE asignado como producto financiero y, por tanto, es exento.

Inmuebles: a cierre de 2021, la Compañía cuenta con las certificaciones ISO 14.001 (medioambiente) e ISO (50.001) de eficiencia energética para los edificios TC1, TC2 y TC4, mientras que en el edificio TC3 se está avanzando para disponer cuanto antes de algún tipo de calificación de sostenibilidad, como instalaciones fotovoltaicas.

Cuestiones sociales y relativas al personal

INTRODUCCIÓN

DATOS GLOBALES DE PLANTILLA

ALINEAMIENTO CON LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO EN LA COMPAÑÍA

SALUD Y SEGURIDAD

MODELO DE BIENESTAR

RELACIÓN CON EL EMPLEADO

GESTIÓN DEL TALENTO

ATRACCIÓN DE TALENTO

BENEFICIOS CORPORATIVOS Y VENTAJAS DE SER EMPLEADO EN LÍNEA DIRECTA

RETRIBUCIÓN TOTAL

BRECHA SALARIAL

POLÍTICAS DE DESCONEXIÓN DIGITAL

CONCILIACIÓN

DIÁLOGO CON LOS EMPLEADOS

REPRESENTACIÓN SINDICAL

COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD

PLAN DE IGUALDAD Y MEDIDAS PARA PROMOVER LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

DISCAPACIDAD

ACCESIBILIDAD



Cuestiones sociales y relativas al personal

Introducción

2021 ha sido el año en el que el Grupo Línea Directa, tras 26 años operando en el mercado, ha dado el salto a Bolsa y se ha convertido en una de las tres aseguradoras cotizadas del país. Las líneas maestras de la estrategia del Área de Personas durante este año han estado marcadas por este hito histórico para la Compañía.

La adquisición de la condición de entidad cotizada por parte de Línea Directa es el resultado de un largo camino recorrido por una Compañía que lleva años apostando por la implementación de las últimas tecnologías, la innovación, la agilidad y la flexibilidad en todos y cada uno de sus procesos, incluidos los que afectan a la gestión de personas. En este sentido, la **digitalización** ha jugado un papel decisivo en toda la Compañía, pero muy especialmente en los procesos relativos a la gestión de personas con el foco puesto en la simplificación, la personalización, la transparencia y la sencillez como pilares fundamentales de la **experiencia del empleado** en su día a día profesional.

A su vez, **atraer y contar con el mejor talento**, ha sido y es uno de los principales objetivos de Línea Directa en materia de personas,

que ha seguido apostando por la selección externa y el desarrollo interno de grandes profesionales, altamente preparados y comprometidos, para abordar los retos de la Compañía. La Compañía cuenta con un modelo propio de atracción de talento apoyado en una propuesta de valor muy definida.

En este sentido es importante destacar igualmente **la implantación de un nuevo modelo de roles profesionales**, según metodologías internacionales para el que se ha contado con un asesoramiento externo especializado. Un modelo actual y flexible que alinea a los profesionales de la Compañía según la estrategia corporativa y contribuye sin duda a alcanzar los ambiciosos objetivos actuales y los nuevos retos futuros. Este nuevo modelo, identifica las diferentes funciones profesiona-

La digitalización ha jugado un papel decisivo en toda la Compañía, pero muy especialmente en los procesos relativos a la gestión de personas.



Atraer y contar con el mejor talento, ha sido y es uno de los principales objetivos de Línea Directa en materia de personas.

les existentes o que pueden ser necesarias en un futuro para la Organización. Proporciona flexibilidad en la estructura organizativa, ya que una de sus ventajas de gestión es ser independiente de la estructura jerárquica. Permite además establecer planes de carreras profesionales y la posibilidad de comparar las diferentes funciones profesionales en otras empresas.

El Grupo ha continuado este año **transformando su modelo de aprendizaje**, optando por nuevas formas de aprender y poniendo al empleado en el centro para ser protagonista de su propio aprendizaje y desarrollo profesional. Para ello, se ha apoyado en diferentes plataformas digitales y ha construido itinerarios formativos online en los que el empleado puede aprender dónde y cuándo quiera, acompañado por herramientas colaborativas de Microsoft 365.

Por otro lado, durante el ejercicio, la Compañía ha seguido trabajando en un entorno en el que **la salud y la seguridad de sus empleados** seguía siendo su principal prioridad. Aunque las medidas preventivas contra la Covid-19 han ido dando sus frutos y han permitido cierta recuperación de la normalidad a lo largo de 2021, se han seguido extremando las precauciones debido a la continuación de la crisis sanitaria. En este sentido, y ante los distintos repuntes vividos, el Grupo mantuvo en todo momento las medidas adicionales de protección de sus empleados, como las rotaciones de trabajo en casa y en la oficina y la protección especial de las personas más sensibles al virus. Asimismo, las implementaciones tecnológicas y de análisis de datos llevadas a cabo en la Compañía, como el cuadro de mando Gestión Cv19, sirvieron de gran ayuda en la toma de decisiones para el cuidado de los empleados.

En este contexto, Línea Directa Aseguradora está considerando nuevas formas de organización de trabajo y su sistema de flexibilidad para un entorno post pandemia.

Datos globales de plantilla

La plantilla del Grupo Línea Directa Aseguradora a 31 de diciembre de 2021 era de 2.576 empleados (indefinidos y temporales) y tenía la siguiente distribución:

Antigüedad	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. <=5	568	618	1.186	557	599	1.156
2. 6-15	369	528	897	325	452	777
3. 16-25	156	319	475	207	417	624
4. >25	2	1	3	7	12	19
Total general	1.095	1.466	2.561	1.096	1.480	2.576

Edad	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. <30	110	144	254	104	131	235
2. >=30 y <50	852	1.061	1.913	826	1.054	1.880
3. >=50	133	261	394	166	295	461
Total general	1.095	1.466	2.561	1.096	1.480	2.576

Grupo Profesional	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Directivos	36	36	72	35	35	70
2. Profesionales expertos	181	167	348	189	176	365
3. Profesionales	359	407	766	283	422	705
4. Staff	519	856	1.375	589	847	1.436
Total general	1.095	1.466	2.561	1.096	1.480	2.576

Tipo de Contrato	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	1.031	1.386	2.417	1.050	1.444	2.494
Temporal	64	80	144	46	36	82
Total general	1.095	1.466	2.561	1.096	1.480	2.576

Tipo de Jornada	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Completa	703	620	1.323	709	631	1.340
Parcial	392	846	1.238	387	849	1.236
Total general	1.095	1.466	2.561	1.096	1.480	2.576

Antigüedad	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. <=5	371	815	1.186	362	794	1.156
2. 6-15	566	331	897	469	308	777
3. 16-25	383	92	475	491	133	624
4. >25	3	0	3	18	1	19
Total general	1.323	1.238	2.561	1.340	1.236	2.576

Edad	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. <30	55	199	254	59	176	235
2. >=30 y <50	1.010	903	1.913	972	908	1.880
3. >=50	258	136	394	309	152	461
Total general	1.323	1.238	2.561	1.340	1.236	2.576

Grupo Profesional	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. Directivos	71	1	72	70	0	70
2. Profesionales expertos	317	31	348	333	32	365
3. Profesionales	654	112	766	599	106	705
4. Staff	281	1.094	1.375	338	1.098	1.436
Total general	1.323	1.238	2.561	1.340	1.236	2.576

Tipo de Contrato	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
Indefinido	1.301	1.116	2.417	1.320	1.174	2.494
Temporal	22	122	144	20	62	82
Total general	1.323	1.238	2.561	1.340	1.236	2.576

Antigüedad	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. <=5	1.042	144	1.186	1.074	82	1.156
2. 6-15	897	0	897	777	0	777
3. 16-25	475	0	475	624	0	624
4. >25	3	0	3	19	0	19
Total general	2.417	144	2.561	2.494	82	2.576

Edad	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. <30	211	43	254	213	22	235
2. >=30 y <50	1.823	90	1.913	1.830	50	1.880
3. >=50	383	11	394	451	10	461
Total general	2.417	144	2.561	2.494	82	2.576

Grupo Profesional	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. Directivos	72	0	72	70	0	70
2. Profesionales expertos	348	0	348	365	0	365
3. Profesionales	752	14	766	701	4	705
4. Staff	1.245	130	1.375	1.358	78	1.436
Total general	2.417	144	2.561	2.494	82	2.576

Cuestiones sociales y relativas al personal

Alineamiento con la estrategia de negocio en la compañía

El área de Personas está alineada con los objetivos estratégicos de la Compañía y contribuye a su consecución. En 2021, su estrategia ha estado vinculada a la **transformación cultural** del Grupo, buscando nuevas formas de aprender, de comunicarse y de trabajar. Por ello, se ha hecho hincapié en el fomento de la cultura digital, la agilidad, la flexibilidad, la eficiencia, el talento, la marca y la experiencia del empleado.

La Compañía cuenta con una **estructura organizativa plana y flexible**, con unos espacios de trabajo en los que se facilita el uso de las últimas tecnologías y metodologías ágiles, con un estilo de liderazgo basado en valores, en el que la transparencia, el reconocimiento de los logros, el esfuerzo y la evolución del talento son fundamentales.

Como seña de identidad en lo referente a la atracción de talento, la Compañía resume su esencia en su #ADNLíneaDirecta: **"Somos ágiles, diferentes y nos importan las personas"**.

Por otro lado, el Consejero Delegado de la Organización define los **objetivos estratégicos corporativos anuales** que se trasladan a toda la plantilla a través del Sistema de Gestión del Desempeño. Posteriormente cada Director de Área define los objetivos de su

La Compañía resume su esencia en su #ADNLíneaDirecta: Ágiles, Diferentes y Nos importan las personas.

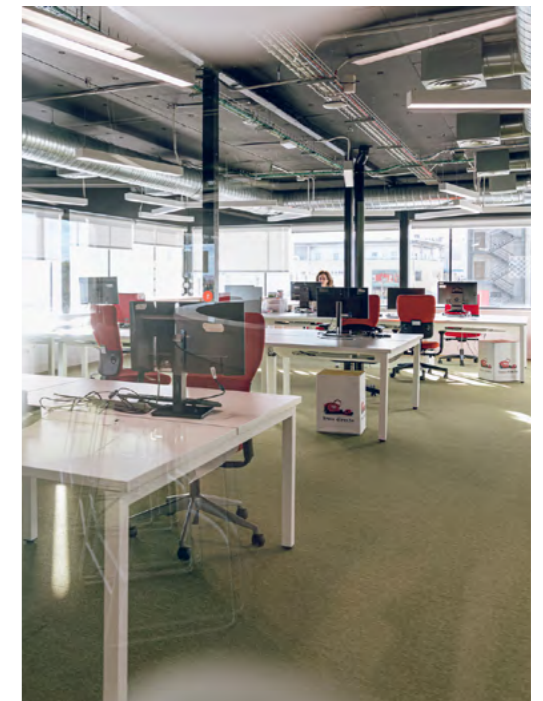
ámbito de responsabilidad, en coherencia con los objetivos estratégicos corporativos, y se asignan todos ellos hasta llegar a cada uno de los empleados.

La misión del Área de Personas es, en definitiva, desarrollar los planes necesarios para contar con el mejor equipo de personas, preparadas y comprometidas para alcanzar los objetivos estratégicos, actuando con los más altos niveles de integridad, compromiso y responsabilidad. En este sentido, cabe señalar que Línea Directa está formada por **más de 2.500 profesionales de 28 nacionalidades diferentes** y que, de ellos, el 85% se siente comprometido con la empresa para afrontar los retos venideros según "Implícate", la encuesta de satisfacción, motivación y compromiso a empleados para conocer su percepción sobre la Compañía.

La cultura de Línea Directa se apoya en dos pilares fundamentales: un modelo de liderazgo cercano y transparente y una comunicación fresca.

La cultura de Línea Directa se apoya en dos pilares fundamentales: un modelo de liderazgo cercano y transparente y una comunicación fresca, con un estilo propio que sabe combinar mensajes más serios y trascendentes con otros más desenfadados en los que recurre a un marcado sentido del humor.

En este sentido, cabe destacar las sesiones informativas con el Consejero Delegado, en las que, en formato online en directo para todos los empleados, el CEO repasa puntualmente los principales temas de actualidad que atañen a la Compañía (resultados de negocio, objetivos y prioridades para los próximos meses). Sesiones en las que los empleados además tienen la oportunidad de hacer preguntas a la Alta Dirección sobre cuestiones relacionadas con la Compañía. La presentación de los resultados, la salida a Bolsa, el lanzamiento del Vivaz Safe&Go o el avance en el plan de transformación digital de la compañía, entre otros, han sido algunos de los momentos que Línea Directa ha compartido internamente.



Línea Directa cuenta con una estructura organizativa plana y flexible, con unos espacios de trabajo en los que se facilita el uso de las últimas tecnologías y metodologías ágiles.

Cuestiones sociales y relativas al personal

Salud y seguridad

La crisis sanitaria generada por la pandemia ha seguido siendo una de las mayores preocupaciones mundiales en 2021. El fin de las restricciones que se pusieron en marcha para velar por la salud de los ciudadanos permitió recobrar cierta normalidad, también en las empresas. Durante este periodo, en el que se han vivido diferentes olas de la Covid-19, la Compañía no ha bajado la guardia en lo que al cuidado de la salud y la seguridad de los empleados se refiere, manteniendo las medidas preventivas oportunas para garantizar la seguridad y la salud de los empleados en todo momento.

Durante el ejercicio, el Grupo Línea Directa ha continuado con gran parte de las medidas que venía aplicando en 2020, no solo cumpliendo escrupulosamente con lo estipulado por las Autoridades Sanitarias, sino velando por la salud y seguridad de los empleados, que han podido trabajar en un entorno seguro. Gracias a un extraordinario trabajo de coordinación entre áreas y departamentos, teniendo como centro el Área de Personas de Línea Directa Aseguradora, la Compañía ha informado y asesorado a los empleados en todo momento. **Cualquier empleado, fuera el día que fuera, podía contactar con un equipo especializado para resolver sus dudas relativas a la gestión de la pandemia o sobre cualquier problema**

relativo a la Covid-19, tanto de ellos como de sus familiares. Asimismo, la Compañía ha mantenido un contacto directo, cercano y periódico con todos los empleados que durante el año se han visto afectados, ellos mismos o algún familiar, por la enfermedad. Adicionalmente, se han mantenido las siguientes medidas:

- **Distancia entre los puestos** de trabajo garantizando la distancia interpersonal.
- **Señalización** de todos los espacios y las distancias y medias de aforo a respetar.
- Puesta a disposición de los empleados de **mascarillas quirúrgicas y FFP2 y de gel hidroalcohólico.**
- **Limpieza diaria** de todos los espacios con productos desinfectantes.
- **Señalización especial y ordenación de los espacios** de mayor concentración de personas, como el comedor de empresa, distribuyendo las mesas por áreas para mantener los grupos estancos.
- Mantenimiento de la realización de **test serológicos a todas las incorporaciones** a la Compañía.



- Seguimiento y control de positivos y su evolución a través de un cuadro de mando.
- Creación de nuevos espacios en la zona del Campus de Línea Directa como son amplios espacios equipados al aire libre y la habilitación de las terrazas de los edificios para el uso de los empleados en los momentos de descanso, entre otros.

Además, durante este año también se ha mantenido un grupo especial denominado "grupo protegido", compuesto por empleados con patologías previas que suponen un especial riesgo ante el contagio del virus y que han permanecido trabajando a distan-

cia de manera permanente. Las personas que, temporalmente, por circunstancias de enfermedad, conciliación o cuestiones personales han precisado estar en este grupo también han podido sumarse, convirtiéndose no solo en una medida de prudencia, sino también de flexibilidad ante situaciones especiales.

Desde el inicio de la pandemia, la Compañía ha optado por un criterio de máxima prudencia en todas las decisiones y medidas que adopta para velar por la salud y la seguridad de las personas. En este sentido, se han seguido utilizando las **herramientas digitales** de recursos humanos para determinadas medidas, como el **control de aforos**. Además, todas las mesas de los edificios de la Compañía están cifradas, y cada empleado debe indicar en una aplicación su ubicación en la semana o semanas que le corresponda estar en la oficina, de modo que si se produce



un contagio se puede actuar con absoluta celeridad. La inversión tecnológica en equipos informáticos para garantizar un puesto dual (oficina / casa) ha continuado. Esto ha permitido garantizar la seguridad de todos los empleados ante eventualidades como fue el temporal Filomena en enero de 2021.

De manera más acuciante, en este periodo se han mantenido y publicitado más aún las **campañas de vacunación** a disposición de los empleados, especialmente la de la gripe, dada su importancia a la hora de distinguir síntomas comunes con la infección por Covid-19.

Los buenos datos de vacunación en España, así como la evolución de la pandemia, pro-

piciaron el cambio en la rotación de los grupos estancos de empleados, pasando de ser quincenal a semanal, manteniendo en todo momento el "grupo protegido" y el estricto cumplimiento de todas las medidas preventivas. Este cambio en los periodos de trabajo en casa u oficina, siempre con la premisa de la salud, permitió también potenciar el concepto de oficina como lugar seguro y la recuperación paulatina de la confianza de todas las personas en el retorno prudente a la normalidad.

Modelo de bienestar

En unos años tan complejos como estos, las compañías tienen que estar preparadas para atender las necesidades de sus empleados. En este tiempo, se ha puesto de manifiesto la importancia de la salud y de los sistemas de cuidado como algo primordial. Línea Directa está **adherida a la Declaración de Luxemburgo**, promovida por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo desde el pasado año 2017, por la que se compromete a aceptar e implementar los objetivos básicos de la promoción de la salud en el trabajo y de orientar sus estrategias hacia los principios de esta declaración.

Por tanto, **el principal objetivo en la gestión de personas en el Grupo Línea Directa ha sido la seguridad y la salud de sus empleados**, pero también la atención a un concepto más amplio que de un tiempo a esta parte comienza a tomar mucha fuerza: su bienestar. Más allá de las medidas que cuidan de la seguridad y salud, la Compañía quiere ofrecer a sus empleados un Programa más amplio, con acciones enfocadas a distintos aspectos de su bienestar (físico, emocional, financiero, etc). Gracias a la solidez del programa de empresa saludable de la Compañía, en 2021 se dio un salto hacia un **programa de bienestar más holístico**, que contempla todos aquellos aspectos sobre los que los empleados pueden necesitar información, medidas o



El principal objetivo en la gestión de personas en el Grupo Línea Directa ha sido la seguridad y la salud de sus empleados.

formación, para comenzar posteriormente con sus propias buenas prácticas de manera individual.

Por esta razón, el Grupo Línea Directa puso en marcha su Programa “**Bienestar para estar Bien**” dentro de su eje de Bienestar y Salud para empleados. Los medios tecnológicos de los que dispone Línea Directa, además de contar con su línea propia de seguros de salud (Vivaz), han permitido diseñar una estrategia diferente y personalizada del Programa, con un alto impacto en la participación de los empleados en cada una de las acciones propuestas.

El programa contempla acciones relativas a los ámbitos del bienestar físico, emocional y financiero, entre otros, e incluye **acciones de sensibilización y grupos dinamizadores** integrados por empleados elegidos como referentes en cada uno de los ámbitos (“**Champions del bienestar**”), que contribuyen a difundir de una forma muy dinámica las distintas acciones.

A lo largo del año 2021 Línea Directa ha realizado sesiones específicas con los empleados, entre otras, sobre los siguientes temas:

- Sesión de motivación para comenzar algún tipo de actividad física y sus beneficios.
- Sesión de alimentación saludable y su impacto en la salud y prevención de enfermedades.
- Sesiones con profesionales médicos de primer nivel en activo para concienciar sobre los hábitos de vida saludable que previenen enfermedades como el cáncer de colón o el de piel.
- Sesión específica sobre el cáncer de mama.
- Sesión sobre prevención del tabaquismo.
- Campaña de concienciación sobre la importancia del descanso y el respeto a unas horas mínimas de sueño.
- Campaña sobre la edad cronológica vs la edad biológica.



Se han puesto en marcha retos con carácter solidario para empleados y clientes, gracias a los cuales fue posible distribuir cientos de lotes de comida a familias en situación de vulnerabilidad, a través del Banco de Solidaridad.

lanzado distintos retos ligados a la actividad física con los que se invitó a participar a todos los empleados para la mejora de su bienestar. Una apuesta por el uso de las nuevas tecnologías en la puesta en marcha de actividades físicas. Los retos cuentan con un alto impacto a través de comunicaciones cercanas y combinan la implicación colectiva con el reconocimiento individual a través del bienestar. Dada la buena acogida de la actividad, se han puesto en marcha **retos con carácter solidario** para empleados y clientes, gracias a los cuales fue posible distribuir cientos de lotes de comida a familias en situación de vulnerabilidad, a través del Banco de Solidaridad.

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

En lo que respecta al ámbito del **bienestar físico**, el programa cuenta especialmente con la colaboración de Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, para fomentar entre sus empleados hábitos saludables en tres aspectos: actividad física, descanso y alimentación. Gracias a la *App Vivaz actividad*, durante el año 2021 se han

El programa de empresa saludable contempla acciones relativas a los ámbitos del bienestar físico, emocional y financiero, entre otros, e incluye acciones de sensibilización.



retorno paulatino a la normalidad permitirá a la Compañía implementar nuevas acciones y evolucionar en las actuales durante el próximo ejercicio.

La propuesta de bienestar para los empleados de Línea Directa va acompañada de un fuerte plan de comunicación asociado a las acciones, que contiene comunicaciones de hitos relevantes, con el fin de motivar a los empleados para sumarse al reto de mejorar su salud. Persiguen involucrar y motivar, pero también extender, **la idea del cuidado de uno mismo**. Muestra de ello la Compañía celebró el pasado día 7 de abril el **Día Mundial de la Salud** con distintas acciones con llamadas a la participación a través de las redes sociales internas.



La situación actual ha puesto aún más de manifiesto la importancia del **bienestar emocional**, por ello, y dando continuidad a las acciones puestas en marcha en este ámbito anteriormente, el pasado año Línea Directa lanzó la iniciativa **“Los lunes en positivo”**. Una serie de sesiones en las que un icónico e inspirador conferenciante facilitaba a los empleados claves para mejorar la actitud y la motivación vital, semanalmente. Además, el programa ofrece en el ámbito emocional talleres para empleados realizados por expertos sobre temas de interés relacionados con el cuidado de la gestión de las emociones, como el taller sobre **“Resiliencia en tiempos de incertidumbre”** realizado en colaboración con el Instituto Español de Resiliencia, entre otros.

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

Lamentablemente 2021 ha seguido siendo un año marcado por la pandemia y algunos de nuestros empleados se han visto afectados en sus familias por estos acontecimientos. Gracias a la estrecha colaboración con la Fundación San Camilo pudieron ser atendidos por el programa de **asistencia y acompañamiento para el duelo** con el que cuenta la Compañía.

Por último, hay que destacar la puesta en marcha de la **Evaluación de Riesgos Psicosociales a toda la plantilla** para conocer el estado general de los empleados y poder adoptar las medidas necesarias que garanticen, en la medida de lo posible, posible, por su bienestar emocional.

Para incentivar el **bienestar financiero** de los empleados, como parte del Programa de Bienestar, Línea Directa, en colaboración con Bankinter, organiza sesiones de formación e información financiera personalizadas para empleados de la Compañía. En ellas, y de la mano de expertos en finanzas, los empleados puedan formarse a través de webinars frecuentes en distintos productos financieros, destacando los relacionados con productos de ahorro, hipotecarios, fondos de inversión o planes de pensiones, entre otros. Además, la Compañía pone a disposición de sus empleados un espacio digital formativo (“Escuela de Finanzas”) con múltiples contenidos formativos sobre aspectos relevante sobre finanzas.

Línea Directa proyecta un *modelo de bienestar* que tiene la ambición, en línea con su propósito como Compañía, de **acercar el seguro de salud a las personas**, para el cuidado de uno mismo. Por ello la marca de seguros de salud Vivaz acerca económicamente distintos tipos de seguros de



Hay que destacar la puesta en marcha de la Evaluación de Riesgos Psicosociales a toda la plantilla para conocer el estado general de los empleados y poder adoptar las medidas necesarias que garanticen, en la medida de lo posible, su bienestar emocional.



La Compañía lanzó el Manifiesto Vivaz, dirigido a clientes, empleados y a la sociedad en general. Un documento elaborado por un nutricionista de referencia en el campo de la dietética, nutrición y la biología, que recoge los principios sobre una buena alimentación, consejos para alcanzarla y compromisos proactivos que ayuden a la sociedad a conseguir este objetivo.

salud a empleados y familiares para contribuir, junto con las acciones del programa de bienestar y salud de Línea Directa, a la mejora de la calidad de vida de nuestros empleados.

Línea Directa también quiere extender su **propósito de bienestar a la sociedad**, y en este sentido destacan acciones como las siguientes. Por un lado, y de la mano de **Vivaz Seguros**, conscientes de la importancia de la buena alimentación en la prevención de enfermedades, la Compañía lanzó el **Manifiesto Vivaz**, dirigido a clientes, empleados y a la sociedad en general. Un documento elaborado por un nutricionista de referencia en el campo de la dietética, nutrición y la biología, que recoge los principios sobre una buena alimentación, consejos para alcanzarla y compromisos proactivos que ayuden a la sociedad a conseguir este objetivo. Y por otro, se ha hecho extensivo el modelo de bienestar y salud de la Compañía a la cadena de valor a través de **una línea de exclusivos "desayunos saludables"** con los colaboradores. Un espacio para pensar, reflexionar y trabajar en los retos de la salud para las personas en las organizaciones.



Relación con el empleado

Debido al Covid-19, 2021 ha sido un año de transición en lo que a modelos de relación con los empleados se refiere: las primeras restricciones y una primera vuelta a la normalidad dieron paso a la consolidación de los modelos híbridos de trabajo.

El Grupo Línea Directa ha establecido un **modelo de rotación** que combina la presencia y el teletrabajo en dos grupos estancos junto con otro en el que están empleados con circunstancias especiales. Este sistema preserva la salud y seguridad de los empleados, pero también genera falta de encuentro

entre prácticamente una mitad de la Compañía con la otra. Así, el trabajo del área de Personas de Línea Directa ha consistido también en generar puntos de cohesión, aprovechando las nuevas tecnologías para combinar la unión de personas en presencial y en remoto.

Proyecto de gestión del cambio Be365

Durante el año 2021, para facilitar y establecer un **modelo común de trabajo** que favoreciera la colaboración, la movilidad y la eficiencia, la Compañía avanzó en la implantación del Programa Be365, enseñando metodologías de uso con el fin de aprovechar al máximo las capacidades de las nuevas herramientas tecnológicas colaborativas implantadas en la Compañía. Durante la fase de adopción de esta nueva tecnología, se organizaron **formaciones semanales** para los mandos intermedios en los que se abordaban las buenas prácticas de uso de estas herramientas colaborativas. Cada sesión iba acompañada de un decálogo en formato infografía que posteriormente se distribuyó a todos los empleados.

De cara a hacer el proceso de adopción de buenas prácticas ameno y cercano para los usuarios de todos los niveles, se desarrolló una mascota, "TAS", que de forma muy amena y divertida, que ha servido como estímulo para reforzar las acciones puestas en marcha.

Por último, se lanzó una encuesta para comprobar el nivel de formación de los usuarios, que continuó con un reto para mejorar sus capacidades.

A su vez, un grupo de empleados denominado "Embajadores del cambio" ha continuado trabajando en cada área para que el cambio y la implantación de los nuevos sistemas de comunicación y colaboración fuera accesible para todos. De este modo, a finales de 2021 se comenzó a trabajar en el buen uso de las herramientas colaborativas con el ánimo de sacar el mejor provecho de ellas y evitar la fatiga digital que el teletrabajo provoca.



Nuevo portal del empleado

En diciembre de 2020 se puso en marcha el nuevo portal del empleado de Línea Directa y 2021 ha sido el año de su desarrollo. Este nuevo site, por el que los empleados están informados de todas las novedades que atañen a la Compañía, ha permitido también establecer nuevas redes sociales internas, como Lineagram, que han articulado el contacto entre empleados de distintos grupos alrededor de aficiones en común. Además, el nuevo portal ha permitido una mejor gestión de los eventos y la generación de cuestionarios y encuestas para conocer la opinión de los empleados sobre las acciones organizadas.

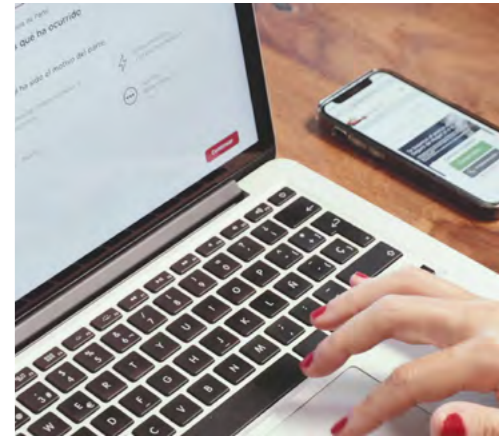
La nueva Intranet de la Compañía dedica un apartado especial al contenido "Línea Directa piensa en ti". Tras este concepto, los empleados pueden encontrar en distintas secciones **toda la información práctica necesaria para resolver sus dudas sobre formación, desarrollo, ventajas de ser empleado, beneficios**, etc. Además, todas estas

secciones están conectadas con el software de administración de Recursos Humanos, PeopleSoft, para una mejor experiencia de uso.

Todo lo anterior ha estado acompañado de distintas acciones con las que invitar a la participación de los empleados e involucrarles en los momentos importantes. Buena muestra de ello fueron las comunicaciones internas y el concurso que se celebró con motivo de la salida a Bolsa, donde se pusieron a prueba los conocimientos de los empleados sobre el mercado bursátil, así como con el envío paulatino de información sobre lo que este hecho histórico para Línea Directa suponía.

Atención a las personas

Pero sin duda el canal más directo y personal de relación con los empleados con el que cuenta la Compañía es el equipo de **Atención a las personas**. Línea Directa dispone además de un canal digital donde cada empleado puede enviar sus dudas o consultas relativas a cualquier cuestión. Todas las peticiones son resueltas por personas especializadas del Área de Personas de manera casi inmediata. Este equipo gestiona de primera mano las necesidades de los empleados en Línea Directa y proporciona **información de gran utilidad y atención cercana** con una sensibilidad especial. Los especialistas que forman este equipo, además, han sido decisivos en la gestión de la pandemia, ya que de ellos han partido todos los contactos directos con empleados afectados, así como la atención de cualquier duda o incidencia relativa al Covid-19. En 2021, se han atendido más de 1.150 consultas.



En diciembre de 2020 se puso en marcha el nuevo portal del empleado de Línea Directa y 2021 ha sido el año de su desarrollo.

Cuestiones sociales y relativas al personal

Gestión del talento

La estrategia de talento del Grupo Línea Directa Aseguradora persigue atraer, retener y desarrollar el talento de las personas para contribuir al éxito de la Compañía. Cobran especial relevancia las **Comunidades de Talento**, a las que pertenecen profesionales con competencias y funciones similares, en las que se imparten programas formativos para desarrollar sus capacidades y potenciar sus conocimientos. El objetivo es proyectar y dirigir el talento interno de la organización de manera que puedan desempeñar con éxito sus funciones, alcanzar sus objetivos y desarrollarse profesionalmente para abordar nuevos retos, aportando valor y contribuyendo al éxito de la Compañía.

En los **programas de liderazgo** se trabaja con nuestros líderes la capacidad de inspirar y liderar la transformación digital de sus equipos, los nuevos paradigmas de la gestión empresarial y el *management 3.0*. La Compañía ha desarrollado un **estilo de liderazgo propio**: *racional*, con conocimientos y capacidades adaptadas al momento que vivimos; *emocional*, que sepan gestionar sus propias emociones y llegue a las personas a través de los sentimientos y las emociones y con *valores*: responsabilidad, coraje, confianza y humildad.

La gestión del talento interno en Línea Directa se basa en los siguientes aspectos:

1. **Gestión Integral del Talento**, que engloba los ámbitos claves de actuación donde se sustenta la gestión del talento de la Compañía.

1.1. **Modelo de Roles**: las nuevas necesidades de la Compañía han motivado una nueva clasificación de funciones, de manera transversal en la organización, ordenada por roles y agrupadas en familias, independientemente de la estructura organizativa. Esta clasificación permite identificar los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar dichas funciones con éxito y definir las vías de desarrollo de los profesionales.

1.2. **Sistema de Gestión del Desempeño**: se ha evaluado el desempeño de todos los profesionales de la Compañía con el objetivo principal de ayudarles en su desarrollo, midiendo su contribución a la estrategia de la Compañía, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora y facilitando un feedback positivo y de calidad.

Género	2020			2021		
	Evaluidos	Personas a cierre	%	Evaluidos	Personas a cierre	%
Hombres	1.053	1.095	96,2%	1.075	1.096	98,1%
Mujeres	1.453	1.466	99,1%	1.469	1.480	99,3%
Total general	2.506	2.561	97,9%	2.544	2.576	98,8%

Edad	2020			2021		
	Evaluidos	Personas a cierre	%	Evaluidos	Personas a cierre	%
1. Menores de 30	242	254	95,3%	228	235	97,0%
2. Entre 30 y 50	1.877	1.913	98,1%	1.869	1.880	99,4%
3. Mayores o iguales	387	394	98,2%	447	461	97,0%
Total general	2.506	2.561	97,9%	2.544	2.576	98,8%

Grupo Profesional	2020			2021		
	Evaluidos	Personas a cierre	%	Evaluidos	Personas a cierre	%
1. Directivos	71	72	98,6%	55	70	78,6%
2. Profesionales expertos	341	348	98,0%	362	365	99,2%
3. Profesionales	761	766	99,3%	697	705	98,9%
4. Staff	1.333	1.375	96,9%	1.430	1.436	99,6%
Total general	2.506	2.561	97,9%	2.544	2.576	98,8%

El 98,8% de la plantilla ha sido evaluada.

1.3. **Plan de Sucesión**: con la finalidad de garantizar la continuidad de la Compañía, durante el 2021 se ha diseñado un Plan de Sucesión que ha permitido valorar la adecuación de los participantes al perfil de éxito definido e identificar nuevas vías de crecimiento profesional.

1.4. **Identificación de Potenciales**: un año más, los responsables han identificado a

aquellas personas de sus equipos preparadas para asumir nuevas responsabilidades. Esta identificación de potenciales permite impulsar el movimiento del talento interno.

2. **Modelo de Liderazgo**, nuestro modelo de liderazgo pretende desarrollar líderes que impulsen la estrategia de la Compañía generando un alto compromiso en sus equipos y un excelente ambiente de trabajo. En el 2019 se inició un programa para identificar las fortalezas y las áreas de desarrollo para los 280

líderes de equipo de la organización.

La Compañía cuenta con un estilo de liderazgo basado en valores que aboga por cuatro pilares claves que todos los líderes deben representar y transmitir y que se concretan en unos comportamientos específicos:

- **Responsabilidad:** orientar a los equipos marcando objetivos y metas claras, gestionar equipos de manera que puedan desarrollar su potencial, etc.
- **Coraje:** asumir nuevos retos, ser claro, facilitar feedback positivo, etc.
- **Confianza:** cumplir con lo que se dice, creer en las personas, ofrecer oportunidades y delegar, etc.
- **Humildad:** reconocer errores, reconocer que no sabe de todo y aprende de los demás, etc.

Ante la situación excepcional vivida consecuencia de la pandemia durante 2021, ha sido necesario reforzar las habilidades del liderazgo en remoto para compensar la falta de cercanía y la gestión de la incertidumbre, así como las habilidades tecnológicas con herramientas colaborativas (be 365).

Dentro de nuestro modelo de liderazgo, la Compañía tiene identificadas tres **Comunidades de Talento: Darwin, Crece y Smile** con las que se trabajan diferentes programas que nos permiten desarrollar un estilo de liderazgo coherente, uniforme y muy alineado dentro de la organización:

2.1.- Programa Darwin: programa de formación y desarrollo dirigido a los 55 mandos intermedios del grupo que reportan directamente al Comité de Dirección. En el 2021 se ha puesto en marcha un programa de liderazgo transformador: "Líderes del Cambio". La Compañía también impulsa la innovación y creatividad en este colectivo como rasgo diferencial para mantener y mejorar su posicionamiento como compañía de referencia en el sector asegurador.

2.2. Programa Crece: programa de formación y desarrollo dirigido a los 145 coordinadores de la Compañía que dependen de mandos intermedios con la finalidad de potenciar sus habilidades de liderazgo y sus conocimientos técnicos. Este año, acompañados por entidades de prestigio, han participado en dos programas:

- **MBA online**, donde han adquirido conocimientos en gestión empresarial y han trabajado una visión 360° de la empresa.
- **Management 3.0**, que pone el foco en las necesidades de adaptar el modelo de liderazgo de equipos al nuevo entorno que tras la Covid-19 ha demandado habilidades para liderar equipos en entornos híbridos, donde la gestión de la confianza, la autonomía que los equipos demandan y el cuidado del engagement, entre otras variables, cobra especial relevancia.

2.3.- Programa Smile: pensado para aquellos líderes que supervisan equipos comerciales, de atención al cliente y de tramitación, velando por el cumplimiento de los estándares de calidad, exigencia y control de costes, con la finalidad de alcanzar los objetivos de negocio manteniendo siempre altos niveles de motivación en sus equipos.

- **Digileads**, programa diseñado con el objetivo de crear un modelo para el liderazgo en remoto en el que se han tratado las competencias necesarias para trabajar en este nuevo entorno. En él han participado 127 líderes del colectivo de supervisores.

3. Aprendizaje y capacitación.

El modelo de aprendizaje dentro de la Compañía está evolucionando para dar respuesta a las necesidades actuales, tan cambiantes, en las que es necesario para cualquier profesional mantenerse actualizado y estar al tanto de los últimos avances en su campo de conocimiento para adaptarse a los nuevos requerimientos del entorno y de los clientes.

El Grupo Línea Directa es consciente de la **importancia de la formación y del aprendizaje** para ayudar a los empleados a mejorar y para acelerar el proceso de transformación que vive la Compañía. Por ello, trabaja para dotarlos de los conocimientos, las habilidades, las herramientas y las tecnologías necesarias para conseguirlo

Esta nueva forma de aprender pone a las personas en el centro, haciéndoles partícipes de su propio desarrollo. Para ello, el Grupo cuenta con plataformas digitales en las que el empleado tiene la opción de elegir, según sus capacidades y necesidades, la formación que requiere en cada momento y los medios para alcanzarla. El programa de autoaprendizaje, la concienciación sobre ciberseguridad, los itinerarios formativos 100% online o las comunidades de talento son algunos ejemplos de su ecosistema de aprendizaje.

El modelo de aprendizaje se estructura en cinco escuelas: Escuela Técnica, Escuela Comercial y de Prestación de Servicios, Escuela Normativa de Control y Regulación, Escuela Digital y Escuela de Idiomas.

3.1.- Escuela Técnica: dirigida a 417 técnicos del back office de la Compañía, con la finalidad de profesionalizar los equipos técnicos de la organización y dotarles de los conocimientos, tendencias y herramientas más avanzadas. Esta Escuela está integrada por la Comunidad PI, la Comunidad Agile y el Programa de Autoaprendizaje.

3.1.1.- Comunidad PI: las constantes transformaciones del mundo digital ponen el foco en la necesidad de captar, retener y desarrollar el talento STEM (Science, Technology, Engineering, y Mathematics, por sus siglas en inglés).

Es por esto por lo que nace nuestra Comunidad PI, formada por todo el colectivo de analistas de las compañías del grupo, que tiene como objetivos principales impulsar el aprendizaje colaborativo, la eficiencia de los recursos y potenciar la capacidad de análisis.

Este colectivo, integrado por 140 personas, está identificado en el modelo de roles de la Compañía. Para ello, se estableció un mapa de referencia de conocimientos y herramientas que estas personas deben dominar relativos al mundo de los datos y de las nuevas tecnologías y se realizó un *assessment* para detectar los puntos fuertes y las áreas de desarrollo. A partir de esta valoración y adaptándonos a la realidad de cada año se han establecido programas de formación y desarrollo específicos, así como una comunidad donde se comparten los aprendizajes, mejores prácticas y nuevos retos.

3.1.2.- *Comunidad Agile*, que cuenta con el programa “Despierta tu lado Agile”. La Compañía está impulsando una nueva cultura Agile para la gestión de los proyectos apoyándose en los equipos de procesos y de tecnología. El objetivo es ganar agilidad en la implantación de nuevos proyectos y mejorar los servicios para el cliente con una metodología homogénea y común.

A través de este programa, estos grupos de profesionales están inmersos en el aprendizaje y uso de principios, metodologías y herramientas ágiles. Se trata de introducir un cambio sustancial en la metodología de trabajo que permita tener una visión global de los avances de los proyectos por todas las personas implicadas en un entorno colaborativo.

La creación de la Comunidad Agile y toda la formación recibida ha profesionalizado los equipos de procesos y tecnología de la Compañía, reforzando su sentido de pertenencia y haciéndoles crecer en su función.

3.1.3.- *Programa de Autoaprendizaje*. Para potenciar el cambio cultural y transformación digital que vive la Compañía, se ha ofrecido

a el colectivo de técnicos de la organización itinerarios formativos en una plataforma digital que permite cubrir las inquietudes formativas y de desarrollo de los empleados. El objetivo es que cada persona se responsabilice de su desarrollo profesional teniendo acceso a todos los recursos recogidos en la plataforma, que engloba temáticas diversas, como pueden ser: desarrollo personal, transformación digital, comunicación, resiliencia, marca personal, creatividad, desarrollo de ideas, tendencias tecnológicas ...

3.2.- **Escuela Comercial y de Prestación de Servicios**: el cumplimiento de las necesidades y obligaciones derivadas de la publicación del Real Decreto 287/2021, de 20 de abril, sobre **formación y remisión de la información estadístico-contable de los distribuidores de seguros y reaseguros** y la Resolución de 3 de junio de 2021 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se establecen los principios básicos de los **cursos y programas de formación para los distribuidores de seguros y de reaseguros** ha provocado una adaptación de nuestra Escuela e incorporación de los contenidos necesarios para dar cumplimiento a las nuevas obligaciones regulatorias.

FORMACIÓN	2020	2021	Variación
Nº de acciones formativas	340	430	26%
Inversión en formación por persona	213,0	228,4	7%
Inversión en formación por persona formada	216,0	234,5	9%
Personas formadas	2.470,0	2.512,0	2%
Horas de formación	37.972	58.761	55%
% Plantilla formada	98,5%	97,4%	-1%

Horas de Capacitación por categoría	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Directivos	1.986,7	1.160,8	3.147,5	1.744,23	1.355,6	3.099,79
2. Profesionales expertos	6.623,7	5.995,3	12.619,0	8.689,43	7.089,1	15.778,55
3. Profesionales	3.413,7	5.220,6	8.634,3	6.039,17	9.529,6	15.568,74
4. Staff	5.301,9	8.269,3	13.571,2	9.294,36	15.019,4	24.313,73
Total general	17.326,0	20.646,0	37.972,0	25.767,20	32.993,6	58.760,82

Promedio de horas de capacitación por categoría	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Directivos	55,2	33,2	44,3	49,95	38,7	44,34
2. Profesionales expertos	36,2	34,1	35,2	47,12	40,3	43,81
3. Profesionales	12,3	12,5	12,5	21,70	22,7	22,32
4. Staff	10,4	9,9	10,1	15,48	17,6	16,75
Total general	17,2	14,1	15,4	23,47	22,3	22,78

Como consecuencia, el Grupo Línea Directa ha preparado al 100% del personal relevante (1.200 gestores encargados de esta labor) mediante la formación continua, la necesaria cualificación y los conocimientos y aptitudes necesarios. Todo ello impartido en formato digital lo que ha permitido dotar de flexibilidad a la formación y potenciar el autoaprendizaje.

A su vez se han desarrollado itinerarios formativos, en formato digital, para reforzar conocimientos generales del sector seguro y financieros para todo el colectivo de tramitadores de la Compañía.

3.3.- **Escuela Normativa de Control y Regulación**, con motivo de la salida a Bolsa, la

Compañía ha reforzado los conocimientos normativos y regulatorios en los equipos de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Auditoría, Calidad del Dato, Protección del Dato y Función Actuarial. Además, se han impartido programas de sensibilización a todo el Grupo sobre la normativa y riesgos asociados.

En este contexto de transformación digital, con la implantación de herramientas digitales, toma especial importancia la **campaña de sensibilización en Ciberseguridad** que impulsó la Compañía, dirigida a todos los empleados. A través de una plataforma digital, amenizada con historias animadas y reales, se lanzaron retos y se premió a aquellas personas que lograron resolverlos con mayor éxito. El programa además iba

acompañado de sesiones de expertos para la Dirección, los colectivos de líderes y las personas de Tecnología para reforzar su rol en relación con la ciberseguridad.

3.4.- **Escuela Digital.** Con el fin de mejorar las conductas y habilidades digitales se puso a disposición de todos los empleados un abanico de acciones formativas con la finalidad de enseñar el buen uso de las herramientas de Microsoft 365 y compartir, de manos de expertos, las mejores prácticas: píldoras, guías, monográficos, genius bar...

También se impulsaron talleres de transformación en las diferentes áreas con la finalidad de sacar el mejor rendimiento a las herramientas colaborativas.

Como complemento a todas las acciones mencionadas se han organizado formaciones semanales con profesionales de toda la organización donde se han compartido buenas prácticas de uso de Microsoft 365, que han quedado recogidas en infografías y extendido a toda la Compañía.

3.5.- **Escuela de Idiomas,** la Compañía cuenta con un programa para impulsar la formación en idiomas, financiando parte de esta, a la que en 2021 se han sumado 87 empleados.

Atracción de talento

Línea Directa alinea su estrategia de atracción de talento con los objetivos de la Compañía para proporcionar a la Organización los mejores profesionales para abordar los objetivos actuales y los retos del futuro. Para ello, el equipo de Personas participa en la definición de la estrategia de negocio, en-

tiende la situación de mercado en la que se desenvuelve la empresa y, con ello, identifica el talento con el que debe contar la Compañía para superar los retos y alcanzar sus objetivos.

La Compañía forma parte del monitor reputacional MERCO y **se encuentra entre las 50 empresas españolas con mejor reputación en el monitor MERCO Talento**, que valora la capacidad de atraer y retener talento, las políticas de personas, el clima laboral y la apuesta por el desarrollo profesional, entre otros aspectos. Con una apuesta firme

La Compañía forma parte del monitor reputacional MERCO y se encuentra entre las 50 empresas españolas con mejor reputación.

Línea Directa cuenta con una Política de Selección basada en los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación, aptitudes y méritos.

por construir día a día una **marca empleadora atractiva**, proyecta hacia el mercado la esencia de la Compañía a través de su **#ADN Línea Directa**: “Ágiles, diferentes, nos importan las personas”.

Como **parte de las claves para la atracción del talento**, la Compañía ha puesto en marcha una serie de acciones, en su relación con el candidato, como son la digitalización del proceso de selección y la implantación de herramientas avanzadas de selección y análisis que generan experiencias personales e innovadoras.

Para llegar a un mayor número de personas Línea Directa cuenta con un fuerte posicionamiento en redes sociales, portales específicos de búsqueda de empleo, crea espacios únicos como su Canal de Empleo y cuenta además con una estrecha colaboración de asesores externos.

Una **apuesta por una comunicación ágil, sencilla, fluida y muy personalizada** por parte de los especialistas del Equipo de Atracción de Talento con el candidato, la utilización a su vez de distintos canales de comunicación (digitales y telefónicos, entre los que destaca

el WhatsApp) son, sin duda, generadores de una experiencia única, y se han convertido en piezas clave del modelo de atracción de talento de Línea Directa.

Los objetivos de la Compañía y los grandes retos del Sector Asegurador hacen necesaria la incorporación y el desarrollo continuo del talento. Dado el carácter innovador de la Compañía y su fuerte componente comercial es necesario **contar con profesionales altamente cualificados y comprometidos con el proyecto con agilidad**.

El **viaje del candidato** que comienza en el proceso de atracción, personalizado y digital, continúa con el programa de *on boarding*, que cuenta con un acompañamiento personalizado y un plan de formación a medida, lo que permite al candidato ir sintiéndose parte de la Compañía desde el primer momento.

Política de Selección

Línea Directa cuenta con una **Política de Selección** basada en los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación, aptitudes y méritos. Los profesionales del Equipo de Atracción de Talento de la Compañía llevan a cabo procesos de selección en los que se considera los conocimientos y la formación necesaria, la experiencia previa atesorada útil para la posición, los valores, y la adecuación de los candidatos al perfil de competencias idóneo para el puesto, entre otros aspectos.

En esta Política, y en la estrategia que la desarrolla, destacan fundamentos como:

- Garantizar un proceso *basado en los principios de igualdad y no discriminación* de ningún tipo.

- Asegurar que la Compañía cuenta con los mejores profesionales, preparados e identificados con el proyecto de negocio y personas.
- Hacer de la incorporación de cada persona una verdadera experiencia que les permita integrarse y disfrutar de la cultura de la Compañía gracias a un proceso mixto (digital y presencial) de *On boarding*, que comienza antes incluso de que el candidato forme parte de la Organización y que lo acompaña durante sus primeros seis meses en ella.
- Mantener el pulso en la búsqueda de profesionales, interna y externamente, preparados para afrontar los nuevos retos a los que cada año se enfrenta con los procesos de transformación digital.
- Seguir aportando a las áreas de negocio una *plantilla comercial con altas capacidades*, así como profesionales con altos estándares en sus aptitudes de relación con el cliente.
- Velar porque los procesos de selección en 2021, dado su carácter mixto (distancia/presencial) cumplan con todos los estándares de calidad.

En el año 2021 la Compañía terminó de implantar un proceso de **contratación virtual** en el que ya venía trabajando y que vincula todos los procesos de gestión de recursos humanos relativos a la atracción de talento y la selección, aprovechando lo mejor de la gestión de los procesos a distancia y presenciales, junto con un proceso de *on boarding* diseñado específicamente para esta nueva realidad.

Búsqueda de talento

La Compañía apuesta por su talento interno con un procedimiento de vacantes internas transparente y sencillo para todos los candidatos. Durante 2021, se han cubierto 41 vacantes con personas de la Organización. En cuanto a la atracción de nuevo talento, la Compañía ha incorporado durante 2021 a 55 personas en áreas estratégicas como Tecnología, Transformación Digital, el área Técnica, Finanzas, Análisis de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Recursos Humanos y Marketing. Igualmente se refuerzan continuamente los Equipos Comerciales y de Servicio al Cliente.

La Compañía está presente también en los principales **portales de empleo**, centrándose, principalmente, en la búsqueda segmentada y especializada de talento a través de distintos canales y de forma directa.

Por último, durante el año 2021, la Compañía está presente con sus ofertas profesionales en las **bolsas de empleo de las principales escuelas de negocio del país**, así como con el Portal de Empleo de UNESPA, Asociación Empresarial del Sector Seguros.

Talento Joven

Este proyecto, estratégico para la Compañía, es una fuente clave de captación de talento dirigido a todo tipo de estudiantes, pero con foco en el perfil STEM, que facilita a los jóvenes un primer contacto con el mundo de la empresa, conocer el día a día de una organización y trabajar con personas de diferentes perfiles. El proyecto engloba diferentes acciones:

- **Programa de becas:** acuerdos con universidades y escuelas de negocio para facilitar las prácticas de los estudiantes en la Compañía.

- **Presencia en ferias y participación en universidades** con ponencias por parte de nuestros responsables de temas de interés para los estudiantes.
- **El Hackathon Big Ideas:** Este año, la Compañía ha lanzado la cuarta edición de esta prueba, dirigida a estudiantes universitarios o recién graduados (principal-

mente de perfil STEM) que abordan retos asociados a la digitalización del sector asegurador a través de ideas innovadoras y disruptivas.

Como novedad, este año se ha incorporado un **programa de coaching** con la finalidad de acompañar a los jóvenes en su integración profesional en el mercado laboral.

ALTAS GRUPO

Género	2020			2021		
	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación
Hombre	114	1.095	10,4%	140	1.096	12,8%
Nueva Contratación	110		10,05%	133		12,14%
Recontratación	4		0,37%	7		0,64%
Mujer	158	1.466	10,8%	158	1.480	10,7%
Nueva Contratación	148		10,10%	139		9,39%
Recontratación	10		0,68%	19		1,28%
Total general	272	2.561	10,62%	298	2.576	11,57%

Tramo de Edad	2020			2021		
	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación
1. <30	85	254	33,5%	109	235	46,4%
Nueva Contratación	83		32,68%	105		44,68%
Recontratación	2		0,79%	4		1,70%
2. >=30 y <50	165	1.913	8,6%	171	1.880	9,1%
Nueva Contratación	154		8,05%	152		8,09%
Recontratación	11		0,58%	19		1,01%
3. >=50	22	394	5,6%	18	461	3,9%
Nueva Contratación	21		5,33%	15		3,25%
Recontratación	1		0,25%	3		0,65%
Total general	272	2.561	10,6%	298	2.576	11,6%

Grupo Profesional	2020			2021		
	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación	Altas	Plantilla a Cierre	Tasa de Contratación
1. Directivos	1	72	1,4%	1	70	1,4%
Nueva Contratación	1		1,4%	1		1,4%
Recontratación	0		0,0%	0		0,0%
2. Profesionales expertos	26	348	7,5%	29	365	7,9%
Nueva Contratación	26		7,5%	28		7,7%
Recontratación	0		0,0%	1		0,3%
3. Profesionales	20	766	2,6%	39	705	5,5%
Nueva Contratación	18		2,3%	32		4,5%
Recontratación	2		0,3%	7		1,0%
4. Staff	225	1.375	16,4%	229	1.436	15,9%
Nueva Contratación	213		15,5%	211		14,7%
Recontratación	12		0,9%	18		1,3%
Total general	272	2.561	10,6%	298	2.576	11,6%

NUEVAS CONTRATACIONES

Tipo de contrato en nueva contratación	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Acumulación de tareas	82	129	211	82	119	201
Indefinido	27	17	44	49	20	69
Prácticas/por obra	1	2	3	1		1
Sustitución temporal			0	1		1
Total general	110	148	258	133	139	272

Nuevas contrataciones por tipo de Jornada	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Completa	36	21	57	55	18	73
Parcial	74	127	201	78	121	199
Total general	110	148	258	133	139	272

Grupo profesional	2020						Tasa de Contratación		
	Altas			Plantilla a Cierre			Hombre	Mujer	Total
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total			
1. Directivos	0	1	1	36	36	72	0,0%	2,8%	1,4%
2. Profesionales expertos	14	12	26	181	167	348	7,7%	7,2%	7,5%
3. Profesionales	12	6	18	359	407	766	3,3%	1,5%	2,3%
4. Staff	84	129	213	519	856	1.375	16,2%	15,1%	15,5%
Total general	110	148	258	1.095	1.466	2.561	10,0%	10,1%	10,1%

Grupo profesional	2021						Tasa de Contratación		
	Altas			Plantilla a Cierre			Hombre	Mujer	Total
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total			
1. Directivos	1		1	35	35	70	2,9%	0,0%	1,4%
2. Profesionales expertos	19	9	28	176	189	365	10,8%	4,8%	7,7%
3. Profesionales	25	7	32	422	283	705	5,9%	2,5%	4,5%
4. Staff	88	123	211	847	589	1.436	10,4%	20,9%	14,7%
Total general	133	139	272	1.480	1.096	2.576	9,0%	12,7%	10,6%

BAJAS GRUPO

Género	2020			2021		
	Bajas	Plantilla a Cierre	Tasa de Rotación	Bajas	Plantilla a Cierre	Tasa de Rotación
Hombre	90	1.095	8,2%	132	1.096	12,0%
Despido	44		4,0%	70		6,4%
Voluntarias y otros	46		4,2%	62		5,7%
Mujer	74	1.466	5,0%	126	1.480	8,5%
Despido	34		2,3%	62		4,2%
Voluntarias y otros	40		2,7%	64		4,3%
Total general	164	2.561	6,4%	258	2.576	10,0%

*Voluntarias y otros: Incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

Tramo de Edad	2020			2021		
	Bajas	Plantilla a Cierre	Tasa de Rotación	Bajas	Plantilla a Cierre	Tasa de Rotación
1. <30	43	254	16,9%	64	235	27,2%
Despido	27		10,6%	28		11,9%
Voluntarias y otros	16		6,3%	36		15,3%
2. >=30 y <50	111	1.913	5,8%	171	1.880	9,1%
Despido	50		2,6%	92		4,9%
Voluntarias y otros	61		3,2%	79		4,2%
3. >=50	10	394	2,5%	23	461	5,0%
Despido	1		0,3%	12		2,6%
Voluntarias y otros	9		2,3%	11		2,4%
Total general	164	2.561	6,4%	258	2.576	10,0%

*Voluntarias y otros: Incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales.

Grupo Profesional	2020			2021		
	Bajas	Plantilla a Cierre	Tasa de Rotación	Bajas	Plantilla a Cierre	Tasa de Rotación
1. Directivos	1	72	1,4%	1	70	1,4%
Despido	0		0,0%	0		0,0%
Voluntarias y otros	1		1,4%	1		1,4%
2. Profesionales expertos	12	348	3,4%	22	365	6,0%
Despido	9		2,6%	5		1,4%
Voluntarias y otros	3		0,9%	17		4,7%
3. Profesionales	20	766	2,6%	34	705	4,8%
Despido	2		0,3%	15		2,1%
Voluntarias y otros	18		2,3%	19		2,7%
4. Staff	131	1.375	9,5%	201	1.436	14,0%
Despido	97		7,1%	112		7,8%
Voluntarias y otros	34		2,5%	89		6,2%
Total general	164	2.561	6,4%	258	2.576	10,0%

*Voluntarias y otros: Incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

Despidos	2020									2021								
	Bajas			Plantilla a Cierre			Tasa de Rotación			Bajas			Plantilla a Cierre			Tasa de Rotación		
Grupo profesional	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Directivos	0	0	0	36	36	72	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	35	35	70	0,0%	0,0%	0,0%
2. Profesionales expertos	0	0	0	181	167	348	0,0%	0,0%	0,0%	2	3	5	176	189	365	1,1%	1,6%	1,4%
3. Profesionales	1		1	359	407	766	0,3%	0,0%	0,1%	13	2	15	422	283	705	3,1%	0,7%	2,1%
4. Staff	43	34	77	519	856	1.375	8,3%	4,0%	5,6%	55	57	112	847	589	1.436	6,5%	9,7%	7,8%
Total general	44	34	78	1.095	1.466	2.561	4,0%	2,3%	3,0%	70	62	132	1.480	1.096	2.576	4,7%	5,7%	5,1%

Cuestiones sociales y relativas al personal

Promedio 2021

Antigüedad	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. <=5	560,4	587,9	1.148,3	565,8	619,1	1.184,9
2. 6-15	385,1	537,7	922,8	345,0	486,3	831,3
3. 16-25	139,0	296,7	435,7	181,0	368,7	549,7
4. >25	1,2	0,2	1,3	6,2	7,3	13,5
Total general	1.085,7	1.422,4	2.508,1	1.098,0	1.481,3	2.579,3

Edad	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. <30	129,4	142,9	272,3	109,6	143,1	252,7
2. >=30 y <50	833,0	1.043,5	1.876,5	841,3	1.058,3	1.899,5
3. >=50	123,3	236,0	359,3	147,2	280,0	427,2
Total general	1.085,7	1.422,4	2.508,1	1.098,0	1.481,3	2.579,3

Grupo Profesional	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Directivos	35,3	35,8	71,0	34,9	35,0	69,9
2. Profesionales expertos	194,9	193,3	388,4	184,4	175,8	360,2
3. Profesionales	340,3	337,8	678,0	278,3	419,4	697,7
4. Staff	515,3	855,4	1370,7	600,4	851,2	1.451,6
Total general	1.085,7	1.422,4	2.508,1	1.098,0	1.481,3	2.579,3

Tipo de contrato	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. Indefinido	1.019,8	1.352,3	2.372,1	1.039,6	1.417,2	2.456,8
2. Temporal	65,9	70,1	136,0	58,4	64,2	122,6
Total general	1.085,7	1.422,4	2.508,1	1.098,0	1.481,3	2.579,3

Tipo de Jornada	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. J Completa	700,8	610,9	1.311,7	703,6	626,5	1.330,1
2. J Parcial	384,9	811,5	1.196,4	394,4	854,8	1.249,3
Total general	1.085,7	1.422,4	2.508,1	1.098,0	1.481,3	2.579,3

Antigüedad	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. <=5	367,8	780,5	1.148,3	367,9	817,0	1.184,9
2. 6-15	588,9	333,8	922,8	512,0	319,3	831,3
3. 16-25	353,6	82,1	435,7	436,8	112,9	549,7
4. >25	1,3	0,0	1,3	13,4	0,1	13,5
Total general	1.311,7	1.196,4	2.508,1	1.330,1	1.249,3	2.579,3

Cuestiones sociales y relativas al personal

Promedio 2021

Edad	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. <30	63,7	208,7	272,3	56,3	196,3	252,7
2. >=30 y <50	1.009,3	867,2	1.876,5	990,6	908,9	1.899,5
3. >=50	238,7	120,6	359,3	283,2	144,0	427,2
Total general	1.311,7	1.196,4	2.508,1	1.330,1	1.249,3	2.579,3

Grupo Profesional	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. Directivos	70,9	1,0	71,0	69,9	0,0	69,9
2. Profesionales expertos	347,3	41,2	388,4	327,8	32,4	360,2
3. Profesionales	591,8	86,3	678,0	591,5	106,2	697,7
4. Staff	301,8	1.068,9	1.370,7	340,9	1.110,7	1.451,6
Total general	1.311,7	1.196,4	2.508,1	1.330,1	1.249,3	2.579,3

Tipo de contrato	2020			2021		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. Indefinido	1.294,2	1.077,9	2.372,1	1.312,3	1.144,4	2.456,8
2. Temporal	17,5	118,5	136,0	17,8	104,8	122,6
Total general	1.311,7	1.196,4	2.508,1	1.330,1	1.249,3	2.579,3

Antigüedad	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. <=5	1.012,3	136,0	1.148,3	1.062,3	122,6	1.184,9
2. 6-15	922,8	0,0	922,8	831,3	0,0	831,3
3. 16-25	435,7	0,0	435,7	549,7	0,0	549,7
4. >25	1,3	0,0	1,3	13,5	0,0	13,5
Total general	2.372,1	136,0	2.508,1	2.456,8	122,6	2.579,3

Edad	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. <30	224,4	47,9	272,3	211,2	41,5	252,7
2. >=30 y <50	1.800,8	75,8	1.876,5	1.825,5	74,0	1.899,5
3. >=50	346,9	12,3	359,3	420,1	7,1	427,2
Total general	2.372,1	136,0	2.508,1	2.456,8	122,6	2.579,3

Grupo Profesional	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. Directivos	71,0	0,0	71,0	69,9	0,0	69,9
2. Profesionales expertos	387,1	2,7	388,4	360,0	0,2	360,2
3. Profesionales	667,9	10,1	678,0	695,4	2,3	697,7
4. Staff	1.246,1	123,2	1.370,7	1.331,4	120,2	1.451,6
Total general	2.372,1	136,0	2.508,1	2.456,8	122,6	2.579,3

ROTACIÓN INTERNA	2020	2021
Vacantes	49	41
Candidatos	756	579

Además, se organizan encuentros con todos los becarios de la Compañía para compartir sus experiencias y darles a conocer las novedades de la organización.

Campaña de marca empleadora "7 razones Línea Directa"

El Grupo Línea Directa cuenta con un **gran reconocimiento por parte de los trabajadores propios**, como refleja el resultado de la encuesta de satisfacción, motivación y compromiso de los empleados, "Implícate", que arrojaba en el mes de junio datos muy significativos, como que el 93% de la plantilla confía en el futuro y el éxito de la Compañía o que el 87% está orgullosa de trabajar en ella. Así lo demuestra también el resultado de Merco Talento, donde la Compañía figura en el puesto 49 de las 100 empresas con mejor capacidad de atraer y retener talento.

Aprovechando este reconocimiento y con el objetivo de posicionar a la Compañía como un buen lugar en el que trabajar desde el punto de vista de la atracción de talento, Línea Directa Aseguradora lanzó "7 Razones Línea Directa", una campaña de comunicación externa en redes sociales para generar notoriedad de marca empleadora, dando a conocer las fortalezas de la Compañía de la mano de los propios empleados.

La campaña pretende mostrar los siete motivos por los que a los trabajadores del Grupo les gusta trabajar en la empresa:

- Por su preocupación en el **bienestar y la salud** de los empleados a través de diferentes actividades, como seminarios con especialistas, participación en carreras benéficas o el club de runners para motivar a los trabajadores a realizar ejercicio físico de forma periódica.
- Por su apuesta por la **atracción de talento** a través de los procesos de *onboarding* digital y presencial o el programa de talento joven, que busca el acercamiento de los universitarios al mundo de la empresa y la contribución a su empleabilidad.
- Por su cultura respecto a la **diversidad, inclusión e igualdad** como valores presentes en todas las acciones puestas en marcha, así como en las políticas y los planes de la Compañía.



- Por sus las oportunidades de **formación y desarrollo profesional** que ofrece a través de un potente plan de movilidad interna y una estrategia de retención de talento muy personalizada en Comunidades de tipos de talento.
- Por el amplio abanico de compensación y beneficios dentro del plan de **retribución**, como el renting de empleados, el seguro al 50% o el programa Reflex digital de retribución flexible, entre otros.
- Por su preocupación por la **Sostenibilidad**, poniendo en marcha acciones como la instalación de placas solares en los edificios o puntos de recarga para empleados en el parking de las oficinas.

El 93% de la plantilla confía en el futuro y el éxito de la Compañía y el 87% está orgullosa de trabajar en ella.

- Por contar con un plan de **flexibilidad** destinado a que los empleados encuentren la mejor forma de adaptar su jornada laboral a su vida personal y familiar.

Cuestiones sociales y relativas al personal

Beneficios corporativos y ventajas de ser empleado en Línea Directa

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

- **Seguro de vida y accidentes.**
- **Condiciones favorables en la contratación del seguro de salud** de Línea Directa para empleados y familiares.
- **Condiciones favorables en la contratación de seguros** en todos los ramos de negocio de la Compañía.
- **Programa de retribución flexible** a través del cual los empleados pueden contratar distintos servicios y productos de utilidad personal y familiar como el seguro de salud (en compañías del sector o en la propia marca de salud de Línea Directa, Vivaz), el pago de la guardería, el transporte público o la comida diaria. Todo ello sin ningún coste para el empleado, con el beneficio fiscal que conlleva y con la facilidad de gestionarlo a través de una única App. De este modo, el empleado mejora su retribución por dos vías: a través de capacidad de negociación de la

Aseguradora para optimizar el precio de los bienes y servicios incluidos en el sistema y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos. Un 32% de los empleados del Grupo utiliza esta herramienta de flexibilidad.

De manera específica, además de las ayudas que contempla la Compañía para la formación particular de sus empleados, éstos también pueden abordar la financiación de su formación a través del sistema de retribución flexible.

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

Además de las ayudas que contempla la Compañía para la formación particular de sus empleados, éstos también pueden abordar la financiación de su formación a través del sistema de retribución flexible.



Seguro de vida y accidentes, condiciones favorables para los de salud, motor y hogar, anticipos y préstamos, ayuda para el estudio de idiomas, descuentos en productos financieros, etc, son solo algunos de los beneficios de los empleados.

- **Ventajas y descuentos en productos financieros.** La Compañía a través de un acuerdo de colaboración, ofrece a sus empleados ventajas y descuentos en productos financieros y asesoramiento. Además, todos los empleados con la cuenta contratada con nuestra entidad colaboradora disfrutan de un reparto anual de los beneficios asociados a sus cuentas.
- **Ayuda a la formación de idiomas y formación especializada.** Los empleados de Línea Directa tienen acceso a becas de idiomas con las que poder estudiar o aumentar su nivel en distintas academias de idioma especializadas. Del mismo modo, los empleados que cursen estudios especializados oficiales relacionados con la actividad de la empresa o con una posible actividad futura pueden optar a ayudas económicas de financiación para su formación académica especializada.



Línea Directa pone más de 130 ventajas, acciones y medidas a disposición de sus empleados.

- **Portal de ventajas** al que cualquier empleado puede acceder desde su dispositivo personal y en el que obtienen importantes descuentos y beneficios en ocio, cultura, gastronomía, moda, viajes..., etc.
- **Renting Línea Directa** por el que desde 2018 la Compañía gestiona un programa con el que pone a disposición de los empleados la posibilidad de disfrutar de vehículos de primeras marcas en la modalidad de renting con descuento sobre el precio de mercado e incluyendo el seguro de Línea Directa a todo riesgo.
- **Asesoramiento legal:** todos los empleados de Línea Directa, gracias a un acuerdo entre la aseguradora y uno de los principales proveedores en asesoría legal, cuentan con este servicio sin coste.
- **Cesta de Navidad,** a elegir entre tres tipos de cesta en función de los productos que contiene. Las cestas suponen también una contribución de la Compañía con una fundación de apoyo a la empleabilidad de personas con discapacidad.

El plan de Beneficios y Ventajas se complementa además con otra serie de medidas, (como Empresa Efr), alcanzando el paquete una propuesta total de **más de 130 ventajas, acciones y medidas** que Línea Directa pone a disposición de sus empleados. Todos estos beneficios y ventajas son auditados dentro el proceso de evaluación que realiza Lloyd's Register cada año y que Línea Directa, como empresa Efr, debe superar para mantener esta certificación.



Retribución total

A través del Portal del Empleado de Línea Directa, los empleados tienen acceso a **todos los elementos que forman parte de su paquete retributivo**, no solo su retribución fija y variable, sino también los distintos **beneficios sociales** y ventajas puestas a su disposición por la Empresa con la intención de mejorar la calidad de vida de los empleados y favorecer la conciliación de la vida laboral y personal.

Previsión social

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

Seguro de aportación definida

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

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

RETRIBUCIÓN MEDIA

Promedios por Edad	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
1. <30	25.274	24.792	26.855	26.517
2. >=30 y <50	36.339	33.848	37.539	34.628
3. >=50	66.555	43.815	62.786	42.184
Total general	38.917	34.722	39.933	35.292

Promedios grupo profesional	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
1. Directivos	173.088	137.926	168.139	114.905
2. Profesionales expertos	56.176	54.160	57.833	55.712
3. Profesionales	35.908	36.248	39.574	36.785
4. Staff	25.700	25.737	27.138	27.041
Total general	38.917	34.722	39.933	35.292

La retribución media se calcula llevando a jornada completa la retribución fija y variable recibida, a la cual se añade la retribución en especie.

Brecha salarial

Para calcular la brecha ajustada, se agrupa a los empleados en clusters integrados por personas que desempeñan funciones similares, entendiendo funciones similares como aquellas que tienen un nivel de puesto similar. Se calcula la brecha en cada cluster y para calcular la brecha general se pon-

dera por el número de personas en cada cluster. El cálculo se hace mes a mes para asegurar que se compara cada persona con iguales cada mes. La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\text{Brecha salarial ajustada} = \frac{\sum_{n=1}^N \text{Brecha en cada cluster} \times \text{Número de empleados en cluster}}{\text{Número total empleados}}$$

La brecha en cada cluster se calcula del siguiente modo:

$$\text{Brecha Salarial} = \frac{\text{Retribución media hombres} - \text{retribución media mujeres}}{\text{Retribución media hombres}}$$

	2020	2021
Brecha salarial calculada por puestos tipo.	0,2%	2,6%
Brecha salarial calculada por promedio de categorías.	-0,3%	4,4%
Relación entre el incremento porcentual de la retribución fija de la persona mejor pagada y el incremento porcentual de la retribución fija mediana de toda la plantilla excepto la persona mejor pagada.	1,4	1,0
Relación entre la retribución fija de la persona mejor pagada y la retribución mediana del resto de la plantilla.	16,60	16,42
Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local.	1,15	1,18

Grupo profesional	2020		2021	
	Número de Personas	Brecha Ponderada	Número de Personas	Brecha Ponderada
1. Directivos	69	-4,23%	69	6,75%
2. Profesionales expertos	351	2,93%	360	4,15%
3. Profesionales	777	0,14%	697	6,15%
4. Staff	1346	-0,21%	1449	0,38%

Cuestiones sociales y relativas al personal

Políticas de desconexión digital

Como Entidad social y Familiarmente Responsable, el Grupo se preocupa por **organizar el tiempo de trabajo de los empleados** de manera que puedan conciliar su vida personal, familiar y laboral. La Compañía considera que las nuevas formas de trabajo que ofrecen las nuevas tecnologías deben estar al servicio de las personas, proporcionando la autonomía y flexibilidad que **faciliten el necesario equilibrio entre el trabajo y la vida personal. En este sentido, Línea Directa cuenta con una Política Interna de Desconexión Digital que nace con el objetivo de afianzar este compromiso.**

En esta Política se reconoce expresamente el derecho de los empleados a no responder comunicaciones empresariales fuera de su jornada de trabajo, salvo casos de urgencia justificada, y se recomienda a los responsables de equipo evitar este tipo de comunicaciones.

Durante el año 2021, no sólo como consecuencia de la pandemia, sino como un hito más del proyecto de digitalización de la Compañía, se ha dotado a todos los empleados de herramientas digitales que permiten el trabajo colaborativo con independencia de si se trabaja presencialmente o a distancia. En esta situación, se ha prestado especial cuidado para continuar garantizando el derecho a la desconexión digital de los empleados. Para ello, se han llevado a cabo **acciones de formación y sensibilización periódicas**, dirigidas por una parte a optimizar la organización del

Durante el año 2021, se ha dotado a todos los empleados de herramientas digitales que permiten el trabajo colaborativo con independencia de si se trabaja presencialmente o a distancia.

trabajo (respeto a las agendas y al horario de los empleados, planificación e información completa sobre la necesidad o conveniencia de asistencia a reuniones, así como recomendaciones para limitar su duración), y, por otra, a **sensibilizar en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas para evitar el riesgo de la fatiga informática**. Para ello, por ejemplo, los nuevos sistemas tecnológicos implantados contienen advertencias sobre la no conveniencia de envío de comunicaciones fuera de horario.

Línea Directa participa en distintos foros y grupos de trabajo a través de la Fundación Más Familia sobre aspectos relativos a la desconexión digital desde la perspectiva de la flexibilidad, la conciliación, el talento, etc.



Conciliación

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

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

Tras la última auditoría superada en octubre de 2021, se destacó como aspecto especialmente positivo "el plan de comunicación de la Compañía para informar a sus empleados con transparencia sobre la cotización en Bolsa y el mantenimiento de su compromiso de estabilidad en el empleo".

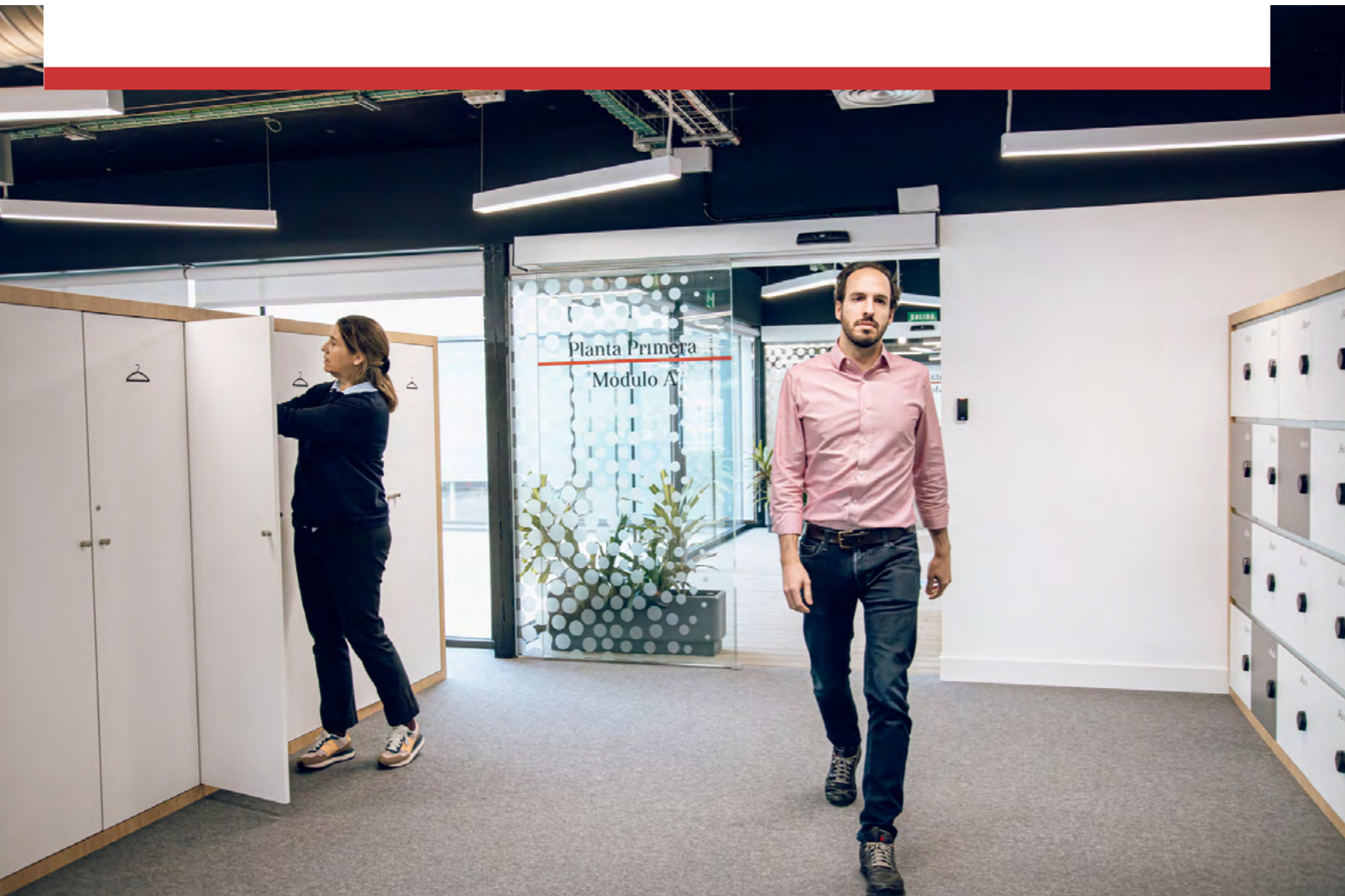
Todos los empleados de Línea Directa tienen acceso a través del Portal del Empleado al catálogo de medidas, un total de 130, con las que la Compañía impulsa la conciliación. Todas ellas están estructuradas en base a los siguientes principios:

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

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

Línea Directa, en su **apuesta firme por la conciliación de la vida laboral y personal**, cuenta también con **licencias propias o extraordinarias**, no contempladas legalmente, que ayudan a los empleados, y sus familiares más cercanos, en momentos de especial importancia en su vida, facilitando su conciliación y la disposición de tiempo. Entre otras, la Compañía pone a disposición de sus empleados licencias para atender y acompañar a familiares con situación de **dependencia**. También existe la posibilidad de disponer de tiempo para el acompañamiento a sesiones de quimioterapia y radioterapia

	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Personas con derecho a disfrutar de un permiso parental durante el año (hijos que han nacido en el año).	48	47	95	34	44	78
Personas que han disfrutado de un permiso parental en el año (incluye personas que comenzaron su permiso en el año anterior).	57	54	111	40	61	101
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso.	97,8%	97,0%	97,4%	96,9%	89,6%	92,5%



de familiares afectados por **enfermedades oncológicas**, así como licencias especiales para acompañar a familiares a determinadas pruebas diagnósticas.

En el capítulo de los permisos asociados a la **maternidad y la paternidad**, Línea Directa posibilita el fraccionamiento de los permisos de lactancia y reserva de días para atender al menor en su primer año.

Todos los empleados, sin excepción, disfrutan de un sistema de **vacaciones flexibles** y con más días de los establecidos por la normativa, permitiendo su disfrute en cualquier momento del año.

Por otro lado, para los empleados en contacto con clientes, que deben ajustar su jornada a los horarios de servicio al cliente, se ha elaborado un programa de "horarios a la

carta" para que cada uno pueda escoger el turno que mejor encaje con sus necesidades en cada momento.

Línea Directa es pionera, además, en la implantación de un **modelo de teletrabajo** con más de una década de recorrido y que aún sigue vigente, así como un programa de trabajo flexible para todos los empleados en puestos corporativos, ya que todos disponen de móviles y equipos portátiles facilitados por la Compañía. En la actualidad y como medida de prevención ante el Covid-19, se mantiene un sistema de rotación y trabajo remoto para toda la plantilla a la espera de que el fin de la pandemia posibilite la implantación de nuevos modelos de flexibilidad adecuados a las nuevas circunstancias y acompasado al modelo de negocio y gestión de personas de la Compañía.

Cuestiones sociales y relativas al personal

Diálogo con los empleados

Para el Grupo Línea Directa las personas son una prioridad a la hora de tomar cualquier decisión. Los valores corporativos definen la manera en la que se relaciona con sus empleados y toma sus decisiones. En este sentido, Línea Directa es una entidad que promueve el Respeto a las Personas, el Espíritu de Superación, el Entusiasmo, la Orientación a resultados y la Claridad.

Las personas son el principal activo de la Compañía, y su compromiso e implicación son decisivos para alcanzar los retos propuestos. Las personas son las que consiguen, con su esfuerzo y talento, que Línea Directa siga diferenciándose por su capacidad de innovación y de conseguir, año tras año, unos resultados muy superiores a la media del mercado.

La relación con los empleados es, ante todo, humana y cercana. Esta proximidad y la transparencia en la relación profesional genera un ambiente de confianza que es el componente esencial para que todos los empleados se sientan atendidos y escuchados. Buena muestra de este compromiso es el resultado de la última encuesta de cultura y compromiso, "IMPLÍCATE", en la que un

85% de los empleados manifiesta sentirse comprometido con la Compañía.

Esta encuesta de cultura y compromiso, Implícate, es el principal medidor del estado de la plantilla y se realiza con el objetivo de conocer el clima, la motivación y el compromiso de los empleados. Se lleva a cabo cada dos años y en los años alternos se realizan distintos "pulsos" de opinión, que permiten mantener información actualizada.

Una vez analizados los resultados y elaboradas las conclusiones de la encuesta, se definen los planes de acción y las acciones de mejora. Es importante remarcar que tanto el CEO como el Equipo de Dirección se implican en el análisis de las conclusiones y se comprometen con los planes de acción, ya sean planes corporativos dirigidos a



toda la plantilla como otros propios de cada área. Asimismo, en el diseño de los planes de acción y acciones de mejora participan empleados de distintas posiciones. Los resultados de la encuesta son comunicados a toda la plantilla directamente por el Consejero Delegado.

Entre los principales resultados de la encuesta Implícate 2021 relacionados con la percepción de los empleados sobre **clima y aspectos de su cultura** podemos destacar los siguientes: un 85% de los empleados se muestran comprometidos con la Compañía y un 93% considera que la Compañía está preparada para afrontar y superar los retos venideros. Además, un 92% de los empleados considera que la Compañía promueve la igualdad entre mujeres y hombres, así como un 93% afirma que existe un trato justo con independencia de la edad, la orientación sexual, las creencias, la nacionalidad o cualquier otra circunstancia personal.

En la filial, los resultados de la encuesta de clima arrojaron datos igualmente buenos: el 80% se muestra comprometido con la Compañía, el 89% confía en el futuro y éxito de la Compañía y el 82% se siente orgulloso de trabajar en la filial del Grupo.

Por otro lado, como empresa Efr certificada por la Fundación Más Familia, la Compañía lanza cada tres años una encuesta denominada **“La Voz del empleado”**, con la que se pregunta de manera específica por su satisfacción con las medidas de conciliación. En la última encuesta, un 97% afirmaba sentir que Línea Directa es un buen lugar para trabajar. Todos los grupos de medidas fueron calificados con notas iguales o superiores a 7,5 sobre 10.

Un 85% de los empleados se muestran comprometidos con Línea Directa y un 93% considera que la Compañía está preparada para afrontar y superar los retos venideros.

En el modelo de relación con el empleado, **la cercanía y la claridad son fundamentales**. La Alta Dirección es accesible a los empleados y se organizan reuniones trimestrales de resultados, *kick off*, en las que el Consejero Delegado y la Dirección presentan a toda la plantilla los resultados del trimestre y los principales proyectos en curso. Son habituales, ahora suspendidos por la pandemia, los desayunos con el CEO y la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad. Además, de manera rotativa, distintos grupos del call center, Atención al Cliente, Ventas, Gestión de flotas de Empresas, Seguros de Hogar o Salud, cambian su ubicación de trabajo y pasan a trabajar durante un trimestre en lo que denominamos como *minicall*

center, situado en la zona de Alta Dirección. Se trata no solo de otra muestra de la cultura de Línea Directa, sino también del **seguimiento y la cercanía que la Alta Dirección quiere mantener con el negocio**. Este grupo, además, tiene la posibilidad de compartir al menos dos reuniones, de bienvenida y posteriormente de despedida, con el Consejero Delegado y la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, en la que aprovechan para intercambiar impresiones sobre la marcha del negocio y la Compañía.

Del mismo modo, tanto el Consejero Delegado como la Directora de Personas, se reúnen de manera particular con todos aquellos empleados que han pasado por un momento de su desarrollo profesional importante como puede ser al año de haber promocionado, un cambio profesional relevante, pasado un año también del mismo, o incluso en la propia marcha de un empleado de la Compañía. Durante estas entrevistas ambas partes tienen la posibilidad de conocer de primera mano la evolución del empleado, por un lado, así como por la otra poder preguntar o intercambiar impresiones sobre la marcha de la Compañía o el área en concreto a la que pertenecen. Son charlas muy valoradas por los empleados, que generan mucha confianza y cercanía. La pandemia suspendió muchas de estas charlas, pero con la normalización poco a poco irán recuperándose para seguir permitiendo que un empleado tenga diversas oportunidades de intercambiar impresiones y repasar su desarrollo profesional con la Dirección.

Las nuevas tecnologías y las herramientas colaborativas implantadas han permitido además que toda la información llegue cada vez a más personas y que la Alta Dirección conteste con transparencia en las reuniones de seguimiento, *kick off*, a preguntas de los empleados.

La Compañía cuenta con diferentes canales de comunicación directa y sin intermediarios para los empleados en los que la información fluye en todas direcciones gracias al Canal del Empleado, de acceso universal, y a la gestión del equipo de Atención a las Personas.

Línea Directa es una Compañía reconocida como **Top Employer España**. Este sello internacional reconoce a las empresas que demuestran, tras una exigente auditoría, que cuentan con las mejores prácticas en gestión de personas. En el año 2021, la certificadora Top Employers, en su análisis de detalle por grupos de medidas, calificó el grupo de medidas auditado relativo a la Estrategia de Personas, Negocio y Liderazgo de Línea Directa con un 96,29% de cumplimiento sobre 100%, en base a sus estándares. **La evaluación global de la Compañía** tras la auditoría de su conjunto de políticas y prácticas en gestión de personas fue de un **90,29% sobre 100%, dentro de sus estándares**.

La Compañía dispone de diferentes **canales de comunicación interna**:

- **El Portal del Empleado “En Línea”**, un portal del empleado al que puede acceder toda la plantilla y en el que se incluye la información de interés de una manera más cercana, transparente y digital. En ella se pueden encontrar noticias, aplicaciones sociales corporativas, información personal y herramientas de gestión.

- **El Chatbot 'LiDiA'**, un asistente virtual anclado en la barra de navegación de la intranet corporativa programado para responder de manera conversacional a las principales cuestiones demandadas por los empleados.
- **Una newsletter mensual** que recopila los principales hitos corporativos acontecidos durante el mes, con contenido de especial interés en temas de Sostenibilidad, salud y bienestar e innovación.
- **Mailings y comunicados** con campañas direccionadas a todos los empleados (o segmentados, según necesidad comunicativa) vía mail.
- **Una red de pantallas** instaladas en las zonas de paso de todos los centros de trabajo. En ellas se refuerzan los mensajes corporativos, las campañas emitidas en otros formatos y se da la bienvenida a las nuevas incorporaciones.
- **Chat corporativo**, de acceso universal y que permite la comunicación inmediata, así como las reuniones virtuales, el trabajo conjunto de proyectos o el intercambio y trabajo simultáneo sobre archivos de trabajo.
- La Compañía también usa el **WhatsApp** de manera pionera. Comenzó a usarlo para gestiones con sus clientes, a través de una tecnología Bot, y es también canal de comunicación habitual con sus empleados, gracias a que todos los equipos de gestión de personas disponen de móviles corporativos para uso profesional.
- **Anuario Línea Directa.** Cada año se elabora un anuario que repasa los principales hitos por los que ha pasado la Compañía durante el ejercicio. La importancia comunicativa de este anuario es que siempre está protagonizado por empleados de la Compañía y cada año tiene un motivo común que sirve de hilo conductor.
- La pandemia ha reducido en su mayoría los actos presenciales, pero Línea Directa en 2021 ha mantenido algunas reuniones y acciones presenciales que fomentan la Comunicación y el encuentro de los empleados. Estas acciones, en situación normal, son un canal habitual de comunicación con los empleados, como se puede observar en el capítulo relativo al modelo de relación con el empleado y relativos.

La Compañía dispone de diferentes canales de comunicación interna, como el portal del empleado, un chatbot, mailings y comunicados o su propio anuario.



Cuestiones sociales y relativas al personal

Representación sindical

Todos los empleados del Grupo Línea Directa se encuentran adscritos al convenio colectivo que resulta de aplicación en cada uno de los centros de trabajo de las Empresas que lo componen:



En Línea Directa Aseguradora: el Convenio de Seguros y Reaseguros.

En Línea Directa Asistencia: el Convenio de Oficinas y Despachos, Convenio de Ingeniería y Estudios Técnicos y Convenio del Metal de Alicante, Málaga, Sevilla, Barcelona, Madrid y Valencia.

En CAR Barcelona: el Convenio del Metal de Barcelona.

En CAR Madrid: el Convenio del Metal de Madrid.

En Línea Directa Reparaciones: el Convenio de la Construcción de Madrid.

En el Grupo existen varias **secciones sindicales** que ejercen los derechos que les corresponden de acuerdo con la Ley Orgánica de Libertad Sindical.

Adicionalmente, de acuerdo con la legislación vigente, la Compañía ha iniciado un proceso negociador con los sindicatos más representativos para la elaboración del nuevo plan de igualdad de las empresas del Grupo.

Para la Compañía son primordiales la información y las consultas a los empleados (Implicate, pulsos de opinión, buzón EFR, Evaluación de Riesgos Psicosociales, etc.) a fin de tener constancia de la percepción de los empleados acerca de sus condiciones laborales y poder implementar los planes de acción que, en su caso, correspondan.

EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO	2020	2021
Empleados Cubiertos Por Convenio Colectivo	100%	100%

EMPLEADOS ASIGNADOS A CONVENIOS	2020	2021
Convenios Colectivos	10	10
Carta Asignación Internacional	-	-
Personas Asignadas a Convenio	100%	100%

Cuestiones sociales y relativas al personal

Comités de salud y seguridad

Línea Directa Aseguradora cuenta con los recursos necesarios para poder proporcionar a la Empresa el apoyo y asesoramiento necesario en la adopción de las medidas preventivas correspondientes.

Línea Directa Aseguradora asume, con medios propios, las especialidades preventivas de Seguridad Laboral, de Higiene Industrial y de Ergonomía y Psicología Aplicada previstas en la normativa específica de Prevención de Riesgos Laborales, desarrolladas por un técnico de nivel superior que desempeña el puesto de Responsable de Prevención de Riesgos Laborales de Línea Directa. **La especialidad preventiva de Vigilancia de la Salud se encuentra concertada con un Servicio de Prevención Ajeno.** El Servicio de Prevención Propio asume la responsabilidad de mantener una adecuada coordinación con el Servicio de Prevención Ajeno concertado y con los asesores especializados externos que, en su caso, sean contratados para la realización de actividades preventivas específicas.

Línea Directa Aseguradora asume, con medios propios, las especialidades preventivas de Seguridad Laboral, de Higiene Industrial y de Ergonomía y Psicología Aplicada.



Tasa de accidentes	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Tasa de accidentes	0,010	0,005	0,007	0,004	0,000	0,003

Accidentes de trabajo	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Tasa de Frecuencia	4,480	0,420	2,166	5,009	0,372	2,349
Tasa de Gravedad	0,080	0,010	0,040	0,132	0,014	0,064
Número de muertes por enfermedad	-	-	-	-	-	-
Tipo de enfermedades profesionales	-	-	-	-	-	-

Tasa de accidentes: (Nº de Accidentes Laborales con baja no in itinere / Días Laborables) * 100

Tasa de Frecuencia: (Nº de Accidentes Laborales con baja no in itinere / Horas Laborables) * 1.000.000

Tasa de Gravedad: (Días de Accidentes Laborales con baja no in itinere / Horas Laborables) * 1.000

Ratio Absentismo incluyendo Accidentes Laborales	2020	2021
Hombre	3,6%	4,1%
Mujer	5,3%	7,0%
Ratio Absentismo	4,6%	5,7%

Días de ausencia	2020		2021	
	Nº días de ausencia	Nº horas de ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas de ausencia
Enfermedad Común	24.926	148.674	35.006	208.094
Hombre	8.488	52.849	10.394	63.207
Mujer	16.438	95.825	24.612	144.887
Total accidentes de trabajo con baja	740	4.456	372	2.463
Hombre	323	2.076	295	1.986
Mujer	417	2.380	77	477
Total	25.666	153.130	35.378	210.557
Días Laborables	563.355		616.025	

	2020		2021	
	Nº días de ausencia	Nº horas de ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas de ausencia
Maternidad	3.285	19.112	3.868	23.259
Hombre	-	-	73	501
Mujer	3.285	19.112	3.795	22.758
Paternidad	2.291	14.324	2.217	13.711
Hombre	2.230	13.982	2.217	13.711
Mujer	61	342		
Total	5.576	33.436	6.085	36.970

Cuestiones sociales y relativas al personal

Plan de Igualdad y medidas para promover la igualdad de oportunidades

Línea Directa dispone de un **Plan de Igualdad y una Política de Igualdad, Inclusión y No discriminación**, ambos vigentes. Ambos documentos, han sido aprobados por la Alta Dirección y el Consejo de Administración de la entidad, respectivamente. En ellos se recogen la directrices y compromisos que se aplican al día a día de la Compañía en esta materia. Los principales compromisos recogidos en el plan de Igualdad son:

- **Igualdad en el acceso al empleo, contratación y desvinculación.**
- **Promoción y desarrollo profesional fundado en el mérito individual y logros adquiridos.**
- **Políticas retributivas acordes a los principios expuestos.**
- **Formación** como instrumento específico para el desarrollo de los fines perseguidos por el presente plan y simultáneamente como elemento esencial de la propia actividad empresarial. Corresponsabilidad y conciliación laboral, personal y familiar para con los empleados de Línea Directa.
- **Comunicación y publicidad** como canal de transmisión de valores, de participación y compromiso mutuo.

El Plan de Igualdad de Línea Directa es la manifestación de su compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres como principio esencial en su perspectiva social y empresarial.

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

El Plan de Igualdad de Línea Directa es la **manifestación de su compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres** como principio esencial en su perspectiva social y empresarial. La Compañía cuenta, además, con un equipo técnico de igualdad integrado por profesionales especializados en esta materia. Anualmente, el equipo analiza minuciosamente el estado de la igualdad, no discriminación e Inclusión de la Compañía y emite un informe que se eleva a la Dirección de Personas para su revisión y aprobación.

En la actualidad, la Compañía está inmersa en la confección del **nuevo Plan de Igualdad** para adecuarlo a los nuevos requerimientos legales. Para ello, se llevará a cabo un proceso negociador con los sindicatos más representativos de nuestro sector.

Paralelamente, Línea Directa cuenta con una **Política de Igualdad, Inclusión y No discriminación** aprobada por el Consejo de Administración de la Entidad que reconoce como principio estratégico el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades y la no discriminación de mujeres y hombres dentro de la organización, el respeto y la promoción profesional equitativa en un entorno favorable a la diversidad, así como el desarrollo e implementación de medidas de conciliación de la vida personal y laboral acorde con la legislación vigente.

Los principios y líneas de actuación de la Política de Igualdad, Inclusión y No discriminación son:

- **Promover la igualdad de oportunidades** desde el compromiso de la Alta Dirección, estableciendo modelos que permitan atraer y retener el talento con independencia del género en la Empresa.
- **Cuidar de la transparencia y la difusión de esta Política** y de los documentos relacionados con el fin de sensibilizar en la igualdad de género a todos los niveles.
- **Fomentar una cultura de flexibilidad** que favorezca el equilibrio de la vida laboral, personal y familiar, garantizando a su vez un empleo de calidad con independencia del género de los empleados.

En este sentido, Línea Directa cuenta con **Protocolo de Prevención del Acoso**, de acceso público para todos los empleados, que recoge sus principios de actuación en esta materia, encaminados a la prevención de cualquier tipo de acoso, así como el procedimiento de denuncia, tratamiento y resolución.

ción de estas situaciones. Este protocolo de prevención del acoso mejora lo estipulado por la legislación, acelerando los plazos establecidos en el caso de que se produzca un caso en la Compañía.

La Compañía, miembro de la sectorial UNESPA, sigue la **Guía de Buenas Prácticas en materia de Igualdad de género** publicada por esta entidad y trabaja para impulsar aquellas medidas menos implantadas en el sector en aras de conseguir altas cotas de cumplimiento de estas.

Entre las medidas adoptadas para promover la Igualdad, destacan las siguientes:

- Capítulos obligatorios sobre igualdad, diversidad e inclusión en los programas formativos y de liderazgo.
- Canal específico y confidencial de denuncia al que cualquier empleado puede acudir en caso de vulneración de los principios que acreditan a la Compañía como Empresa Familiarmente Responsable. En este sentido, la compañía cuenta con un **canal confidencial de denuncias** para el caso de que se produzcan vulneraciones de nuestro código ético.
- Paquete de medidas y licencias específicas que permiten atender situaciones familiares y compatibilizarlas con la vida laboral.

En 2021 varios colectivos clave de Línea Directa han recibido una formación específica en Igualdad, Diversidad e Inclusión.

En 2021 Línea Directa se ha adherido a las iniciativas de Naciones Unidas del Global Compact y WEPs (empoderamiento de las mujeres).

Violencia de género

Anualmente se forma a la cadena de mando de la Compañía en detección y prevención de violencia de género en colaboración con una fundación especializada. En este sentido, Línea Directa cuenta con una persona especializada para la atención primaria y temprana de las personas que la estén sufriendo y que precisen de ayuda dentro de la Compañía. Cabe señalar que también se realizan dos campañas anuales de concienciación con distintas actividades para toda la plantilla, coincidiendo con el 25 de noviembre (Día Internacional de la Eliminación de Violencia contra la Mujer) y el 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer. Además, la Alta Dirección participa en un programa de mentoría para mujeres víctimas de violencia de género llamado *"Leadership for a job"*, a través del cual se impulsa la integración para mujeres víctimas de la violencia de género o de exclusión, una mentoría para contribuir a generar nuevas oportunidades profesionales. Desde hace años, a través del grupo de voluntarios de la Compañía, Línea Directa participa en una Escuela de Fortalecimiento, dando formación sobre cómo preparar y realizar entrevistas de trabajo, a mujeres víctimas de violencia de género con el objetivo

de facilitar su integración laboral, ayudándolas a afrontar mejor una entrevista de trabajo.

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

- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, iniciativa de la Organización de Naciones Unidas que anima a las empresas a que alineen sus estrategias y operaciones con 10 principios universales sobre derechos humanos y normas laborales, entre otros.
- **Principios de empoderamiento de las mujeres (WEPs)**, iniciativa lanzada por **ONU Mujeres y Pacto Mundial** para promover la **igualdad de género en las empresas**, en el ambiente de trabajo y en las comunidades donde operan bajo siete principios: Establecer un liderazgo corporativo de alto nivel para la igualdad de género; tratar a hombres y mujeres de forma justa; asegurar la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras; promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres; implementar prácticas de desarrollo empresarial que empoderen a las mujeres; promover la igualdad a través de iniciativas comunitarias y de incidencia; y medir y publicar informes de los progresos para llegar a la igualdad de género.
- **Top Employers**, un sello internacional que reconoce a la Compañía como uno de los mejores empleadores del país. La certificadora analiza las prácticas en gestión de personas, y entre ellas, aquellas relativas a la igualdad y diversidad.
- **Charter Europeo de la Diversidad**, distintivo otorgado por la Comisión Europea con el que la Compañía se suma al impulso de 10 principios en pro de la diversidad en las entidades y organizaciones. Entre estos principios están la sensibilización en la Igualdad de oportunidades, la construcción de plantillas diversas o la promoción de la conciliación.
- Distintivo de empresas **por una "Sociedad Libre de Violencia de Género"** impulsada por el Ministerio de Igualdad.
- **Guía de Buenas prácticas en materia de Igualdad y no discriminación de UNESPA**, recoge un catálogo de acciones y medidas, consideradas buenas prácticas en materia de Igualdad en el sector, que sirve como guía en la implantación de nuevas medidas y acciones.
- **Fundación MásFamilia (Efr)**: anualmente Línea Directa es auditada por la Fundación a través de Lloyd's Register, quienes analizan los planes y políticas de Igualdad, medidas relativas, acciones y protocolos específicos, con especial atención al Protocolo de Prevención del Acoso e indicadores e informes del Equipo Técnico de Igualdad.
- **Red sectorial EWI**: la Compañía forma parte de esta red de empresas del sector asegurador desde su fundación. Su motivación es impulsar la presencia femenina en los comités de dirección de las empresas del sector.
- **Código Eje&Con** de buenas prácticas en materia de talento femenino en las entidades.
- **MásHumano**, red de empresas que trabaja para la implantación de modelos de trabajo flexibles basados en la corresponsabilidad, la productividad y la humanidad como principios de sostenibilidad.

Cuestiones sociales y relativas al personal

Políticas de gestión de la diversidad

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

- Asegurar entre los empleados o cualquier persona que preste servicios para la Compañía una **cultura de respeto a las personas y comportamientos favorables a la diversidad**.
- Garantizar **procesos justos de selección, contratación, formación, promoción, remuneración y desvinculación** para los empleados. En definitiva, que se atienda exclusivamente a criterios de méritos, capacidades, desempeño o experiencia profesional, dejando de lado cualquier tipo de discriminación.
- Promover la inclusión de los colectivos más vulnerables, facilitando su adecuada integración en la Compañía y generando un ambiente de trabajo respetuoso.

Línea Directa es miembro del Charter europeo de la Diversidad promovido por la Comisión Europea.

- Fomentar una cultura de diversidad e inclusión apoyada en **programas, acciones y protocolos de actuación** que faciliten la integración de todos los empleados, haciendo hincapié en la inclusión de personas con capacidades distintas o víctimas de violencia de género.

Estos principios son la guía a seguir para la Compañía en la gestión de la Diversidad, y con ellos se impulsa la consecución de los objetivos establecidos. Paralelamente, la **Política de Diversidad** también establece los principales compromisos de la Compañía relativos a la diversidad generacional, la diversidad funcional, diversidad cultural y diversidad de género y orientación sexual.

Política de Diversidad también establece los principales compromisos de la Compañía relativos a la diversidad generacional, la diversidad funcional, diversidad cultural y diversidad de género y orientación sexual.



En los procesos de selección, promoción y remuneración, entre otros, la Compañía atiende exclusivamente a criterios de méritos y capacidades profesionales.

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

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

Para cumplir con lo estipulado en la Política de Diversidad aprobada por el Consejo de Administración y en los principios recogidos en el Chárter europeo de la Diversidad, en concreto en lo relativo a la atracción de talento y los procedimientos de contratación, la Compañía cuenta con una Política de Selección y un procedimiento de contratación, con los que vela porque todos los procesos:

- Sean respetuosos con la **igualdad de oportunidades** y que promuevan la no discriminación por razón de raza, color,

El Grupo Línea Directa es una entidad heterogénea donde las distintas generaciones encuentran oportunidades de desarrollo, espacios para el trabajo común y proyectos transversales.

sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión o cualquier otra condición personal, física o social.

- Incluyan a todos los profesionales que se ajusten al perfil requerido, asegurando que la selección se realiza atendiendo a criterios objetivos de conocimientos, habilidades, actitudes y valores y que todos los candidatos reciben el mismo trato durante todo el proceso.
- Favorezcan el **acceso a los jóvenes a su primer empleo** a través de programas de becas y otros acuerdos.
- Fomenten **la contratación de personas con discapacidad**, en situación o riesgo de exclusión social, favoreciendo así el empleo socialmente responsable.
- Presenten a los candidatos una oferta laboral competitiva basada en una propuesta retributiva acorde a su experiencia, un entorno retador que **respete la igualdad de oportunidades y un adecuado equilibrio entre la vida personal y profesional**.

La Compañía, durante el año 2021, ha formado a colectivos clave en la gestión de personas, así como a expertos técnicos de back office, a través de distintos programas formativos, en materia de Diversidad y No Discriminación. Una formación dirigida principalmente a los profesionales con equipo a su cargo. Del mismo modo, conscientes de la importancia de la diversidad cultural (nacionalidades, culturas, creencias...) que se pueden dar entre los empleados, se han puesto en marcha adaptaciones horarias en días específicos (sábados) o se ha puesto a disposición la opción elegir una cesta de Navidad diferente, con productos respetuosos con todas las creencias religiosas.

Diversidad generacional

El Grupo Línea Directa es una entidad heterogénea donde las distintas generaciones encuentran oportunidades de desarrollo, espacios para el trabajo común y proyectos transversales donde el conocimiento y el *expertise* de unos junto con el impulso de otros hacen que de la diversidad surjan grandes ideas.

La edad media en la Compañía es de 40 años y cuenta con empleados en todas las franjas de edad.

Consciente de los desafíos que se presentan para la sociedad europea en sus pirámides de población, que afectan también al mundo empresarial, la Entidad, junto con la Fundación Más Familia, lidera un *teamwork* de empresas en el que se están evaluando acciones y medidas propias para generar los espacios idóneos donde el **talento senior** pueda desarrollarse y hacer su máxima aportación. El grupo de empresas, ya consolidado, representa a más de 70.000 trabajadores de toda España y de empresas de

sectores diferentes. Actualmente, el grupo de trabajo se encuentra en disposición, tras el periodo de evaluación y estado actual, de entrar en la fase de proponer y abordar medidas que se puedan implantar en las entidades y sirvan, fundamentalmente, para **impulsar el talento senior en la empresa y la sociedad**.

Del mismo modo, la Compañía apuesta por el **talento junior** gracias a un programa de becas y prácticas en acuerdo con las principales instituciones educativas públicas y privadas del país. Este programa no solo es una primera experiencia laboral-formativa para los jóvenes, sino también una experiencia de formación vital, que permite interactuar y aprender de distintos talentos y generaciones. Del mismo modo, este programa enriquece al talento senior de la Compañía, pues el trabajo que surge de los grupos de edades heterogéneas es mucho más rico y completo.

Todo lo dispuesto en este capítulo debe entenderse en relación con sus referencias en las **distintas Políticas aprobadas por el Consejo de Administración de la Compañía**, como son las de Igualdad, Diversidad e Inclusión, Sostenibilidad, Contribución Social y de Derechos Humanos, todas ellas disponibles de forma pública en la web corporativa de la Compañía.

Cuestiones sociales y relativas al personal

Discapacidad

Dentro del compromiso con la diversidad y la inclusión, que se impulsan como parte de la cultura de la compañía, uno de los pilares clave es el de la inclusión de empleados con certificado de discapacidad, favoreciendo su contratación y el empleo socialmente responsable.

Con este objetivo, en 2009 nació el **programa Sin Límites** en Línea Directa Aseguradora, abordando la inclusión laboral de la diversidad desde cuatro ámbitos: **atracción de talento con capacidades diferentes** a través de procesos de selección, **afloramiento de la diversidad internamente, desarrollo y/o participando en proyectos sociales de inclusión y contribución con la empleabilidad** a través de Centros Especiales de Empleo (CEE). El programa cuenta con una persona especializada de la Compañía -el **guía o tutor**- que garantiza la normalización de los procesos y vela para que el empleado disponga de un entorno laboral adecuado desde su incorporación, con un proceso de acogida personalizado y adaptado a sus necesidades. El guía se acerca al empleado susceptible de obtener el certificado de discapacidad, le asesora y le ofrece acompañamiento en los trámites, garantizando la confidencialidad.

Internamente, las personas con discapacidad reciben una ayuda económica de 1.500 euros. Además, dentro de este programa se incluye el Plan Tú Sumas, que, de la mano de una fundación especializada, ofrece asesoramiento

El Grupo Línea Directa contribuye con el empleo de las personas con discapacidad desde hace más de 10 años.

y ayuda a todos los empleados que tengan un familiar con discapacidad.

La Compañía colabora con otras fundaciones y asociaciones en proyectos sociales de inclusión sociolaboral, involucrando a toda una red de voluntarios que aportan sus conocimientos, experiencia y tiempo, diseñando y/o impartiendo talleres de empleo. Así, la Compañía facilita a jóvenes con discapacidad la Fundación Aprocor la realización de prácticas de experiencia profesional relacionada con la formación que reciben en la Fundación. Además, Línea Directa colabora con fundaciones o asociaciones cuyos usuarios son personas con diversidad funcional o discapacidad intelectual, realizando diferentes actividades de ocio inclusivo o compartiendo acti-

vidades incluidas dentro de sus programas de aprendizaje y formación como, por ejemplo, mercadillos solidarios en los que los productos que se ponen a la venta son realizados por los usuarios de los centros especializados asociados.

El Grupo Línea Directa contribuye con el empleo de las personas con discapacidad desde hace más de 10 años, gracias a la contratación de centros especiales de empleo.

Línea Directa se ha unido como empresa promotora a la iniciativa "Empresas por la Equidad, Diversidad e Inclusión", buscando así promover entre la sociedad los principios de este grupo de empresas y divulgar las buenas prácticas en este ámbito.

Durante el ejercicio 2021, el Grupo Línea Directa ha contado de promedio con 40 empleados con algún tipo de discapacidad, lo que supone el 1,55% de la plantilla.

Empleados con discapacidad	2020	2021
Promedio Año	39,5	40,0
Promedio empleados Grupo	2.508,08	2.579,33
Empleados con Discapacidad promedio	1,57%	1,55%

	2021		
	Hombre	Mujer	Total
Promedio empleados con Discapacidad	18,2	21,7	40,0
Promedio Plantilla	1.098,0	1.481,3	2.579,3
Porcentaje Empleados	1,66%	1,47%	1,55%

El dato reportado es el promedio anual en lugar del número de personas a cierre por ser más representativo. El promedio se calcula ponderando por el número de días que cada persona del colectivo está en grupo y se divide por 365 días.

Accesibilidad

Todos los centros de trabajo del Grupo Línea Directa son accesibles. Además, la Compañía trabaja la comunicación y la sensibilización interna y externa sobre la discapacidad, y se han establecido mejoras de accesibilidad digital en las webs corporativas.

Respeto a los derechos humanos

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

OTRAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DENUNCIAS POR VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS



2021

Política de Derechos Humanos

La Política de Derechos Humanos del Grupo Línea Directa, aprobada en 2020 y de aplicación a todas las filiales, tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto de los derechos humanos, previniendo su violación, y refleja el compromiso del Grupo con las normas internacionales generales y específicas del sector, así como con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible.

Esta política describe los compromisos de Línea Directa en sus propias operaciones como empleador y socio comercial responsable, pero también como asegurador y en cómo se implementa la protección de los derechos humanos en el núcleo de sus actividades.

En este sentido, el Grupo se compromete a proteger los derechos humanos de sus empleados, específicamente los principios relativos a condiciones de trabajo justas y favorables y la no discriminación.

Asimismo, la Compañía tiene el firme compromiso de cumplir las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionados con los derechos humanos. En relación con la cadena de suministro, la Compañía cuenta en su mayoría con proveedores nacionales, lo que nos permite tener un mayor conocimiento sobre sus prácticas en materia de derechos humanos a la vez que apostar por el desarrollo local.



Respeto a los Derechos Humanos

Otras políticas y procedimientos

Actualmente, el Grupo Línea Directa Aseguradora cuenta, además de con las circulares y políticas de obligado cumplimiento, con las siguientes políticas y procedimientos:

- **Política de Contratación con Proveedores:** establece los principios básicos de actuación que han de regir las relaciones de los empleados del Grupo Línea Directa Aseguradora con los proveedores con los que se relaciona.
- **Política y Manual de Compras:** define el procedimiento a seguir en las compras realizadas y en cada una de las etapas de contratación, ser aprobados por el departamento de Compras. Especifica que todos los procesos de adjudicación deben ser aprobados por este departamento y el área solicitante con los siguientes requisitos:
 - Análisis técnico y económico de las ofertas presentadas por los proveedores;
 - Tratamiento confidencial de las ofertas recibidas;
 - Procesos de contratación directa acordes a un procedimiento establecido y justificado;

La Compañía se compromete a respetar y proteger los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

- Requerimiento de un mínimo de tres propuestas de proveedores distintos en todas las adjudicaciones.
- **Procedimiento interno de solicitud y firma de contratos:** dentro de la política y/o del manual de compras, regula la actividad de la función del departamento de Compras y la gestión de proveedores, así como la contratación de servicios con terceros mediante las Condiciones Generales de Contratación y el Portal de Compras del Grupo Línea Directa Aseguradora.
- Código de Ética profesional de empleados del Grupo, a disposición de todos los empleados a través de la Intranet.

- Código de Conducta de Proveedores para todos los contratos mercantiles nuevos y las renovaciones, que se incorpora también a los pliegos que se lanzan desde el departamento de Compras y que está a disposición de los proveedores a través del portal de compras.
- El Código Ético de Línea Directa es la norma fundamental de donde se derivan el resto de las políticas que lo desarrollan y que, por lo tanto, deben guardar coherencia con él.

En él, la Compañía se compromete a respetar y proteger los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en los principales acuerdos internacionales promulgados al respecto, asegurando que los principios recogidos en dichos acuerdos estén presentes en todas sus políticas.

Además, los planes de formación anuales incluyen acciones de concienciación sobre el Código Ético y lo relativo a cumplimiento, que también contienen aspectos relacionados con los derechos humanos.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

La Compañía es signataria de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que agrupa a las entidades españolas adheridas a él. Se trata de un compromiso de las empresas y organizaciones para alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.



La Compañía es signataria de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact).

Derechos Humanos

Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.

Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.

Trabajo

Principio 3: las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

Principio 4: las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.

Principio 5: las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.

Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medioambiente

Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.

Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción

- Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.

Charter de la Diversidad.

El Grupo Línea Directa está adherido al Chárter de la Diversidad, un proyecto promovido por la Comisión Europea a través de la Fundación de la Diversidad dentro de las directivas antidiscriminación de la Unión Europea.

Por otra parte, el personal de las empresas de Seguridad que trabajan en las instalaciones de Línea Directa debe estar acreditado para poder ejercer dicha profesión, garantizando la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. Entre los cursos requeridos se encuentran los de deontología y derechos fundamentales.




Denuncias por vulneración de Derechos Humanos

El Grupo Línea Directa dispone de un canal de denuncia para comunicar incumplimientos del código ético. Es de libre acceso para todos los empleados y tiene carácter confidencial. Durante 2021, no se han recibido denuncias relativas a vulneración de los derechos humanos.

Durante 2021 no se han recibido denuncias relacionadas con los derechos humanos de los empleados.

Lucha contra la corrupción y el soborno



linea directa

Lucha contra el blanqueo de capitales

El Grupo Línea Directa tiene identificado e integrado el delito de blanqueo de capitales en la matriz de riesgos penales.

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

Sin perjuicio de lo anterior, el Grupo Línea Directa tiene identificado e integrado el delito de blanqueo de capitales en la matriz de riesgos penales y, por tanto, asociados una serie de controles que ayudan a mitigar dicho riesgo, los cuales son monitorizados por Cumplimiento Normativo. Podemos destacar la prohibición de realizar pagos en efectivo, la due diligence que se realiza a los proveedores en el proceso de homologación, el análisis de las desviaciones y la aprobación de los estados financieros, y en caso de realizar alguna donación previamente se realiza un informe de idoneidad de los preceptores de fondos, entre otros.

El Grupo Línea Directa no es un sujeto obligado en materia de Prevención y Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Lucha contra la corrupción

Lucha contra la corrupción y el soborno

Modelo de prevención del delito del Grupo Línea Directa

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

El Consejo de Administración es el órgano responsable de impulsar una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" tanto frente a comportamientos contrarios al Código Ético, incumplimientos de la normativa, externa e interna, como a actos delictivos, y que tiene atribuida la responsabilidad de adoptar y ejecutar el modelo eficaz de vigilancia y control para la prevención de todo ello por parte del Grupo Línea Directa.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento es el máximo responsable en materia de supervisión y control de la Política de Cumplimiento Penal.

La Función de Cumplimiento (Departamento de Cumplimiento Normativo y Regulatorio): equipo con iniciativa y control responsable de garantizar el correcto funcionamiento y cumplimiento de la Política de Cumplimiento Penal y que la misma se

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento es el máximo responsable en materia de supervisión y control de la Política de Cumplimiento Penal.

adecúe en todo momento a las necesidades y circunstancias de las sociedades que integran el Grupo Línea Directa.

Comité de Cumplimiento Normativo: integrado por los responsables de los principales dominios asociados a funciones expertas y transversales de desarrollo del entorno de cumplimiento, esto es, Seguridad Corporativa, Asesoría Fiscal, Oficina de Protección del Dato y Recursos Humanos. Sirve de apoyo al Departamento de Cumplimiento Normativo para garantizar un adecuado desarrollo de sus funciones en materia de prevención de riesgos penales.

Departamento de Gestión de Personas: lleva a cabo la formación interna de los empleados y la aplicación del sistema disciplinario ante infracciones de la Política de Cumplimiento Penal, las disposiciones del Código Ético y la normativa interna del Grupo.

Sin perjuicio de que los órganos de gobierno del Grupo Línea Directa tengan el firme compromiso de reforzar la cultura ética ya existente en el Grupo y velen por que el Departamento de Cumplimiento Normativo y Regulatorio pueda realizar eficazmente sus funciones de vigilancia y observancia de la Política de Cumplimiento Penal, todas las sociedades del Grupo Línea Directa y, específicamente, todas las personas que forman parte de los diferentes departamentos internos deben guiar su actuación y toma de decisiones en base a los más altos estándares éticos, respetando y cumpliendo con lo establecido en la normativa interna que les resulte de aplicación.

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

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

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



El Grupo Línea Directa tiene identificado e integrado el delito de blanqueo de capitales en la matriz de riesgos penales.

Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

El Grupo Línea Directa está plenamente comprometido con el cumplimiento de toda la normativa de prevención y lucha contra la corrupción, tal y como se recoge en el Código Ético y en la **Política Anticorrupción**. Este compromiso es extensible no sólo a todos los empleados, directivos y miembros del órgano de administración, sino también a todos los proveedores y grupos de interés con los que interactúe.

En materia de prevención del soborno y la corrupción, la Compañía ha aprobado en 2021 la Política Anticorrupción. Con esta política el Grupo Línea Directa ha querido recalcar su principio de actuación de tolerancia cero frente a cualquier forma de corrupción, estableciendo un marco de actuación que ayude a prevenir y detectar prácticas corruptas en la actividad desarrollada en la Compañía. En este sentido, una de las medidas más relevantes es el Procedimiento de regalos y cortesías en la Compañía donde se define todo el proceso de recepción y registro de todo lo recibido. Todo aquello que no cumpla con los requisitos recogidos en dicho procedimiento, es sorteado a final de año en un mercadillo solidario entre todos los empleados.



Sociedad

INTRODUCCIÓN

COMPROMISOS CON LOS ODS

PRÁCTICAS DE INVERSIÓN SOSTENIBLE

PRODUCTOS SOSTENIBLES

INVERSIÓN SOCIAL: LA FUNDACIÓN LÍNEA
DIRECTA Y EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

CALIDAD EN EL SERVICIO

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Sociedad

Introducción

Línea Directa Aseguradora es una compañía responsable, involucrada en las comunidades en las que opera y comprometida con el progreso de la sociedad.

Es a través de la Fundación Línea Directa, principalmente, como lleva a cabo la protección, la concienciación y su aportación a la sociedad en relación con la seguridad vial, actividad central en su estrategia social de sostenibilidad. Además, muestra un alto interés en cuidar del bienestar y la salud (física, emocional y financiera) de sus empleados ya que entiende que esto redundará en una relación laboral de calidad, y promueve el compromiso social de estos con el apoyo de actividades que se realizan a través del voluntariado corporativo en colaboración con distintas fundaciones, asociaciones y ONGs.

En el ejercicio 2021, el Grupo Línea Directa ha aportado 849.942,46 euros a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, principalmente destinados a la Fundación Línea Directa y al voluntariado.

El Grupo Línea Directa forma parte de ICEA y UNESPA, entidades sectoriales de seguros. El importe total de las cuotas de estas entidades en 2021 ascendió a 114.712,11 euros.

El Grupo Línea Directa ha aportado 849.942,46 euros a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro principalmente destinados a la Fundación Línea Directa y al voluntariado.



Compromiso con los ODS

La Compañía presta especial atención los ODS debido a su impacto directo como aseguradora, como compañía generadora de empleo y como actor social, además de contribuir proactivamente a través de iniciativas propias, fundamentalmente en el ámbito social, mediante la labor de la Fundación Línea Directa. De esta forma, el Grupo Línea Directa Aseguradora tiene identificados los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que puede hacer una mayor contribución, y ha incorporado en su estrategia metas que contribuyen fundamentalmente a ocho de los 17 ODS: **ODS 3, Salud y bienestar;**

ODS 5, Igualdad de Género; ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico; ODS 9, Industria, Innovación e Infraestructura; ODS 10, Reducción de las desigualdades; ODS 13, Acción por el clima; ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas y ODS 17, Alianzas para conseguir los objetivos.

SALUD Y PREVENCIÓN



Línea Directa trabaja activamente en la salud y bienestar de sus empleados, de sus clientes y de la sociedad en general. Destaca su labor en la reducción de muertes y lesiones por accidentes de tráfico a través de la promoción de la seguridad vial que realiza la Fundación Línea Directa. Además, Línea Directa Aseguradora divulga información para concienciar a las personas sobre los posibles riesgos en el Hogar, ayudando a su protección. Internamente, promociona hábitos saludables entre sus empleados y, por otro lado, trabaja la prevención de los riesgos para la salud a través de su ramo de Salud, Vivaz y de acciones de voluntariado.

CRECIMIENTO Y DESARROLLO



La Compañía está firmemente comprometida con la creación de empleo de calidad y con el desarrollo del talento interno. Además, realiza diversas acciones de apoyo al emprendimiento para impulsar el crecimiento económico de la sociedad a través de la Fundación Línea Directa.

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

Línea Directa considera que las asociaciones y colaboraciones con otras entidades son clave tanto para el desarrollo como para el éxito de la Compañía.

DESIGUALDADES SOCIALES



Línea Directa Aseguradora lleva muchos años aplicando una política proactiva de diversidad e inclusión, asegurándose de la no discriminación de las mujeres y garantizando la participación equitativa de las mismas. La Compañía cuenta con una política de derechos humanos y una de diversidad e igualdad, y actualiza periódicamente su plan de igualdad. Por otro lado, realiza diversas acciones sociales durante el Día Internacional de la Mujer y el Día contra la violencia de género.

En relación con el ODS 10, trabaja también de manera significativa para promover la inclusión social y económica de todas las personas, especialmente de aquellas con capacidades diferentes, fundamentalmente a través del voluntariado corporativo con la colaboración de diferentes ONG. Por último, la Compañía pone especial atención a la promoción del talento.

CONCIENCIA SOCIAL



El Grupo Línea Directa contribuye a este objetivo persiguiendo la integridad y la aplicación del cumplimiento en toda la Compañía, tanto interna como externamente. Así, se compromete a implementar todas las normativas pertinentes y a difundirlas entre sus colaboraciones con organizaciones e instituciones externas.

Por otro lado, a través de la Fundación Línea Directa estudia y analiza de forma recurrente aquellos aspectos del comportamiento de los conductores, contribuyendo así a la divulgación y concienciación de la importancia de tener hábitos de conducción segura. La Fundación, además, tiene activa una plataforma para denunciar los puntos más peligrosos de las carreteras españolas.

Desde Línea Directa Aseguradora, cada dos años, se elabora el Barómetro del Fraude, para prevenir, detectar y perseguir estas malas prácticas con importantes consecuencias para los clientes y para la sociedad en general.

ALIANZAS



Línea Directa considera que las asociaciones y colaboraciones con otras entidades son clave tanto para el desarrollo como para el éxito de la Compañía, por lo que muchas de las acciones que lleva a cabo las hace de la mano de sólidos socios, tanto desde la Fundación como desde sus filiales, incluyendo el voluntariado. En este sentido, cada año celebra el Premio Colaboradores, para reconocer a los mejores proveedores el trabajo que hacen para la Compañía.



CLIMA



En el apartado de medioambiente se detallan las acciones que Línea Directa está tomando contra el cambio climático y el impulso de las energías renovables. La Compañía realiza diferentes trabajos en este aspecto, como el cálculo de su huella de carbono, acciones de voluntariado medioambiental o la mitigación de emisiones, y tiene prevista la compensación de estas a partir de 2021.

La Compañía cuenta con un sistema de gestión medioambiental certificado por la ISO 14001 y con el certificado 50001 de eficiencia energética.

Sociedad

Prácticas de inversión sostenible

Las finanzas sostenibles -aquellas que incorporan criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG o ESG, por sus siglas en inglés)- son un elemento clave en el impulso de una economía comprometida con el clima y el desarrollo sostenible.

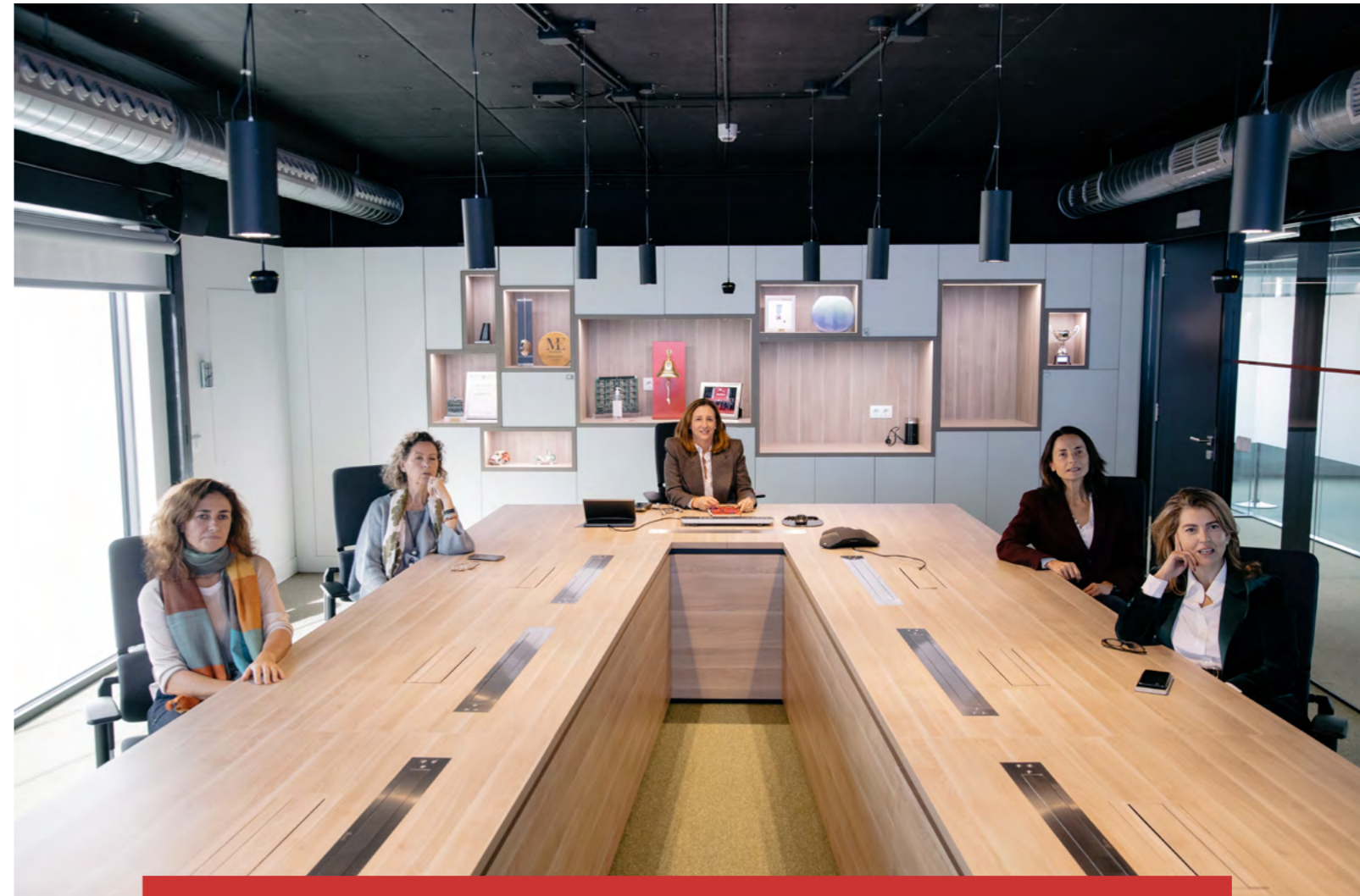
Las finanzas sostenibles -aquellas que incorporan criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG o ESG, por sus siglas en inglés)- son un elemento clave en el impulso de una economía comprometida con el clima y el desarrollo sostenible. El Grupo Línea Directa, principalmente como grupo asegurador, pero también como gestor de inversiones, trabaja no solo por facilitar productos y servicios que fomenten el desarrollo sostenible, sino también por participar de un sistema financiero responsable. Además, en este sentido, y cada vez con mayor frecuencia, los inversores, analistas y agencias de rating incorporan aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno a sus valoraciones.

En este sentido, durante el año 2021, el departamento de Inversiones, en el Área de Finanzas, ha trabajado en la búsqueda

y el análisis de diferentes herramientas de cartera que le permitan, a partir del próximo ejercicio, poder llevar un control exhaustivo en lo que se refiere a aspectos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo de las inversiones del Grupo. Al evaluar estas, se puede conocer la exposición general a los riesgos ESG tanto en las operaciones como en los productos y servicios, además de poder tomar medidas específicas para mitigar estos riesgos.

Por otro lado, la Compañía cuenta con una política de inversiones con criterios ESG en la que se compromete activamente a la integración de estos en la toma de decisiones de inversión, evitando su participación como inversor en organizaciones, proyectos o productos que puedan incentivar o ser causantes de infracciones graves en estas materias.

El Grupo Línea Directa se preocupa de facilitar productos y servicios que fomenten el desarrollo sostenible.



La Compañía cuenta con una política de inversiones con criterios ESG.



Sociedad

Productos sostenibles

Un crecimiento sostenible permite responder a las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de generaciones futuras de atender las suyas, garantizando así un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el medioambiente.

El Grupo Línea Directa mantiene desde hace años un firme compromiso con la Sostenibilidad, que materializa a través de su Plan trienal de Sostenibilidad. El plan actual, ya el cuarto, contempla 71 acciones concretas en 15 áreas de actuación para el periodo 2020-2022, está integrado en la estrategia corporativa e incorpora los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La Política de Sostenibilidad del Grupo se basa en cuidar del negocio, la organización y la sociedad. Desde el punto de vista negocio, el Grupo ha ido desarrollando y lanzando al mercado distintos productos y servicios que responden al objetivo de que su actividad y sus productos sean responsables con la sociedad y el medioambiente, para lo que realiza análisis periódicos de viabilidad, fundamentalmente en sus tres líneas de negocio fundamentales: Motor, Hogar y Salud.

El Plan actual de Sostenibilidad, ya el cuarto, contempla 71 acciones concretas en 15 áreas de actuación para el periodo 2020-2022.



Póliza Respira

En su apuesta por un nuevo modelo de movilidad urbana más respetuoso con el medioambiente y que ayude a reducir las emisiones de CO₂, la Compañía creó hace ya cinco años un seguro específico para coches eléctricos denominado Póliza Respira. Se trata de un producto que trata de estimular a los conductores que adquieren estos vehículos que no generan emisiones directas. Un Todo Riesgo a precio reducido, a modo de tarifa plana la primera anualidad (200 euros), con una franquicia de 300 euros, y que se adapta a las necesidades de estos vehículos al incorporar la cobertura de robo del cable de recarga. El objetivo de la Compañía es convertirse en líder de este segmento en el mercado asegurador español. A cierre de 2021, Línea Directa Aseguradora contaba a cierre de año con 2.142 clientes de Póliza Respira.



La Compañía cuenta con productos y servicios revolucionarios, como su aplicación ConducTop, basada en el concepto de UBI (Usage Based Insurance), o el seguro para vehículos de movilidad personal, Vivaz Safe&Go.

“Llámalo X”

Durante este año, la Compañía ha continuado ofreciendo su novedoso producto “Llámalo X”, el primer seguro a todo riesgo con franquicia que incluye un vehículo y los costes de mantenimiento e impuestos, todo por un precio fijo al mes, dando la vuelta así al modelo tradicional de asociar el seguro a la operación de financiación del coche. En esta ocasión, en una clara apuesta por la sostenibilidad, ha incorporado el Toyota C-HR Advance, un vehículo híbrido de gran demanda en el mercado por su diseño, eficiencia y equipamiento. A través de las dos ediciones de la póliza Llámalo X se han comercializado **más de 400 seguros con un vehículo híbrido incluido.**



Vivaz Safe&Go

En los últimos años han surgido nuevas formas de movilidad que han cambiado la forma de desplazarse por la ciudad, dando paso a los Vehículos de Movilidad Personal (VMP). Patinetes eléctricos, bicicletas eléctricas o segways permiten una mayor agilidad y economía, además de un mayor respeto por el medioambiente. Consciente de la necesidad de hacer que el uso de estos vehículos sea también seguro, Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, lanzó en septiembre **Safe&Go**, un nuevo

producto que **cubre a la persona y su movilidad y se puede contratar a demanda** bajo el revolucionario concepto de “seguros on/off” o pago por uso: por segundos o trayectos o durante todo un año. Vivaz Safe&Go incluye coberturas únicas en su categoría, pues no solo cubre los daños causados a terceros, sino también los daños físicos sufridos por el usuario, incluida la defensa jurídica. Además, en caso de accidente, la App del seguro geolocaliza el lugar, lo que puede reducir los tiempos de respuesta de los servicios de emergencia y acudir rápidamente en su ayuda.



ConducTOP

Preocupada por la seguridad vial y por el fomento de una conducción segura, este año la Compañía lanzó **ConducTOP**, una App que premia a los clientes más responsables al volante. La App tiene en cuenta en cada viaje la suavidad al tomar las curvas y al frenar, así como la aceleración, la velocidad adecuada en cada vía y la concentración. Según la conducción que ejerza el cliente, este acumulará descuentos que se podrán canjear por cheques por valor de cinco euros o de lavado en gasolineras y tiendas Cepsa, uno de los partners de la Compañía.

Alianza con Naturgy

La alianza comercial sellada en 2021 entre Línea Directa Aseguradora y **Naturgy** incluye propuestas sostenibles. Así, todos los clientes de Línea Directa Aseguradora que se acojan a este acuerdo tienen un descuento fijo de 300 euros por la contratación de una instalación fotovoltaica con Naturgy.

Colaboración con Centros Especiales de Empleo

Durante 2021 los conductores profesionales de **Línea Directa Asistencia** han estado a disposición de los clientes de la Compañía para recoger o trasladar sus vehículos a donde se les indicara, con el objetivo de prestar un servicio seguro, rápido y fiable, que, entre otras muchas posibilidades, incluye el **traslado de los coches a la ITV** y la **entrega personalizada de vehículos nuevos o de ocasión.** Para ofrecer este servicio a través de Línea Directa Asistencia, la Compañía tiene un acuerdo con Centros Especiales de Empleo (CEE), lo que le permite emplear a trabajadores con discapacidad, facilitando su integración en el mercado laboral.

Vehículos de sustitución con etiqueta ECO

Los Centros Avanzados de Reparación (CAR), talleres propios de Línea Directa Aseguradora de última generación, con servicio integral al cliente, cuentan entre sus servicios con una gama de vehículos de sustitución con etiqueta Eco. Concretamente, el taller CAR Barcelona dispone de 60 Renault Capture, y 80 el de CAR Madrid. Todos son vehículos GLP (Gas Licuado de Petróleo), un sistema de propulsión con emisiones de CO₂ casi nulas.

Estudios para aumentar la prevención y la concienciación

Ya sea a través de Línea Directa Aseguradora o de la Fundación Línea Directa, la Compañía pone sus conocimientos y experiencia al servicio de la sociedad a través de estudios e investigaciones, tratando de aumentar la concienciación y la prevención en determinados temas, fundamentalmente relacionados con la salud y la seguridad vial.

En enero, Línea Directa Aseguradora presentó el estudio **'Vehículos "zombies": Los coches sin seguro en España. Problemática y accidentalidad (2010-2019)'**, en el que analizaba el fenómeno de los vehículos sin seguro en la última década. El informe señala que el 7,7% del parque automovilístico español no está asegurado, una proporción que se ha incrementado un 16% en el último año y que puede acarrear graves consecuencias.

La Fundación Línea Directa ha publicado tres relevantes estudios sobre seguridad vial durante 2021. El primero, **"COVID y Seguridad Vial. Influencia de la pandemia en la movilidad y la accidentalidad del futuro"**, ponía de manifiesto cuestiones muy preocupantes sobre el comportamiento de la seguridad vial durante la pandemia, como que hubo un 39% más de excesos de velocidad que antes de la Covid-19 o que en aquellos meses el 36% de los fallecidos en carretera no llevaba puesto el cinturón de seguridad.

El segundo, **"Medicación y conducción: un cóctel mortal. Consumo de medicamentos entre los conductores españoles (2010-2019)"** señalaba que el 11% de los automovilistas reconoce consumir más medicamentos peligrosos para la conducción que antes o que **en los últimos tres años**, el número de **conductores fallecidos**

Línea Directa pone sus conocimientos y experiencia al servicio de la sociedad a través de estudios e investigaciones, tratando de aumentar la concienciación y la prevención.

que dieron positivo en estas sustancias **añadieron un 40%**, entre otros datos.

Por último, publicó el estudio **"El gran cambio. Jóvenes conductores: anatomía de una nueva generación al volante"**, que analizaba la accidentalidad vial de los conductores españoles de 18 a 29 años entre los años 2010 y 2019. Pese a ser el colectivo que peor imagen tiene entre los conductores españoles (58%), **los jóvenes españoles de 18 a 29 años son el grupo de edad con menor tasa de mortalidad entre los automovilistas (0,5%)**, un indicador que ha descendido un 41% en la última década.

La marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, Vivaz, publicó el estudio **"Edad cronológica vs. edad real: ¿qué edad creen que tienen los españoles?"** El objetivo era medir la salud y edad percibida de los españoles, compararla con su edad cronológica, evaluar el impacto de los hábitos de vida y la percepción de bienestar a distintas edades. Una de las conclusiones más llamativas es que **6 de cada 10 españoles se sienten más jóvenes de lo que marca su edad cronológica**.

Por último, Línea Directa Aseguradora publicó el informe **"Impacto de los fenómenos atmosféricos en el seguro de hogar desde**



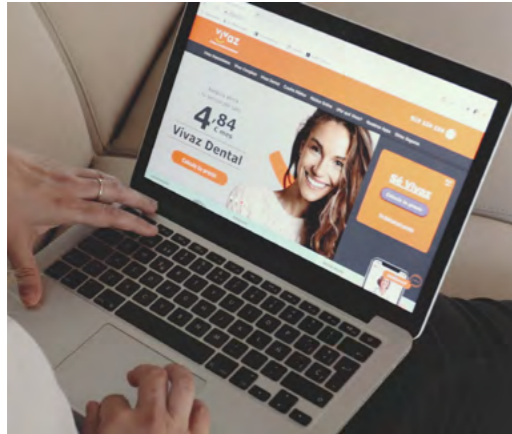
una perspectiva social". Entre las principales conclusiones destacaba que el 27% de los hogares españoles se ha visto afectado por un evento climatológico en los últimos 10 años, lo que equivale a cerca de siete millones de viviendas.

Manifiesto Vivaz, por una alimentación saludable

Preocupada por concienciar a la sociedad de la importancia de tener buenos hábitos alimentarios como un pilar fundamental para llevar una vida saludable (junto a los otros dos que ya trabaja desde su creación, la actividad física y el sueño), Vivaz, la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, ha hecho público este año el

Manifiesto Vivaz. Se trata de un documento elaborado por **Juan Revenga**, dietista-nutricionista y biólogo, miembro de la Academia Española de Nutrición y Dietética que recoge los principios sobre una buena alimentación, consejos básicos para alcanzarla y unos compromisos proactivos para ayudar a la sociedad a conseguir este objetivo.

La Fundación Línea Directa ha publicado tres relevantes estudios sobre seguridad vial durante 2021.



Más de 48.730 usuarios se han registrado en Vivaz Actividad, de los cuales 21.120 son usuarios activos.

Por otro, la marca anima a sus asegurados a seguir hábitos saludables, como caminar al menos 10.000 pasos al día y dormir al menos 7 horas diarias, que se monitorizan mediante una *fitband* o el *smartphone*, y les recompensa por seguirlos con descuentos de hasta 200 euros en la renovación de la póliza.

Vivaz Actividad

Vivaz cuenta con una *App*, Vivaz Actividad, tanto para clientes como para no clientes, con la que ayuda a los usuarios a mantener hábitos de vida saludable. A cierre de año, más de 48.730 usuarios se han registrado en esta aplicación, de los cuales 21.120 son usuarios activos, lo que les permite disfrutar de diferentes ventajas, además de descuentos en la póliza de Salud si son clientes de la Compañía.

Campaña de los 15 puntos

En 2021, Línea Directa Aseguradora ha recuperado la campaña dirigida a los conductores que mantienen los 15 puntos de su carné de conducir, a los que ofrece importantes descuentos. A finales de año, la Compañía estrenó un nuevo spot, en esta ocasión protagonizado por una persona sorda que habla en lenguaje de signos.



Sociedad

Inversión social

La acción social forma parte del compromiso del Grupo Línea Directa con las comunidades locales en las que desarrolla su actividad, bien con actuaciones directas, bien a través de la colaboración con organizaciones que trabajan en el desarrollo de proyectos sociales y ambientales. Las dos palancas en las que fundamenta su actividad son la Fundación Línea Directa y las iniciativas de acción social que se desarrollan a través del voluntariado o directamente por la propia Compañía con asociaciones con las que colabora o en las que participa.

Sociedad

Fundación Línea Directa

La Fundación Línea Directa nació en 2014 para promocionar los hábitos responsables de conducción en la sociedad española, recogiendo así el testigo que Línea Directa Aseguradora venía realizando desde su creación. Bajo el lema “Aquí y Ahora”, la Fundación cuenta con cuatro líneas de actuación: Investigación, Divulgación, Acción Social y Formación, bajo las que impulsa y desarrolla potentes iniciativas en favor de la Seguridad Vial.

Al carecer de agentes e intermediarios, Línea Directa Aseguradora siempre mantuvo un contacto directo con la terrible realidad que suponen los accidentes de tráfico; un problema social que, cada año, marca para siempre la vida de miles de personas en nuestro país.

Por eso, en 2014, la Compañía quiso dar un paso más creando y financiando la Fundación Línea Directa, cuyo objetivo es canalizar todo el conocimiento y el compromiso existente en la organización en la lucha contra la mortalidad en carretera. **Bajo el lema “Aquí y Ahora”, la Fundación cuenta con cuatro líneas de actuación: Investigación, Divulgación, Acción Social y Formación**, en la que, año tras año, se enmarcan numerosas iniciativas que tienen por objetivo acabar con la accidentalidad vial.

Para ello, cada año realiza potentes estudios que analizan los aspectos más relevantes de los accidentes de tráfico y que alcanzan una amplia repercusión en los medios de comunicación; organiza el Premio Periodístico de Seguridad Vial, que ya se ha convertido en uno de los certámenes de referencia en el ámbito periodístico español; apoya el emprendimiento sobre seguridad en carretera a través del Premio Emprendedores y realiza numerosas acciones en el terreno de la formación y de la colaboración con otras fundaciones e instituciones.

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

Patronato de la Fundación

Presidente
Alfonso Botín-Sanz de Sautuola
Presidente de Línea Directa Aseguradora



Vicepresidente
Miguel Ángel Merino
Consejero Delegado de
Línea Directa Aseguradora



Directora General
Mar Garre
Directora de Personas, Co-
municación y Sostenibilidad



Secretario General
Pablo González-Schwitters
Secretario General de Línea
Directa Aseguradora



Pedro Guerrero
Presidente de Bankinter



Pierre-Yves Sachet
Director del Área Comercial
y Ventas y de Estrategia y
Crecimiento de CEPSA



Pere Macias i Arau
Ex Presidente de la Comi-
sión de Seguridad Vial y
Movilidad



Matías Prats
Periodista y presentador de
los Informativos de Antena 3.



María Seguí
Directora General de Tráfico
Años 2012-2016



Juan José Matari
Presidente de la Comisión
de Seguridad Vial y Movili-
dad Sostenible del Congreso
de los Diputados (actual
legislatura)

La Fundación Línea Directa

Investigación

A través de la Investigación, la Fundación Línea Directa analiza los aspectos clave de la accidentalidad en carretera con el objetivo de impulsar la concienciación social en favor de la responsabilidad vial. Para ello, aborda temas de gran interés y actualidad, lo que le ha permitido consolidarse como un verdadero referente en este ámbito.

Dentro de su línea de actuación "Investigación", la Fundación Línea Directa elabora importantes **estudios e informes sobre las cuestiones más relevantes de la accidentalidad en carretera**, siempre como paso previo a su difusión en la sociedad. Para ello, colabora con prestigiosas fundaciones, instituciones y universidades de todo el país para poner en valor el conocimiento en este ámbito.

En 2021, la Fundación Línea Directa ha realizado **tres estudios** que han obtenido un gran recorrido en los medios de comunicación, generando más de **700 impactos informativos y una audiencia acumulada de casi 359 millones**:

- "COVID y Seguridad Vial. Influencia de la pandemia en la movilidad y la accidentalidad del futuro"

- "Medicación y conducción: un cocktail mortal. Consumo de medicamentos entre los conductores españoles (2010-2019)"
- "El gran cambio: Los jóvenes conductores: anatomía de una nueva generación al volante (2010-2019)"

"COVID y Seguridad Vial. Influencia de la pandemia en la movilidad y la accidentalidad del futuro"

El estudio, realizado junto al **Instituto de Tráfico y Seguridad Vial** de la Universidad de Valencia (INTRAS) tenía por objetivo contextualizar las cifras de siniestralidad del año 2020, consideradas las mejores de la historia, en un entorno muy concreto: el **confinamiento** y las **restricciones de movilidad** vividas durante ese año.



Las **conclusiones** fueron sorprendentes: teniendo en cuenta los desplazamientos realizados durante el año, en 2020 **deberían haber fallecido 128 personas menos en accidente de tráfico**. Además, se dieron a conocer otras dos cuestiones preocupantes: durante el confinamiento, hubo un 39% más de excesos de velocidad que antes de la pandemia y el 36% de los fallecidos en carretera no llevaba puesto el cinturón de seguridad.

"Medicación y conducción: un cóctel mortal. Consumo de medicamentos entre los conductores españoles (2010-2019)"

Este informe, en el que colaboró la **Fundación Española para la Seguridad Vial (FESVIAL)**, concluía que en casi **50.000 accidentes** con víctimas sucedidos entre 2010 y 2019, hubo **presencia de psicofármacos**. Además, el 12% de los conductores y el 18% de los peatones fallecidos en accidente de tráfico en el último año dieron positivo en este tipo de medicamentos.

Unos datos alarmantes teniendo en cuenta que el 11% de los automovilistas reconoce consumir más psicofármacos a raíz de la pandemia.

"El gran cambio: Los jóvenes conductores: anatomía de una nueva generación al volante (2010-2019)"

La investigación, impulsada por la **Fundación Línea Directa y Centro Zaragoza**, ponía de relieve que, pese a la creencia general de la sociedad, que sigue señalando a los jóvenes como el colectivo más imprudente a la hora de conducir, ha habido **un cambio radical** entre los conductores de 18 a 29 años. En este sentido, a pesar de que, proporcionalmente, tienen más accidentes que el resto de los conductores, la tasa de mortalidad de los automovilistas más jóvenes **registró un descenso del 41% en la última década**, lo que les convierte en el grupo de edad con menos conductores fallecidos respecto a sus propios accidentados.

La Fundación Línea Directa

Divulgación

A través de la línea de actuación de Divulgación, la Fundación organiza el Premio Periodístico de Seguridad Vial, que persigue estimular a los medios de comunicación para que escriban y difundan trabajos sobre la importancia de tener hábitos responsables al volante. El Premio reconoce los mejores reportajes y artículos sobre seguridad en carretera publicados en prensa escrita y medios digitales, radio y televisión. El certamen se ha consolidado como uno de los premios más prestigiosos de nuestro país.

En 2021, la Fundación Línea Directa organizó la XVIII edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial, cuyo acto de entrega tuvo lugar en los Teatros del Canal de Madrid, tras el final de las restricciones impuestas a consecuencia de la pandemia de la Covid-19. El certamen premió los mejores reportajes y artículos en las categorías de Prensa Escrita y Medios On Line, Radio y Televisión, dotadas con 10.000 euros netos cada una de ellas.

El número de candidaturas fue de 1.600 trabajos, una cantidad un 20% inferior a la de 2020 debido al gran protagonismo que tuvo la pandemia en los medios de comunicación durante el pasado año, lo que supuso una reducción del espacio informativo destinado a la seguridad en carretera. Los ganadores fueron Francisco Iván Gómez, de Diario de Almería, Luis Henares de Onda Aranjuez y Blanca Vives, de Telecinco, a los que el Jurado reconoció por la calidad de sus trabajos, su relevancia como herramienta de

concienciación social y por el enfoque innovador de sus reportajes.

Además, también se entregó el Premio Solidario que reconoce con 10.000€ netos a las organizaciones, instituciones y fundaciones cuyo ámbito de actuación es la seguridad vial. En esta edición, el galardonado fue Pastoral de la Carretera, un servicio que ofrece la Iglesia católica a la sociedad para alentar la responsabilidad al volante de conductores, peatones y viajeros en el uso de la vía pública y los vehículos.

Por otro lado, también se otorgó el Premio Honorífico de Periodismo por la Seguridad Vial al periodista Jesús Soria por su gran labor de divulgación de la seguridad vial a lo largo de toda su carrera profesional, especialmente al frente de la revista "Tráfico y Seguridad vial" de la Dirección General de Tráfico, que dirigió desde en 1995 hasta 2017.

El Jurado de la XVIII edición estuvo presidido por Pere Navarro, Director General de Tráfico y formado por otras 9 personalidades de la administración, el periodismo y empresa. Los componentes del Jurado fueron:

Pere Navarro, Director General de Tráfico. Presidente del Jurado.

María del Pilar González de Frutos, Presidenta de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).

Pere Macias i Arau, Presidente de la Comisión para la Seguridad Vial del Congreso de los Diputados durante la legislatura 2011-2015.

Pedro Guerrero Guerrero, Presidente de Bankinter.

Carlos Franganillo, Periodista y presentador de la 2ª edición del Telediario de La 1 de TVE.

Leticia Iglesias, Periodista y presentadora de Informativos TELEcinco.

Àngels Barceló, Periodista y directora del programa "Hoy por Hoy" de la Cadena SER.

Esther Vaquero, Periodista y presentadora de "Noticias 2" de ANTENA 3.

Jon Ariztimuño, Periodista y Director de Informativos de Telemadrid.

Efrén Hernández, Periodista de La Sexta y ganador de la XVII edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa en la categoría de Televisión.



La Fundación Línea Directa

Acción Social

La Fundación Línea Directa desarrolla diferentes iniciativas a través de su línea de actuación de Acción Social. En 2021, organizó la VII edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial y publicó un calendario solidario en favor de FEDACE, la Federación Española de Daño Cerebral, en el que colaboraron desinteresadamente 12 medallistas olímpicos y paralímpicos de Tokio 2020.

Desde hace 7 años, la Fundación Línea Directa organiza el **Premio Emprendedores y Seguridad Vial**, un proyecto de aceleración de start up en materia de prevención de accidentes de tráfico pionero en su género. El Premio, dotado con **20.000 euros sin arrastres ni coinversiones**, así como **mentoring, formación y acceso a rondas de inversión**, consta de un jurado formado por nueve profesionales de la empresa, el ecosistema emprendedor y la Administración Pública. El jurado valora la calidad del proyecto, su viabilidad económica, su carácter innovador y su potencial para mejorar la seguridad en carretera.

En 2021 se recibieron **52 proyectos** de sociedades ya constituidas entre las que se escogieron 5 finalistas: **Alive and Safe, Asimob, Evix, LiveLink y SIPE Baby Rescuer**. Las cinco

start up presentaron sus propuestas mediante el formato *elevator pitch*, que consiste en exponer sus proyectos en cinco minutos ante el jurado del certamen. Finalmente, el ganador del certamen fue la empresa barcelonesa **Evix**.

Esta *start up* ha desarrollado un sistema de **airbag cervical integrado en los cascos de bicicleta** que también es aplicable a otro tipo de usuarios de la vía. El sistema se activa antes del movimiento lesivo de un accidente hinchando un airbag que protege el cuello del ciclista evitando así la lesión cervical o medular.

Calendario solidario a favor de FEDACE

Dentro de su estrategia de Acción Social, la Fundación Línea Directa también lanzó en 2021 un calendario solidario a favor de la **Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE)**, un proyecto para el que contó con la colaboración desinteresada de **12 medallistas olímpicos y paralímpicos de Tokio 2020 y de 12 voluntarios** con daño cerebral de FEDACE.

La Fundación Línea Directa **donó íntegramente** la recaudación obtenida por la venta del calendario a FEDACE, además de una **aportación directa de 3.000 euros**, siempre con el objetivo de luchar contra el daño cerebral, muy especialmente, el derivado de los accidentes de tráfico.

La Fundación Línea Directa lanzó en 2021 un calendario solidario a favor de la Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE).



La Fundación Línea Directa

Formación

La Fundación Línea Directa desarrolla diferentes iniciativas formativas en el ámbito de la seguridad vial, siempre con el objetivo de informar y concienciar a los conductores sobre la necesidad de adoptar conductas responsables al volante.

La Formación constituye una de las líneas fundamentales de actuación de la Fundación Línea Directa. A través de ella, impulsa diferentes acciones que tienen como finalidad poner en valor la educación vial como uno de las herramientas más útiles y efectivas a la hora de luchar contra la mortalidad en carretera.

En 2021, la Fundación Línea Directa se comprometió a colaborar en el **VII Congreso de Seguridad Vial y Discapacidad**, organizado por **ASPAYM**, la **Vicepresidencia Segunda del Gobierno y el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030**, que, finalmente, se celebrará en los primeros meses de 2022. La Fundación copatrocinará el evento y participará en una mesa redonda en la que está previsto que intervenga Fernando Grande-Marlaska, Ministro del Interior.

La Fundación también lanzó durante el pasado año una píldora formativa en Redes Sociales sobre **Vehículos de Movilidad Personal (VMP)**, que, a modo de juego, trataba de informar a los usuarios de este novedoso

medio de transporte sobre la normativa y las principales cuestiones a tener en cuenta a la hora de circular en estos vehículos.

Por último, la Fundación Línea Directa también ha trabajado a lo largo de 2021 en el diseño, el concepto y la arquitectura del **blog de la organización**, cuyo lanzamiento está previsto en 2022 y a través del cual informará a la sociedad de los aspectos más importantes de la seguridad en carretera.

La Fundación lanzó durante el pasado año una píldora formativa en Redes Sociales sobre Vehículos de Movilidad Personal (VMP).



La Fundación Línea Directa cuenta con una comunidad de **4.383 seguidores en Facebook, Twitter y YouTube**, casi un 3% más que los registrados durante el año anterior. Este crecimiento se produjo de manera completamente orgánica, sin haber realizado campañas de captación o de pago y apostando exclusivamente por el crecimiento orgánico.

Sociedad

Voluntariado corporativo

El Grupo Línea Directa pone a disposición de sus empleados la posibilidad de unirse a su red de voluntariado, que tiene como objetivo impulsar el compromiso y la implicación social y ambiental y lograr acciones de alto impacto en el entorno. El voluntariado corporativo se puso en marcha en 2009 y cuenta en la actualidad con 152 voluntarios.



El voluntariado en la Compañía está centrado en acciones dirigidas a niños, jóvenes y adultos en riesgo de exclusión social, personas con capacidades diferentes y mujeres en situación de violencia de género, aportando valor a las comunidades, fortaleciendo internamente la cultura organizacional y permitiendo el desarrollo de nuevas competencias, habilidades y sensibilidades en los voluntarios participantes y en su entorno profesional.

El Grupo utiliza una herramienta para documentar, cuantificar y categorizar las iniciativas en materia de acción social según el tipo de actividad realizada y de los recursos destinados, lo que le permite medir las contribuciones y el impacto de la acción social en la sociedad.

A causa de la situación provocada por la Covid-19, todas las acciones de voluntariado realizadas durante 2020 y la mayoría de las acciones de 2021 se han realizado de manera virtual. Conscientes de la importancia de retomar el voluntariado presencial para poder ayudar a los colectivos más desfavorecidos, a final de año, y con la seguridad necesaria, la Compañía pudo llevar a cabo algunas acciones de manera presencial.

VOLUNTARIADO DE INCLUSIÓN (talleres de empleo)

Fundación Integra – Escuela de Fortalecimiento

Nº voluntarios: 16

Nº beneficiarios: 192

Horas de voluntariado/voluntario: 2

A lo largo del año, voluntarios de Línea Directa Aseguradora realizaron 12 talleres de empleo y jornadas de preparación laboral con la Fundación Integra dentro de su programa de

inserción laboral *Escuela de Fortalecimiento*, que giraron en torno a estos momentos de la verdad a la hora de buscar trabajo:

- “Afrontar la entrevista de trabajo”.
- “Practicando la entrevista de trabajo”.
- “Dinámica de grupo”.
- “La entrevista: errores y aciertos”.

A través de estos talleres, mediante ejemplos y metodologías *role play* se analizaron y trataron las diferentes situaciones que se pueden dar dentro de una entrevista, tanto individual como grupal.

Los beneficiarios de la Fundación Integra son personas con discapacidad, grupos en riesgo de exclusión y mujeres en situación de violencia de género.

Este año 2021, la Fundación Integra ha otorgado a Línea Directa un importante reconocimiento con el "Premio al Voluntariado" premiando así la labor que realiza la red de voluntarios en la Escuela de Fortalecimiento desde hace más de una década.

Asociación Norte Joven

Nº voluntarios: 19
Nº beneficiarios: 14

Horas de voluntariado/voluntario: 14 voluntarios dedicaron 1 hora. 5 dedicaron 2 horas

El Grupo Línea Directa colabora con esta asociación realizando acciones de voluntariado corporativo para ayudar a jóvenes de entre 16 y 25 años en riesgo de exclusión o vulnerabilidad a prepararse para la vida laboral y la inclusión en la sociedad. Voluntarios corporativos de la Compañía realizaron en mayo una jornada de preparación para el empleo con dos talleres, uno de simulación de entrevistas personales y una dinámica de grupo. Estos talleres forman parte del programa formativo que estos jóvenes reciben en la asociación. Con el *feedback* y evaluaciones de las entrevistas, los tutores de estos jóvenes trabajan con ellos de forma individual aquellos aspectos que les ayudaran a una inclusión plena social y laboralmente.

Fundación Más Humano:

Nº voluntarios: 11
Nº beneficiarios: 4 entidades sociales

Horas de voluntariado/voluntario: 8 horas más 4 a formarse/informarse

Línea Directa Aseguradora colabora con la Fundación Más Humano dando apoyo en su misión de transformar culturalmente la sociedad y la empresa poniendo en valor a las personas. A través del programa "Indivisibles", los voluntarios reciben una sesión de formación en mentoría para saber trasladar a las organizaciones que lo necesiten sus conocimientos en diferentes materias, (marketing digital, redes sociales, etc.), ayudándolas en su crecimiento.

Fundación Integra / Día Internacional de la Mujer

Nº voluntarios: 20
Nº beneficiarias: 11

Horas de voluntariado/voluntario: 8 voluntarios dedicaron 1 hora. 12 dedicaron 2 horas

Durante el Día Internacional de la Mujer el 8 de marzo, el Grupo Línea Directa organizó para un grupo de mujeres en situación de violencia de género una jornada en la que se realizaron tres actividades diferentes:

- Taller de empleo en el que se practicó la entrevista de trabajo a través de la metodología *role play* y en las que cada voluntario entrevistó durante unos 15 minutos a cada candidata.
- Dinámica de grupo con *feedback* de los voluntarios.
- Simulación de una llamada de un gestor

comercial a un cliente en la que los voluntarios explicaban su trabajo diario para que las mujeres se pudieran acercar a su rutina.

VOLUNTARIADO MEDIOAMBIENTAL

Refor-estación

Nº voluntarios: 22
Nº beneficiarias: 13

Horas de voluntariado/voluntario: 4 horas

El pasado mes de octubre, Línea Directa Aseguradora organizó una acción de voluntariado medioambiental con impacto local junto con la organización Ami-3. 10 empleados y sus familias acompañaron a personas con discapacidad intelectual en una jornada basada en el contacto con la naturaleza y la diversión. La actividad promovía la gestión sostenible y ayudaba a poner freno a la pérdida de la diversidad biológica en un espacio marcado por el Ayuntamiento de Tres Cantos (Madrid) para reforestar un espacio natural.

Donación de CPU's y monitores:

Nº voluntarios: 3 técnicos y 1 voluntario
Nº beneficiarios: 30 alumnos de Norte Joven 50 usuarios de Aprocor

Horas de voluntariado/voluntario: 3 horas. 1 voluntaria 1 hora

Durante la pandemia, Línea Directa Aseguradora renovó sus equipos informáticos para que los empleados pudieran trabajar desde casa de manera más cómoda. Buscando reducir la brecha digital entre los colectivos más desfavorecidos, además de fomentar el reciclaje y alargar la vida útil de los ordenadores inutilizados, se prepararon y donaron

aquellos en mejor estado. Esto permitió una donación de 80 CPUs y 15 monitores a la Asociación Norte Joven, que trabaja con jóvenes en situación de exclusión social y vulnerabilidad y que, debido a su situación, no tenían forma de atender las clases en remoto, y a la Fundación Aprocor, que trabaja con jóvenes con diversidad funcional o discapacidad intelectual.

Este tipo de acciones se lleva a cabo también desde otras empresas del grupo. Así, Línea Directa Asistencia donó de 30 CPUs, 30 teclados y 30 ratones para la Fundación Altius, que trabaja para ayudar y acompañar a personas en riesgo para su inserción en el mundo laboral.

Jornada de trabajo en la Fundación A la Par

Nº voluntarios: 50
Nº beneficiarios: 12

Horas de voluntariado/voluntario: 4 horas

El Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad del Grupo organizó en septiembre una jornada de trabajo con una actividad de voluntariado medioambiental de la mano de la Fundación A la Par y personas con discapacidad intelectual, quienes enseñaron a los empleados de la Compañía el funcionamiento y el cuidado de su huerto.

Fundación Aprocor. Voluntarios por un día (hijos de empleados):

Nº voluntarios: 12
Nº beneficiarios: 16

Horas de voluntariado/voluntario: 4 horas

Línea Directa Aseguradora realizó en junio una actividad de voluntariado para hijos de empleados de entre 16 y 20 años, que compartieron actividades con jóvenes de Aprocor para conocer la labor de esta fundación y aprender a relacionarse con jóvenes con diversidad funcional. Los jóvenes de la Fundación Aprocor mostraron su experiencia y conocimiento en diferentes actividades, sensibilizando un poco más a los empleados sobre la diversidad y la discapacidad intelectual, eliminando barreras y descubriendo un mundo lleno de oportunidades para todos.

Give and Gain

La Semana de la Acción Solidaria y el Voluntariado de las empresas organizada por Forética, Give and Gain, busca reconocer y dar visibilidad a las iniciativas y proyectos sociales que realizan las empresas a través del voluntariado. Se trata de una iniciativa de referencia en voluntariado corporativo a nivel internacional. Durante esta edición, Línea Directa Aseguradora ha propuesto y promovido diferentes actividades:

- Fundación A la Par: talleres realizados con la Fundación A la Par incluidos en el Mercadillo Navideño de Línea Directa. Los usuarios de la Fundación A la Par, jóvenes con diversidad funcional, han mostrado a los empleados voluntarios a realizar diferentes actividades. Además, los productos que se hicieron en los talleres se pusieron a la venta en el mercadillo, y todo lo recaudado fue donado a la fundación.
- Hogar el Olivo: la red de voluntarios se organiza para regalar ropa y juguetes por Navidad a los jóvenes de este hogar tutelado por la Comunidad de Madrid,
- Banco de Solidaridad: se trata de un banco de alimentos que atiende a más de 300 familias en la Comunidad de Madrid. Línea Directa colabora con ellos realizando campañas de donación de alimentos. Este año, y coincidiendo con estas fechas, se lanzó una campaña y se les hizo entrega de los alimentos donados, así como de 60 cestas solidarias donadas por empleados. Fecha: 10 al 20 de diciembre

Bienestar y salud

Madrid en marcha contra el cáncer

Participantes: 92
Donación: 2.000€

El Grupo Línea Directa participa en la carrera contra el cáncer que organiza la Asociación Española contra el Cáncer AECC desde hace cuatro ediciones. Este año, la Compañía compró 135 dorsales para fomentar la participación de empleados, contribuyendo así con el fin de la carrera, que es la investigación sobre el cáncer.

Debido a la pandemia, se facilitaron dos modalidades de carrera, una online, en la que se realizó un recuento de pasos, y una presencial en diferentes localizaciones, siendo la principal el Paseo de la Castellana de Madrid.

Carrera Hay Salida

Participantes: 55
Donación: 2.000 €

El Grupo Línea Directa, como miembro del grupo de "Empresas por una Sociedad libre de Violencia de Género" copatrocinó en junio "Hay Salida" la carrera solidaria contra la violencia de género organizada por el Ministerio de Igualdad. Con su celebración, cada año se llevan a cabo proyectos específicos como la asistencia integral a víctimas y grupos de riesgo, la sensibilización social, la formación y la prevención de la victimización. Con el fomento de la participación de empleados se consigue una mayor concienciación sobre el problema que sufren estas mujeres, ayudando a mejorar sus vidas y las de sus hijos.

DONACIONES

Donación a las víctimas de La Palma:

Entre los meses de septiembre y octubre, Línea Directa Aseguradora dio la opción a los empleados de realizar una donación con cada consumición que realizasen en las cafeterías de las instalaciones de la Compañía para ayudar a las víctimas del volcán de La Palma. Una vez realizadas las donaciones, Línea Directa Aseguradora dobló la cifra obtenida, entregando a Banco de Alimentos todo lo recaudado.

Línea Directa Asistencia también impulsó algunas acciones internas para apoyar a las personas afectadas por el volcán de Cumbre Vieja colaborando con Cruz Roja.

Instituto Nacional de Resiliencia – Fundación Humanae

El Grupo Línea Directa ha donado cuatro becas para médicos del curso específico creado por el Instituto Español de Resiliencia para el desarrollo personal y profesional ante la fatiga pandémica de estos profesionales. Con el lema "Ellos lo han hecho por ti, hazlo tú por ellos", intentan mover la conciencia de la sociedad ante la ayuda que estos profesionales también necesitan, ya que llevan en primera línea de fuego desde que empezó la pandemia y deben cuidar de ellos mismos para seguir cuidando a los demás.

A su vez, los empleados de Línea Directa recibieron el taller “Resiliencia en tiempos de incertidumbre”.

Tapones para una nueva vida

Línea Directa Asistencia ha contribuido este año al proyecto de la Fundación SEUR, que ha permitido a través del reciclaje de tapones de plástico financiar tratamientos médicos y ortopedias a cientos de niños. En concreto, los 60 kilos recaudados por Línea Directa Aseguradora permitieron la compra de un exoesqueleto para Sara, ayudándole en su rehabilitación.

Mercadillo solidario 2021 en favor de San Camilo

Todos los regalos que llegaron en la Navidad 2020 a los empleados del Grupo por parte proveedores y otras empresas se donaron en 2021 para realizar un mercadillo solidario, organizado por 14 voluntarios que dieron soporte a los profesionales de San Camilo que estuvieron atendiendo el Mercadillo. La recaudación se destinó a esta residencia geriátrica en la que viven más de 150 personas mayores y dependientes. Durante la pandemia sus necesidades de cuidado y protección hacia los mayores se ha multiplicado. La recaudación sirvió para adquirir productos de protección frente a la Covid-19.

Línea Directa Asistencia celebró también un mercadillo solidario, en este caso de la mano de Ami-3, a la que destinó todo lo recaudado.

Donación de Camas elásticas

La Compañía donó 12 camas elásticas adquiridas para acciones internas de motivación y team building a diferentes asociaciones (Fundación Aprocor, Ami3, Hogar el Olivo y Fundación Juan XXIII).

Mercadillo de Navidad

En el mes de diciembre, la Compañía realizó por primera vez un mercadillo de Navidad, ofreciendo talleres temáticos a los empleados y puestos típicos navideños entre otras actividades. Todo lo recaudado con la venta de productos y con la participación en los juegos y concursos se donó a la Fundación A la Par.

ALIANZAS

Fundación Randstad

Fundación Aprocor

Fundación Integra

Fundación A la par

Banco de Solidaridad

Centro de Humanización de la Salud San Camilo

Asociación Norte Joven

Asociación AMI3

Fesbal

Instituto Español de Resiliencia / Fundación Humanae

AECC

Hay salida (Ministerio de Igualdad)

Fundación MásHumano

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

2021

Voluntarios:

152

Voluntarios en acciones 2021

362

Número de acciones

25

Sociedad

Subcontratación y proveedores

La contratación de nuevos proveedores está sometida a un proceso de homologación que se adapta a la necesidad de cada área funcional/negocio y es supervisado por el Área de Compras del Grupo. Antes de realizar la solicitud al departamento de Compras y lanzar la RFQ (solicitud de presupuesto), el solicitante ha de seguir los procedimientos recomendados por la Oficina de Protección de Datos y los incluidos en la Política de Compras de la Compañía.

El Código de Conducta para proveedores fue aprobado por el Consejo de Administración en noviembre de 2012. Este código tiene por objeto que todos los proveedores y empresas subcontratadas cumplan las estipulaciones del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, fomenten el desarrollo sostenible, velen por los derechos humanos, observen la normativa laboral y promuevan la protección del medio ambiente, entre otros aspectos. En definitiva, se trata de asegurar que los proveedores comparten y respetan los valores éticos que guían la conducta del Grupo y de sus empleados.

Cabe destacar que el 95% de estos proveedores son locales, dado el interés de la Compañía por una gestión sostenible de la cadena de suministro que respete el medioambiente y la sociedad.

El 95% de los proveedores son locales, dado el interés de la Compañía por una gestión sostenible de la cadena de suministro que respete el medioambiente y la sociedad.

En 2021 el Área de Compras de la Compañía ha comenzado a trabajar en un proceso de homologación que incorpore criterios extra financieros: ambientales, sociales y de buen gobierno.



Los principios descritos en este Código de Conducta constituyen un componente importante a la hora de seleccionar y evaluar proveedores, y su incumplimiento puede conducir también a la rescisión del contrato.

En 2021, el departamento de Compras ha comenzado a trabajar en un proceso de homologación que incorpore criterios extra financieros –ambientales, sociales y de gobernanza- en el procedimiento para la evaluación y homologación de los proveedores, exceptuando las redes de prestaciones.

En la Política de Compras de Línea Directa y su manual se establecen procedimientos de diligencia debida en la selección y contratación de proveedores. Además, cualquier externalización de funciones o de actividades operativas críticas se realizan cumpliendo los requisitos establecidos en la Política de Externalización. Anualmente se realizan informes sobre los proveedores que prestan estos servicios en operaciones críticas. En 2021, no se han realizado auditorías a proveedores desde el departamento de Compras.

Sociedad

Calidad en el servicio

Para Línea Directa, la calidad de los productos y el servicio que ofrece a los clientes es un objetivo prioritario y estratégico.

A lo largo de los últimos ejercicios, la Compañía ha extendido, mejorado y hecho más exhaustivos los procesos y las herramientas con que monitoriza el grado de satisfacción de su cartera, como nuevos desarrollos para encuestar y la medición de la experiencia del cliente en tiempo real, siempre con el objetivo de identificar sus demandas y posibles oportunidades de mejora.

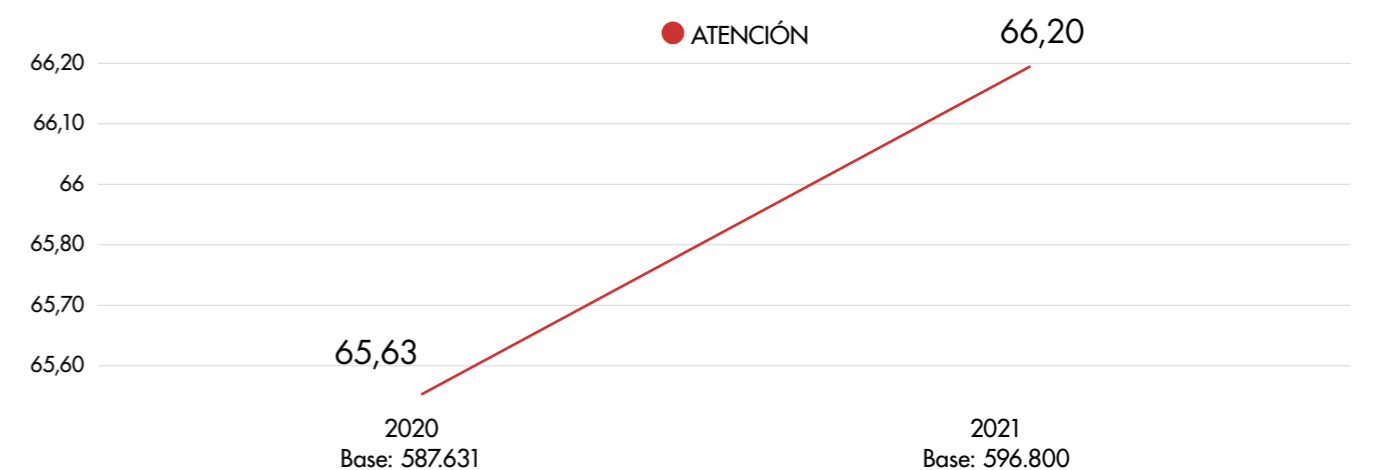
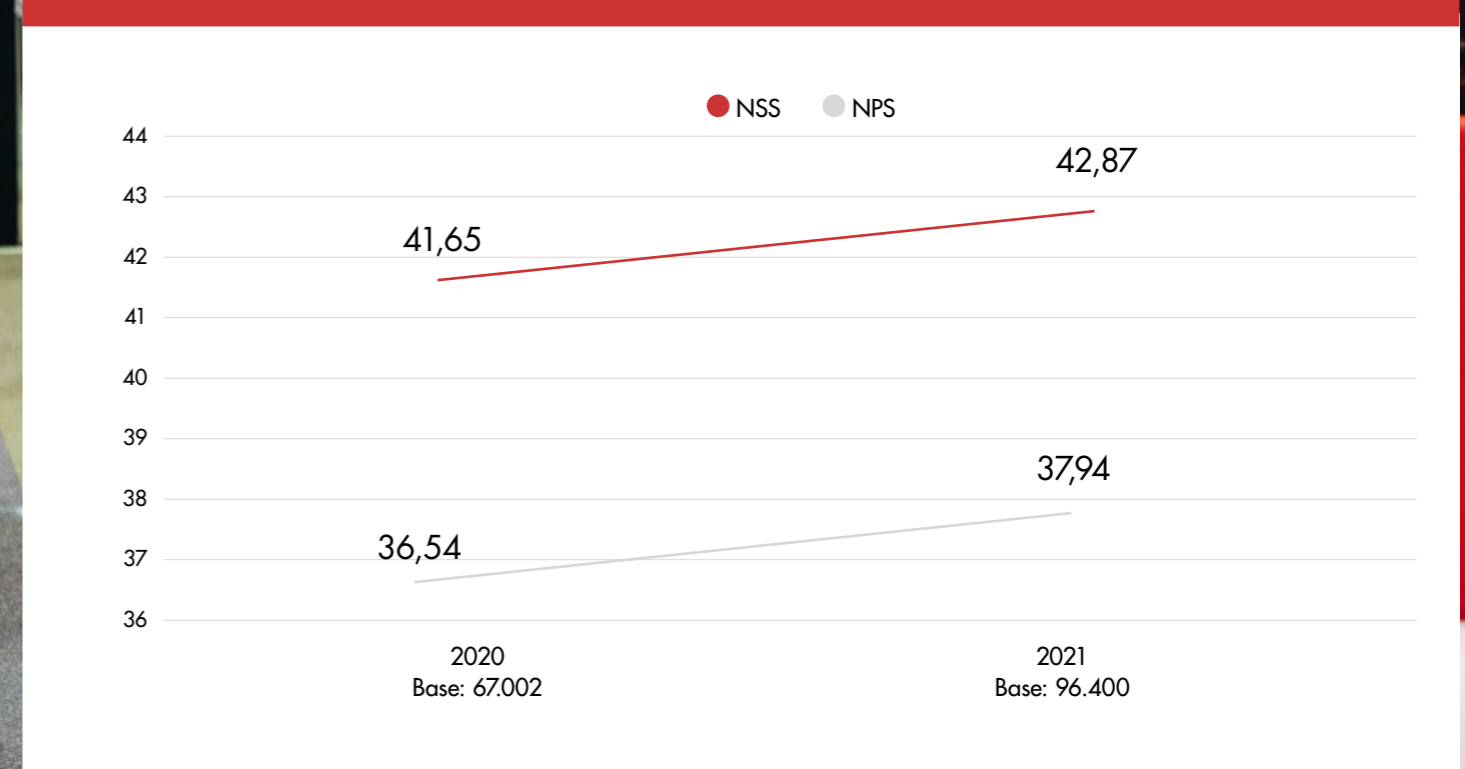
El Grupo Línea Directa cambió el Plan Estratégico de calidad en 2020, conocido como Plan Forte, introduciendo un sistema de medición por procesos clave y con el indicador NPS (Net Promoter Score, índice neto agregado de recomendación). En 2021 el NPS global de compañía se ha situado en 37,94%.

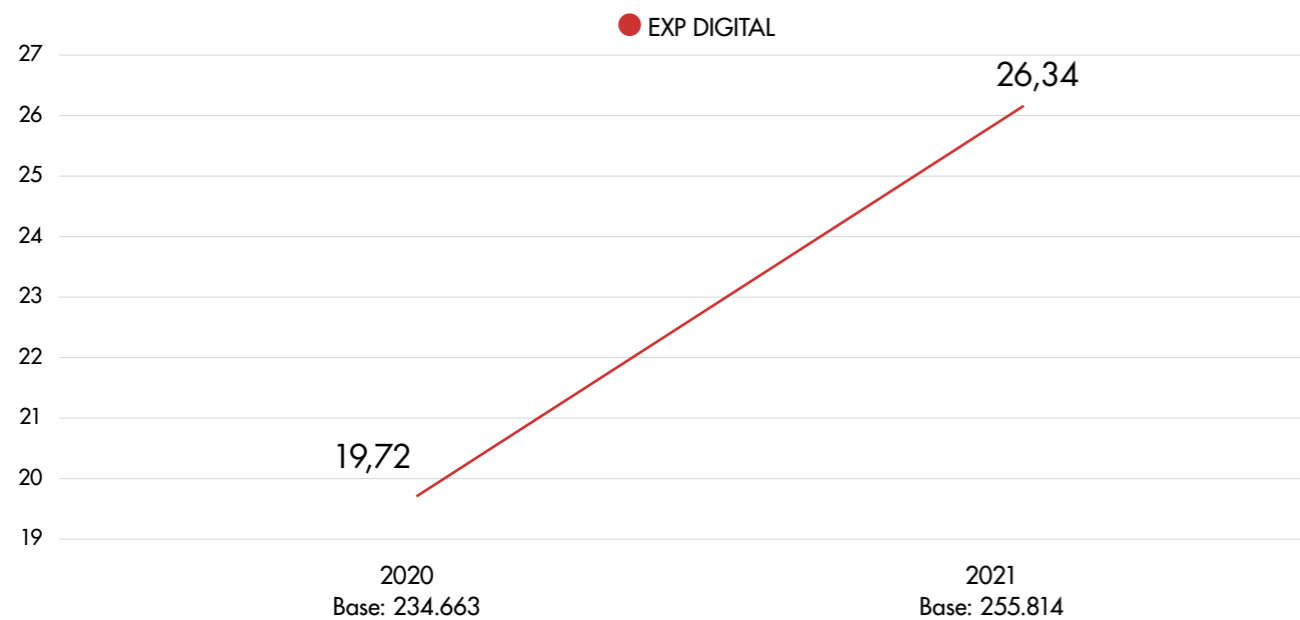
Además del NPS y la satisfacción de los clientes con los diferentes procesos, el Grupo se ha marcado otros indicadores de calidad como fundamentales en su día a día. El primero de ellos es la Satisfacción con la atención de sus agentes telefónicos (porcentaje de atención): los clientes evalúan la satisfacción con la atención de los agentes

y con el servicio recibido en muchas de las llamadas recibidas en la Compañía diariamente. Mes a mes, la profesionalidad y la atención y trato de los agentes es el aspecto mejor valorado por estos.

Por otro lado, dada la relevancia que ha adquirido el servicio por medios digitales en los últimos años, la Compañía también se ha marcado objetivos en la satisfacción de los clientes con la experiencia digital en los diferentes servicios que se ofrecen por la web y en las aplicaciones móviles (26,34% en experiencia digital).

Por otro lado, en cada encuesta, sea de un proceso, de una llamada o de una gestión digital, se evalúa la Satisfacción con el servicio recibido (el NSS en 2021 se ha situado en el 42,87%).





La estrategia de canales para encuestar se basa en la elección del cliente para hacer la gestión, de manera que, si el cliente llama, las encuestas son telefónicas, y si realiza sus gestiones en digital, la encuesta se gestiona por el canal digital.

Durante el 2021 se ha podido medir la satisfacción de los clientes con los indicadores mencionados anteriormente en cada uno de los momentos de la verdad identificados: desde la venta hasta la renovación o cancelación hasta los servicios ofrecidos en la tramitación de siniestros de vehículos y de hogar o en la prestación del servicio de asistencia en carretera.

En el caso de Vivaz, al ser una marca principalmente digital, se han comenzado a medir todos los procesos digitales, la satisfacción con el servicio y también el NPS.

Estas mediciones se completan con la tecnología Text Analytics, que permite categorizar los comentarios de los clientes por motivos

Todos los operadores de la Compañía tienen disponible la información sobre las encuestas de calidad, su evaluación y sus comentarios en los aplicativos de negocio.

y tener el pulso de sus preocupaciones de forma inmediata.

Sin embargo, en cuestiones de calidad, medir es importante pero no suficiente, por eso la Compañía tiene implantados procedimientos para la gestión de la calidad:

Dentro de su apuesta por la calidad, Línea Directa Aseguradora cuenta con un procedimiento para la gestión de la calidad llamado "Close the loop", que incluye toda la in-

formación sobre el grado de satisfacción de cada cliente. Este sistema genera diferentes alertas sobre las expectativas de los asegurados a partir de sus evaluaciones y comentarios, lo que permite a las áreas ganar en agilidad y acortar los tiempos de respuesta. Además, todos los operadores de la Compañía tienen disponible la información sobre las encuestas de calidad, su evaluación y sus comentarios en los aplicativos de negocio, lo que constituye una herramienta de gran utilidad a la hora de mejorar la experiencia de cliente.

Por otra parte, cada tres meses, la Compañía organiza reuniones entre las diferentes

áreas de negocio y el Departamento de Calidad, en la que los Directores y mandos intermedios intercambian impresiones sobre los resultados de las encuestas, debaten sobre las recomendaciones y reflexionan sobre los planes de acción a desarrollar a corto, medio y largo plazo.

Por otro lado, dado que la satisfacción tiene una amplia influencia en la fidelidad de los asegurados, el reto de la Compañía es poder utilizar la información de la satisfacción de los clientes de forma individual con el objetivo de mejorar los modelos de probabilidad de baja, tomar decisiones de precio e implementar nuevas medidas de calidad.



Sociedad

Servicio de Atención al Cliente

Los clientes y usuarios del Grupo Línea Directa Aseguradora tienen a su disposición un Servicio de Atención al Cliente (SAC) para plantear aquellas quejas o reclamaciones respecto a las operaciones y servicios que se deriven de su relación con la entidad.

Los clientes y usuarios del Grupo Línea Directa Aseguradora tienen a su disposición un Servicio de Atención al Cliente (SAC) para plantear aquellas quejas o reclamaciones respecto a las operaciones y servicios que se deriven de su relación con la entidad.

El SAC actúa con independencia y se encuentra separado de los servicios comerciales de la organización. Además, Línea Directa dispone de la figura del Defensor del Cliente, al cual le corresponde atender y resolver aquellas reclamaciones que no habiendo sido aceptadas por el SAC reiteran la insatisfacción por parte del cliente. El Defensor del Cliente promueve la normativa de transparencia y protección del cliente, así como el uso de buenas prácticas. Las resoluciones del Defensor del Cliente serán vinculantes para la Compañía.

Los clientes pueden dirigir al SAC sus quejas y reclamaciones por escrito a través de los diferentes canales de comunicación que facilita la entidad: buzón de quejas de la página web, e-mail o correo postal.

El SAC garantiza la adecuada atención, resolución y comunicación al cliente. Las actividades del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor de Cliente de Línea Directa se desarrollan de acuerdo con lo establecido en la OM ECO 734/2004, de 11 de marzo.

Informe de actividad del Servicio de Atención al Cliente

Durante el ejercicio 2021, el Servicio de Atención al Cliente ha resuelto 6.207 expedientes, de los cuales 374 fueron quejas y 5.833 fueron reclamaciones. Esto supone una disminución de un 19,5% con respecto a 2020.



EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES

AÑO	QUEJAS	RECLAMACIONES	TOTAL
2020	665	7.052	7.717
	8,62%	91,38%	
2021	374	5.833	6.207
	6,03%	93,97%	

AÑO	PROCEDENTES	NO PROCEDENTES	TOTAL
2020	2.386	5.331	7.717
	30,92%	69,08%	
2021	2.190	4.017	6.207
	35,28%	64,74%	

*Datos extraídos a fecha 01/01/2022 sobre reclamaciones terminadas en 2021 independientemente de su fecha de entrada.

Para el registro y control de las quejas y reclamaciones, el SAC cuenta con una herramienta informática específica a través de la cual se realiza el seguimiento y análisis de las reclamaciones, y el control de los tiempos de respuesta al cliente. Se ha continuado con la mejora de las aplicaciones que se utilizan para mejorar la eficiencia en la gestión del departamento.

Periódicamente se traslada a las áreas de negocio la información y su análisis, para la puesta en marcha de acciones que contribuyen a la reducción de las quejas y reclamaciones.

El SAC cuenta con una herramienta informática específica a través de la cual se realiza el seguimiento y análisis de las reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN POR LAS DIFERENTES ÁREAS DE GESTIÓN

ÁREA	PORCENTAJE	QUEJAS Y RECLAMACIONES
Gestión de Accidentes	68,52%	4.253
Gestión de Póliza	19,96%	1.239
Cotización y Cierre	3,27%	297
Servicios Adicionales	4,78%	203
Asistencia en Viaje	2,66%	165
Otros	0,81%	50

Por otro lado, se ha trabajado en la mejora significativa de los tiempos de resolución en el SAC siendo el tiempo medio de resolución en 2021 de 8 días.

Informe de actividad del Defensor del Cliente

Durante el ejercicio 2021 se han resuelto 801 reclamaciones a través del Defensor del Cliente, de las cuales 455 se han resuelto a favor de Línea Directa.

TOTAL RECLAMACIONES RESUELTAS DEFENSOR DEL CLIENTE

TOTAL RECLAMACIONES RESUELTAS DEFENSOR DEL CLIENTE			
	FAVORABLES	DESFAVORABLES	OTROS
	335	455	11
ESTIMADAS	ALLANAMIENTOS		
34	301		

*Datos facilitados por la Defensora del Cliente en su Memoria 2021.



Anexo I:
Requerimientos
de la Ley
11/2018
en materia de
información
no financiera



Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI asociados	Capítulo del Informe	Página del Informe
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-1	Modelo de Negocio Gobierno Corporativo	Págs. 40-74, 76-96
		102-2		
		102-3		
		102-4		
		102-6		
		102-7		
		102-14		
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos. 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103	Ética y cumplimiento: Misión, Visión y Valores Gestión de la Sostenibilidad	Págs. 96-108, 124-132
Riesgos a CP, MP y LP	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	Modelo de Gestión de Riesgos	Págs. 110-122
		205-1		
		413-1		
		407-1		
		408-1		
		409-1		
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. * Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. * Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. * Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. * En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.	102-54	Reportado a lo largo del EINF	

ÁMBITOS	Global Medio Ambiente	Estándares GRI asociados	Capítulo del Informe	Página del Informe	
Cuestiones medioambientales	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental;	103	Cuestiones Ambientales	Págs. 142-147	
		102-11			
		201-2			
	2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales;	308-1	Cuestiones ambientales: Huella de carbono	Págs. 144-146	
		308-2			
	3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)				
	Contaminación				
	1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente;	103	Cuestiones ambientales: Huella de carbono	Págs. 144-146	
		305-5			
	2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	305-6	Acerca de este informe	Pág. 18	
		305-7			
	Economía circular y prevención y gestión de residuos				
	Economía circular	103	Acerca de este informe	Pág. 18	
		301-2			
		301-3			
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	103	Cuestiones ambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos, Gestión de residuos	Págs. 154-159	
		306-2			
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	103	Acerca de este informe	Pág. 18		
Uso sostenible de los recursos					
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	303-5	Cuestiones ambientales: Sistema de gestión ambiental	Pág. 158		
	303-2				
	303-3				
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	103	Cuestiones ambientales: Sistema de gestión ambiental	Págs. 160		
	301-1				
	301-2				
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103	Cuestiones ambientales: Sistema de gestión ambiental	Págs. 160-162		
	302-1				
	302-2				
	302-3				
	302-4				

Cuestiones medioambientales					
Cambio Climático					
Cuestiones medioambientales	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	103	Cuestiones ambientales: Huella de carbono (Alcance 1 y 2)	Págs. 146-152	
		305-1			
		305-2			
		305-4			
		305-5			
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	103	Cuestiones ambientales: Huella de carbono, Adaptación al cambio climático	Págs. 146-148, 164-166	
		201-2			
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	103	Cuestiones ambientales: Huella de carbono	Págs. 146-148	
		305-5			
	Protección de la biodiversidad				
	Cuestiones medioambientales	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	103	Cuestiones ambientales: Biodiversidad	Pág. 162
			304-3		
306-5					
304-1					
304-2					
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.					
Taxonomía					
	Taxonomía		Cuestiones ambientales: Adaptación al Cambio	Págs 164-167	

ÁMBITOS	Empleo	Estándares GRI asociados	Capítulo del Informe	Página del Informe
Cuestiones sociales y relativas al personal	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	103	Cuestiones sociales y relativas al personal: Datos globales de plantilla	Págs. 172-174
		102-8		
		405-1		
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	102-8	Cuestiones sociales y relativas al personal: Datos globales de plantilla	Págs.172-174
		102-8	Cuestiones sociales y relativas al personal: Promedio 2021	Págs.204-206
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	405-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Promedio 2021	Págs.204-206
		405-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Atracción de talento	Págs.200-202
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	405-2	Cuestiones sociales y relativas al personal: Retribución total	Págs.212-214
		405-2	Cuestiones sociales y relativas al personal: Retribución total	Págs.212-214
	Brecha salarial , la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	103	Cuestiones sociales y relativas al personal: Brecha salarial	Pág.214
405-2				

		103		
		102-35		
	La remuneración media de los consejeros y directivos , incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo ,	102-36	Gobierno corporativo	Págs.82-84
		102-38		
		102-39		
	Implantación de políticas de desconexión laboral ,	103	Cuestiones sociales y relativas al personal: Políticas de desconexión digital, Conciliación	Págs.216-218
	Empleados con discapacidad .	405-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Discapacidad, Accesibilidad	Pág. 238
	Organización del trabajo			
	Organización del tiempo de trabajo	103	Cuestiones sociales y relativas al personal: Políticas de desconexión digital, Conciliación	Pág. 216
	Número de horas de absentismo	403-9	Cuestiones sociales y relativas al personal: Comités de salud y seguridad	Pág. 228
		403-10		
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103	Cuestiones sociales y relativas al personal: Políticas de desconexión digital, Conciliación	Págs. 218-218
	Salud y seguridad			
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	103	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Modelo de bienestar	Págs. 178-186
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-9	Cuestiones sociales y relativas al personal: Comités de Salud y Seguridad	Pág. 228
		403-10		
	Relaciones sociales			
	Organización del diálogo social , incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	103	Cuestiones sociales y relativas al personal: Dialogo con los empleados	Págs. 220-224
		407-1		
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país ;	102-41	Cuestiones sociales y relativas al personal: Representación sindical	Pág. 226
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4	Cuestiones sociales y relativas al personal: Comités de Salud y Seguridad, Representación Sindical	Págs. 226-227
	Formación			
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	103	Cuestiones sociales y relativas al personal: Gestión del talento	Págs. 190-196
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales .	404-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Gestión del talento	Págs. 194-195
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad	Pág. 238

Cuestiones sociales y relativas al personal

Igualdad				
Cuestiones sociales y relativas al personal	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	103	Cuestiones sociales y relativas al personal: Gestión del talento	Págs. 196-198
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;		Cuestiones sociales y relativas al personal: Plan de igualdad y medidas para promover la igualdad de oportunidades, Política de gestión de la diversidad	Págs. 230-234
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.		Cuestiones sociales y relativas al personal: Política de gestión de la diversidad Gobierno corporativo: Selección: independencia y diversidad	Págs. 80-82, 234-238

ÁMBITOS	Estándares GRI asociados	Capítulo del Informe	Página del Informe	
Derechos humanos	103	Respeto a los derechos humanos: Política de Derechos Humanos	Págs. 242-246	
	102-16			
	102-17			
	412-3			
	412-2			
	410-1			
	412-1			
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Respeto a los derechos humanos: Denuncias por vulneración de Derechos Humanos	Pág. 246
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	407-1	Respeto a los derechos humanos	Págs. 242-246
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	103	Respeto a los derechos humanos	Págs. 242-246
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	406-1			
La abolición efectiva del trabajo infantil.	409-1			
	408-1			

ÁMBITOS	Estándares GRI asociados	Capítulo del Informe	Página del Informe
Corrupción y el soborno	103	Respeto a los derechos humanos: Lucha contra la corrupción y el soborno	Págs. 250-252
	102-16		
	102-17		
	205-1		
	205-2		
	205-3		
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	205-2	Respeto a los derechos humanos: Luchas contra el blanqueo de capitales, Lucha contra la corrupción y el soborno
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	413-1	Sociedad: Introducción	Pág. 256
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.			

ÁMBITOS	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Estándares GRI asociados	Capítulo del Informe	Página del Informe	
Sociedad	El impacto de la actividad de la sociedad en el <u>empleo y el desarrollo local</u> ;	103	Sociedad	Págs. 256-288	
		203-1			
		203-2			
		413-1			
	El impacto de la actividad de la sociedad en las <u>poblaciones locales y en el territorio</u> ;	203-1	Sociedad	Págs. 256-287	
		203-2			
		411-1			
		413-1			
	Las <u>relaciones</u> mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	102-43	Gestión de la Sostenibilidad: Diálogo con los grupos de interés	Págs. 64-68, 134-138	
		413-1	Modelo de negocio: La marca Línea Directa		
	Las acciones de <u>asociación o patrocinio</u> .	102-12	Sociedad: Introducción	Pág. 256	
		102-13			
	Subcontratación y proveedores				
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales;	102-9	Sociedad: Subcontratación y proveedores, Calidad en el servicio	Págs. 288-290	
		103			
308-1					
* Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	414-1				
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	103	Sociedad: Subcontratación y proveedores, Calidad en el servicio	Págs. 288-290		
Consumidores					
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	103	Sociedad: Calidad en el servicio, Servicio de Atención al Cliente	Págs. 290-294		
	416-1				
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103	Sociedad: Servicio de Atención al Cliente	Págs. 294-297		
	416-2				
Información fiscal					
Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	103	Ética y Cumplimiento: Prácticas fiscales	Págs. 102-103		
Subvenciones públicas recibidas	201-4	Ética y Cumplimiento: Prácticas fiscales	Págs. 102-103		

Anexo II: Informe de Verificación Independiente



Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros

Informe de verificación independiente
Estado de Información No Financiera
31 diciembre 2021



Informe de verificación independiente

A los accionistas de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado 31 de diciembre de 2021, de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Línea Directa o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado adjunto de Línea Directa.

El contenido del Informe de gestión consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado "Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" con los estándares GRI incluida en el Informe de Gestión consolidado adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Línea Directa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" con los estándares GRI del Informe de Gestión consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1



El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2021. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de Línea Directa que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Línea Directa para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por Línea Directa y descrito en "Análisis de materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Línea Directa correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" con los estándares GRI del Informe de Gestión consolidado.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que los activos de la entidad se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente, se ha incorporado información para la que los administradores de Línea Directa han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en la nota "Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Ramón Abella Rubio

18 de febrero de 2022

Instituto de Censores
Jurados de Cuentas de España
Núm. 01/22/01124