

# EINF

# 2023

ESTADO DE INFORMACIÓN  
NO FINANCIERA 2023



LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A.



# ÍNDICE

## 03

**CARTA  
DEL PRESIDENTE**

## 05

**ENTREVISTA  
A LA CONSEJERA  
DELEGADA**

## 09

**ACERCA DE  
ESTE INFORME**

## 10

**EL GRUPO  
LÍNEA DIRECTA**

PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES  
HITOS Y RECONOCIMIENTOS  
PRINCIPALES MAGNITUDES  
ENTORNO EMPRESARIAL  
MODELO DE NEGOCIO  
GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

## 43

**GOBIERNO CORPORATIVO**

SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO  
ÉTICA Y TRANSPARENCIA  
PRINCIPIOS RECTORES DE EMPRESA  
Y DERECHOS HUMANOS  
MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

## 75

**MEDIOAMBIENTE**

EL GOBIERNO Y LA GESTIÓN DEL  
CAMBIO CLIMÁTICO  
RIESGOS Y OPORTUNIDADES ANTE EL  
CAMBIO CLIMÁTICO (TCFD)  
HUELLA DE CARBONO  
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL  
BIODIVERSIDAD  
ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO  
(TAXONOMÍA)

## 95

**PERSONAS Y TALENTO**

PERSONAS Y TALENTO  
DIVERSIDAD E IGUALDAD  
ATRACCIÓN DE TALENTO  
GESTIÓN DEL TALENTO. RE-EVOLUCIONA  
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO  
BIENESTAR DEL EMPLEADO. CONCILIA-  
CIÓN Y POLÍTICA DE DESCONEXIÓN  
DIGITAL  
RETRIBUCIÓN SALARIAL Y BENEFICIOS  
CORPORATIVOS  
BRECHA SALARIAL  
SEGURIDAD Y SALUD  
RELACIÓN CON EL EMPLEADO. DIÁLOGO  
CON LOS EMPLEADOS. REPRESENTACIÓN  
SINDICAL  
DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD

## 116

**SOCIEDAD**

SOCIEDAD  
INVERSIÓN SOSTENIBLE  
FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA  
VOLUNTARIADO CORPORATIVO  
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES  
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
CALIDAD EN EL SERVICIO

## 132

**ANEXOS**

MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS CONSEJEROS  
INDICADORES AMBIENTALES  
INDICADORES DE PERSONAS  
REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018  
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI  
INFORME DE VERIFICACIÓN DEL EINF

# CARTA DEL PRESIDENTE

El año **2023** se ha caracterizado por una gran inestabilidad económica y por fuertes turbulencias políticas que, sin duda, han afectado notablemente a las perspectivas y al crecimiento global. No en vano, el **proceso inflacionario** que hemos vivido en los tres últimos ejercicios causado, entre otros factores, por la grave situación geopolítica, la crisis energética y las consecuencias económicas derivadas de la pandemia, ha propiciado un **endurecimiento de la política monetaria** por parte del Banco Central Europeo que ha elevado los tipos de interés hasta alcanzar sus máximos históricos en décadas. Sin embargo, esta decisión, que parece estar dando sus frutos en la lucha contra la escalada de los precios, ha ralentizado la economía de la zona euro y ha agravado la situación de muchas economías familiares y empresariales, ya de por sí tensionadas por la tendencia alcista de la inflación.

Este cúmulo de circunstancias, muy complejas e imprevisibles, han afectado a la evolución de las principales cifras macroeconómicas. La economía de la Eurozona mostró una clara atonía a lo largo del ejercicio, registrando incluso una variación negativa del **Producto Interior Bruto (PIB)** del 0,1% en el tercer trimestre, y cerró 2023 con un crecimiento anual del 0,5%. En España, el crecimiento fue superior, del 2,5%, aunque 3,3 puntos porcentuales menos que el registrado en 2022, lo que supone también una evidente desaceleración del crecimiento.

Esta situación, sin embargo, no parece afectar aún a la evolución del empleo, ya que, en 2023, el número de ocupados en España aumentó en **783.000 personas** respecto al año anterior, situando la población activa de nuestro país en **21,2 millones de trabajadores**. De esta

forma, el evolutivo anual es muy positivo: en los últimos 12 meses, el empleo ha crecido un 3,8%, aunque aún queda un largo camino por recorrer, ya que la tasa de paro sigue siendo la más alta de toda la Unión Europea (11,76%).

En este entorno, caracterizado por la incertidumbre, el **sector asegurador**, que cuenta con un fuerte carácter anticíclico, ha alcanzado en 2023 un volumen de primas superior a los **76.400 millones de euros**, lo que supone un 18% más que en el año anterior, un incremento provocado por el gran empuje del Ramo de Vida (+36,3%), muy expuesto al alza de los tipos de interés. El **Ramo de No Vida** tuvo una evolución positiva, aunque mucho más moderada (+6,8%). En este sentido, el ramo de **Autos** (+6,6%) afianzó su crecimiento gracias al paulatino incremento de primas que está viviendo el sector, que, al ver afectado su margen técnico, ha necesitado equilibrar la evolución de todos sus costes.

Por otro lado, también se ha percibido cierta recuperación en el **número de matriculaciones** (+16,7%), debida a la fuerte salida de stock experimentada tras la crisis de suministros, aún en vías de solución. En cualquier caso, aunque las cifras de venta de vehículos nuevos parecen muy positivas, lo cierto es que las ventas siguen siendo extraordinariamente bajas. Durante 2023 se registró un **descenso del 24,5% en las matriculaciones** de vehículos respecto a 2019, lo que unido a la gran inflación vivida en el precio de los coches, continúa lastrando la recuperación definitiva de la industria. Una situación agravada por el alza del precio del dinero, que resta liquidez a los particulares, reduce su capacidad de crédito y resta su confianza para asumir grandes compras. Quizás por ello, el *renting* sigue con-

“ **En un contexto tan complejo y cambiante, Línea Directa Aseguradora ha afrontado uno de los ejercicios más desafiantes de su historia. El repunte de la inflación ha seguido condicionando el resultado neto, pero ya en la segunda mitad del año se han atisbado síntomas de recuperación derivados de las profundas transformaciones que estamos llevando a cabo.** ”

solidándose como una alternativa para el acceso al vehículo gracias a la incertidumbre legislativa sobre el futuro de las motorizaciones. De hecho, durante 2023, este canal ha experimentado un incremento de negocio del 16,3%, al que hay que sumar el 16,5% del ejercicio anterior.

El **Ramo de Hogar**, por su parte, sigue creciendo a un buen ritmo (+6,4%), aunque el futuro esboza ciertas dudas: la caída de las compraventas de viviendas, el encarecimiento de la financiación y el incremento de los daños por causas meteorológicas pueden afectar a sus futuros márgenes. Por su parte, el **seguro de Salud** sigue creciendo a un ritmo muy dinámico (+6,6%), consolidándose como un gran activo para el sector de No Vida, al que aporta volumen, primas elevadas y diversificación.

En este contexto tan complejo y cambiante, **Línea Directa Aseguradora ha afrontado uno de los ejercicios más desafiantes de su historia. Así, el**

**repunte de la inflación ha seguido condicionando el resultado neto en el año, pero ya en el tercer trimestre se han atisbado síntomas de recuperación derivados de las profundas transformaciones que se están llevando a cabo.** En este sentido, Línea Directa está priorizando el crecimiento rentable y sigue apostando firmemente por la **digitalización** como medio de incrementar la eficiencia en todos sus procesos, siempre con el objetivo de contener los gastos generales, aumentar la productividad y mejorar la experiencia de cliente.

En 2023, la compañía ha alcanzado un **volumen de primas de 973,3 millones de euros**, lo que supone un 2,8% más que el registrado en el mismo periodo del ejercicio anterior, gracias a un ajuste individualizado de las primas. Por línea de negocio, **la compañía crece en todos los ramos** en los que opera: **Autos** (+2,5%), **Hogar** (+4,0%) y **Salud** (+4,5%), mientras que la cartera de clientes ha descendido ligeramente (-4,2%) debido al moderado endurecimiento de la suscripción para

algunos perfiles, una medida que permitirá ganar en rentabilidad, disminuir la presión sinistral y construir una compañía más saneada.

En el ámbito de la **rentabilidad**, los márgenes aún arrastran las consecuencias del repunte de la inflación de los costes y del alza de las indemnizaciones por daños corporales, lo que ha provocado que, en 2023, la operación arroje unas pérdidas de -4,4 millones de euros. Sin embargo, en la segunda mitad del ejercicio la compañía abandona los números rojos, registrando un beneficio neto de 10,7 millones de euros en el segundo semestre estanco, lo que supone un claro síntoma de mejora y un indicador de que se están sentando las bases para volver definitivamente a la senda de la rentabilidad.

Esta mejora del resultado viene de la mano de una **importante reducción del Ratio Combinado**, que en el segundo semestre de 2023 ha mejorado 3,8 p.p. respecto a la primera mitad del ejercicio gracias a la depuración de riesgos, a la mayor eficiencia de los procesos y a la digitalización de la compañía. Además, la compañía sigue manteniendo una **gran fortaleza en el balance**, con un exceso sobre el capital exigido de 159 millones de euros y un Ratio de Solvencia del 180%.

En el ámbito del **Gobierno Corporativo**, el Consejo de Administración de la sociedad ha continuado aprobando las políticas de la com-

pañía en sus distintos ámbitos de actuación. En este sentido, el Consejo aprobó en 2023 sus políticas en el ámbito de **Prevención, Seguridad, Salud y Bienestar** y en el de **Control y Gobierno de Producto**, lo que, sin duda, supone un paso más en el compromiso de Línea Directa de construir un proyecto sostenible, riguroso y alineado con todas las exigencias normativas. Asimismo, con vistas a adecuarse a la **Directiva sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad (CSDR)**, que acercará el reporte de la información financiera a la no financiera, Línea Directa ha evaluado durante el pasado ejercicio a **casi 300 proveedores y colaboradores** en el campo de la sostenibilidad, lo que le permitirá tener un mayor conocimiento de la **cadena de valor, mucho más sostenible**, de cara a reportar el impacto de su actividad en el medioambiente.

El pasado año ha asistido también a la entrada en vigor del **Plan de Sostenibilidad para el trienio 2023-2025**, que traza la hoja de ruta del Grupo en esta materia. El Plan, que está alineado con la estrategia de desarrollo sostenible de Naciones Unidas, se articula a través de las tres dimensiones ESG e incluye 6 objetivos, 15 líneas de estratégicas y un total de 87 acciones. Sus **objetivos** son ambiciosos: generar negocio a través de una oferta comercial sostenible, captar y cuidar el talento, impulsar la cultura de la sostenibilidad, aportar valor a los accionistas,

atraer inversión responsable, consolidarse como una marca con reputación ESG y potenciar la contribución social y ambiental del Grupo.

La **dimensión medioambiental** del Plan incorpora numerosas acciones de mitigación del cambio climático con el objetivo de reducir las emisiones en la organización y alcanzar el **NetZero antes de 2050**. Para ello, Línea Directa cuenta con numerosas iniciativas en la materia, incluyendo el consumo responsable, la economía circular, el impulso de la descarbonización y la puesta en valor de un modelo de movilidad y de negocio sostenibles. Por su parte, la **dimensión social** promueve numerosas acciones en materia de igualdad, diversidad y respeto a los derechos humanos, y sistematiza la amplia contribución de la compañía a la sociedad. Por último, la dimensión de **Buen Gobierno** trata de garantizar una gestión ética con arreglo a la ley, pero más allá de ella, con el objetivo de cumplir con creces los compromisos asumidos por el Grupo. De hecho, la compañía sigue siendo un referente en temas tan trascendentales como la igualdad, ya que el 57% del Consejo de Administración, el 58% de los miembros del Equipo de Dirección y el 51% de los puestos de responsabilidad los ocupan mujeres.

Estoy convencido de que el plan, que ha avanzado a buen ritmo en su primer año de vigencia, situará a Línea Directa Aseguradora en una dimensión aún más relevante en el mercado asegurador español. Año tras año, el Grupo es incluido en los monitores y certificaciones de reputación más importantes y relevantes del país, como **MERCO Empresas, MERCO Responsabilidad ESG, MERCO Talento o Top Employer**. Además, en 2023 Línea Directa mejoró ocho puntos en la calificación del **Dow Jones Sustainability Index**, acercándose a su objetivo de ser incluida en este prestigioso índice como un referente global en materia de sostenibilidad.

El año 2023 también asistió a otras dos importantes decisiones de Línea Directa. Por un lado, la preparación del primer reporte según los parámetros del **Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)**, una iniciativa promovida por el Consejo de Estabilidad Financiera del G-20 con el objetivo de mejorar la divulgación de la información financiera de las empresas en el ámbito del clima, y que se aprobará y publicará en 2024. Además, la compañía se adhirió a los **Principios para Seguros Sostenibles (PSI) de Naciones Unidas**, que constituyen un marco esencial para que el sector aborde los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza.

También me gustaría recordar un ejercicio más importante labor de la **Fundación Línea Directa** en materia de **seguridad vial** que, en sus diez años de historia, se ha convertido en una de las instituciones privadas más reconocidas en la lucha contra la mortalidad en carretera, gracias a la repercusión social que alcanzan sus estudios y a iniciativas tan importantes como el Premio Periodístico de Seguridad Vial o el Premio Emprendedores y Seguridad Vial.

**Línea Directa Aseguradora** es, desde su creación, un gran caso de éxito en el ámbito financiero, y tiene la firme determinación de seguir construyendo un futuro basado en la innovación, la calidad y en un gran equipo de más de 2.400 profesionales que, gracias a su rigor y su talento, han convertido a la compañía en un referente en el sector. Una determinación que, sin duda, nos permitirá construir un proyecto rentable y aún más sostenible en el futuro.

“ **La Fundación Línea Directa se ha convertido en una de las instituciones privadas más reconocidas en la lucha contra la mortalidad en carretera, gracias a la repercusión social que alcanzan sus estudios y a iniciativas tan importantes como el Premio Periodístico de Seguridad Vial o el Premio Emprendedores y Seguridad Vial.** ”

**Alfonso Botín-Sanz de Sautuola**  
Presidente de Línea Directa Aseguradora

# ENTREVISTA A LA CONSEJERA DELEGADA

Patricia Ayuela, Consejera Delegada de Línea Directa Aseguradora, hace balance en esta conversación de los resultados obtenidos por la compañía en el actual contexto económico y de los progresos logrados en el plan de acción que anunció durante la Junta General de Accionistas de 2023. Además, señala las oportunidades y palancas de crecimiento de la aseguradora, así como los avances del Grupo en materia de digitalización y sostenibilidad.

**A principios del año pasado ya indicaba que 2023 seguiría siendo un año difícil para el sector asegurador por la situación inflacionaria. ¿Qué balance hace del ejercicio?**

Los dos últimos años han sido de los más complejos en mucho tiempo para la actividad aseguradora. La inflación ha provocado un fuerte encarecimiento de las reparaciones y de la prestación del servicio en 2023. Esto ha supuesto un incremento sustancial de la siniestralidad y un deterioro notable de los márgenes de las compañías en el ramo de No Vida, especialmente en el negocio de los seguros del automóvil. Y aunque se ha ido moderando, esa inflación se ha mantenido en niveles altos durante todo 2023.

Esto ha sucedido, además, en un momento en el que las primas medias del sector estaban en valores históricamente bajos, ya que se habían venido reduciendo de forma significativa durante 20 años. La conjunción de ambos factores, un aumento brusco del coste siniestral y unas tarifas bajas, ha condicionado de forma severa los márgenes aseguradores de las compañías y es lo que ha llevado a Línea Directa a presentar en 2023, de forma coyuntural, un resultado neto negativo.

En Línea Directa Aseguradora pusimos en marcha un plan de acción con el objetivo de mejorar

nuestro margen asegurador y reconducir esta situación. Este plan incluye, en primer lugar, un ajuste individualizado de los precios al riesgo de cada cliente en la actual coyuntura y un endurecimiento de la suscripción. Esto supone priorizar la rentabilidad frente al crecimiento en número de clientes. Al mismo tiempo, estamos adoptando medidas de gestión con vistas a reducir el coste de los siniestros. Por otro lado, continuamos impulsando la eficiencia de toda nuestra operación, apoyándonos cada vez más en la digitalización, con el objetivo de acrecentar nuestro diferencial de gastos con el sector. Y, por último, estamos sentando las bases de nuestro crecimiento futuro manteniendo la innovación en producto, acelerando la digitalización de la relación con los clientes y poniendo el foco en la calidad de servicio.

En definitiva, es un plan que estamos aplicando con absoluta determinación y que ya empieza a dar resultados.

**¿Qué avances se han logrado con la aplicación de ese plan?**

En la segunda mitad del ejercicio, y aunque de forma incipiente, hemos empezado a recoger los resultados de este plan a través de una mejora de nuestro margen asegurador. Gracias a las medidas de tarificación y suscripción, y a pesar de



que su efecto en las cuentas no es inmediato, los ingresos por primas imputadas están creciendo de forma sostenida en todas nuestras líneas de negocio. Por su parte, las iniciativas en la gestión siniestral nos han llevado a reducir nuestro coste siniestral un 8% en la segunda mitad del ejercicio respecto a la primera. De esta forma, el ratio combinado del Grupo ha mejorado en 3,8 p.p. en el segundo semestre, sobre todo en nuestro negocio de seguros de automóvil. Además, el estricto control de los gastos generales y el incremento de la eficiencia de nuestras operaciones nos ha permitido seguir mejorando nuestro ratio de gastos. Actualmente, este se sitúa en el 22,9%.

A la vez, y en una coyuntura compleja, hemos mantenido un ratio de solvencia sólido, del 180%, que es la base para cumplir con los compromisos futuros adquiridos con nuestros clientes y nuestros accionistas.

**¿Qué cabe esperar entonces del desempeño de la compañía en 2024 y cuáles son los principales desafíos para el Grupo?**

Hay que ser prudentes porque operamos en un entorno complejo, de enorme incertidumbre y volatilidad. La economía se encuentra en una fase de clara desaceleración. La inflación parece estar bajo control, pero sigue en niveles elevados. Por el efecto del interés compuesto el incremento de los precios frente a hace tres años es muy significativo. Además, hay factores de riesgo, como las tensiones geopolíticas, que podrían provocar un nuevo repunte de los precios. Eso supone que 2024 va a continuar siendo un ejercicio desafiante para el conjunto de la economía, incluido el sector asegurador.

En este contexto, tenemos que seguir avanzando en nuestro plan de acción. Todas las mejoras conseguidas hasta ahora nos indican que vamos por el camino correcto, pero tenemos que perseverar

en la aplicación de esas medidas, ya que solo alcanzando un nivel de beneficios sostenidos podremos cumplir con nuestras ambiciones de crecimiento. Contamos con grandes fortalezas, con una estrategia adecuada y con la determinación y el compromiso de toda la organización para llevarla a cabo. Estoy convencida de que, con todo ello, progresivamente alcanzaremos el nivel de resultados que Línea Directa puede generar.

En definitiva, nuestra prioridad es volver a la rentabilidad. Al mismo tiempo, nos estamos preparando para crecer más rápidamente una vez logremos ese equilibrio.

### ¿Cuáles son las palancas y las fortalezas de la compañía para lograr ese crecimiento?

En un momento como el actual en el que estamos priorizando la rentabilidad, hemos demostrado que seguimos siendo una compañía muy competitiva ya que durante 2023 la demanda de nuestros productos ha tenido un comportamiento extraordinario. Esto es fruto, por un lado, de que contamos con una oferta aseguradora muy competitiva. La eficiencia derivada de nuestro modelo de negocio directo la trasladamos a los asegura-

dos en forma de unas primas medias inferiores a las del sector, y manteniendo, por otro, unas coberturas muy amplias y una excelente calidad de servicio.

Además, hemos desarrollado una cultura de innovación en producto muy fuerte, lo que incrementa nuestra capacidad de diferenciación. El mercado de los seguros es de una gran competencia, corre cierto riesgo de comoditización y, por si fuese poco, se están produciendo grandes cambios en los hábitos y las necesidades de aseguramiento de las personas. Esto nos plantea a las aseguradoras el reto de ser relevantes para los clientes. Tenemos que ser imaginativos, innovadores y audaces para cubrir esa demanda. Nosotros hemos hecho un esfuerzo muy importante por mantenernos en la vanguardia con productos y servicios que tienen sentido para los clientes y les aportan valor. Por ejemplo, en 2023 hemos dado el primer paso de una aseguradora en España hacia el empaquetamiento de pólizas con nuestro producto "Fórmula coche+casa", y hemos lanzado el primer seguro completo e integral frente a la ocupación ilegal de la vivienda, "Hogar Despreocupado".

Por último, en los dos últimos años hemos llevado a cabo una reordenación completa de la compañía, pasando de una organización por ramos a una nueva con una visión global del cliente y de sus necesidades de aseguramiento, así como a un enfoque multirramo. Esto nos está permitiendo aumentar nuestra eficacia comercial, reforzando nuestras capacidades de captación y fidelización, y va a ser trascendental a futuro para nuestro crecimiento y diversificación.

### Una de las principales novedades del año ha sido pasar a comercializar el seguro de salud bajo la marca Línea Directa. ¿A qué se debe esta decisión?

Pensamos que había llegado el momento de hacerlo porque, en primer lugar, consideramos que esta línea de negocio había alcanzado la madurez suficiente, que tenemos ya un conocimiento profundo del ramo y que estamos siendo competitivos en un mercado muy maduro. Desde el lanzamiento de nuestro seguro de Salud en 2017 hemos alcanzado los 117.000 asegurados y estamos abriendo mercado entre personas que nunca habían contratado una póliza de salud. Esto es fruto de una propuesta comercial innova-

dora, digital, flexible, con un cuadro médico de los más completos y un programa único de fomento de hábitos saludables.

La marca Línea Directa es una de nuestras principales fortalezas por su solidez y notoriedad. Al operar con ella, nuestra línea de negocio de Salud se va a ver impulsada por una mayor eficiencia en las operaciones y una mayor eficacia comercial.

Además, con la venta también del seguro de salud bajo la marca Línea Directa estamos reflejando la nueva estrategia multirramo de la compañía. De esta forma, los asegurados del Grupo se beneficiarán de una propuesta comercial integral y de una experiencia de cliente homogénea en todos los canales.

Todo ello va a contribuir al crecimiento de nuestra actividad en el ramo de Salud, que es uno de los que más crecen en el mercado español y en el que vemos una oportunidad de diversificación de nuestro negocio.

### Línea Directa Aseguradora fue pionera en la venta de pólizas por internet y desde entonces se ha consolidado como la aseguradora líder en España en digitalización. ¿Cómo están enfocando la transformación digital del Grupo y qué beneficios se derivan de ella para la compañía y sus clientes?

Por nuestro modelo directo, primero por teléfono y después por internet, Línea Directa nació ya con una base tecnológica muy potente y avanzada que aplicamos desde nuestros orígenes, por ejemplo, en la suscripción. Desde entonces hemos seguido apostando por la digitalización de todos nuestros procesos, adoptando tecnologías innovadoras y disruptivas. La tecnología es un medio magnífico para simplificarlos, optimizarlos y hacerlos más eficientes. Esto nos permite ser más ágiles. Además, nos da la posibilidad de mejorar la experiencia de cliente, ya que somos capaces de ofrecer una atención más directa e instantánea y productos más fáciles de usar y de mayor calidad. En definitiva, nos hace más competitivos.



“ Desde el lanzamiento de nuestro seguro de Salud en 2017 hemos alcanzado los 117.000 asegurados, fruto de una propuesta comercial innovadora, 100% digital, flexible. ”

Además, en Línea Directa vemos la transformación digital como una oportunidad para aumentar la relación con nuestros clientes. Gracias a que los clientes ya pueden realizar prácticamente todas las gestiones de sus seguros

a través de nuestra web y aplicaciones móviles, estas han alcanzado una penetración altísima. Actualmente, más del 87% de los asegurados interactúan con nosotros a través de canales digitales, y el número de sus interacciones digi-



tales con la compañía son un 59% superiores a las llamadas telefónicas que recibimos. Ese volumen de interacciones digitales tan importante es una oportunidad comercial que ya estamos explotando. Para ello, estamos ampliando las funcionalidades digitales de estos canales, aumentando la recurrencia de nuestro contacto con el cliente e individualizando aún más nuestra oferta digital, entre otras iniciativas.

Ha mencionado la importancia de las personas en un mundo cada vez más digital. ¿Qué retos de gestión del talento está suponiendo tanto la transformación digital como otros desafíos globales que enfrentan las empresas?

El entorno empresarial es cada vez más competitivo y, para resultar exitosos, las compañías debemos ser cada vez más innovadoras, ágiles y eficientes. Y para ello necesitamos contar con el talento necesario, preparado y comprometido para afrontar esos desafíos y alcanzar nuestros objetivos de negocio no solo a corto, sino también a medio y largo plazo. Así, por un lado, tenemos que ser capaces de atraer y fidelizar a los profesionales con los conocimientos necesarios, y por otro fomentar la capacitación y el desarrollo profesional de las personas de la organización.

En Línea Directa tenemos una propuesta de valor atractiva para las personas y, en 2023, además, hemos impulsado la cultura de desarrollo profesional a través de una campaña llamada "Re-evolucionar" que trata de estimular a los empleados para adquirir nuevas experiencias de desarrollo profesional, potenciar el autoaprendizaje y facilitar la promoción a través de un modelo de gestión de talento.

Estas iniciativas en materia de atracción y fidelización del talento, junto con la apuesta por un empleo de calidad, la promoción del bienestar del empleado y la diversidad y la inclusión, son algunos de los objetivos de nuestra estrategia de sostenibilidad.

“ Actualmente, más del 87% de los asegurados interactúan con nosotros a través de canales digitales, y el número de sus interacciones digitales con la compañía son un 59% superiores a las llamadas telefónicas que recibimos. ”

En 2023 pusieron en marcha el nuevo Plan de Sostenibilidad del Grupo para el trienio 2023-2025. ¿Cuáles han sido los principales avances en ese primer ejercicio de ejecución?

Somos una compañía muy ambiciosa con nuestros objetivos de negocio, pero también lo somos en la forma de conseguirlos. Por eso hace ya más de una década, desde la aprobación de nuestro primer Plan trienal de Sostenibilidad, venimos integrando los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en nuestra gestión y estrategia de negocio. El Plan para el periodo 2023-2025 es muy ambicioso y está suponiendo un avance cuantitativo y cualitativo en esta materia.

En 2023 hemos hecho grandes avances en una cuestión clave para el conjunto de la sociedad como la descarbonización. Por un lado, hemos seguido reduciendo nuestra huella de carbono, en concreto un 10% en el ejercicio, y bajo la premisa de estar alineados con las mejores prácticas internacionales de medición y reporte, hemos identificado ya nuestros riesgos y oportunidades vinculados al cambio climático según las

recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Con todo ello estamos avanzando de forma clara en nuestra hoja de ruta para ser una compañía neutra en carbono en 2030 y con cero emisiones netas antes de 2050.

Pero también hemos desarrollado una estrategia ambiciosa en relación a los otros ejes de la sostenibilidad, además del medioambiente: el social y el de gobernanza. En el primero, con el impulso de numerosas medidas para nuestros clientes, empleados y la sociedad en general. Y en el segundo, aquilatando las buenas prácticas de gobernanza que nos han colocado en índices tan prestigiosos como el Ibex Gender Equality Index de BME.

En materia ESG, tengo claro que es una carrera de fondo y sujeta a un entorno altamente cambiante, lo que nos obliga a seguir trabajando y mejorar continuamente.

**La Fundación Línea Directa, que en 2024 cumple sus primeros 10 años de actividad, es un pilar fundamental de su estrategia de sostenibilidad. ¿Qué balance hacen?**

La Fundación nació en 2014 con una misión principal: contribuir a reducir el número de víctimas en accidentes de tráfico. Como compañía especialista en seguros de automóvil, vivimos esta realidad como propia, al ser testigo de muchas tragedias que destrozan familias y vidas. Por eso, en Línea Directa siempre hemos sido conscientes de que nuestra responsabilidad social no debe estar únicamente en ayudar a la recuperación de las víctimas o a compensarlas económicamente, sino que debemos perseguir el ambicioso objetivo de cero muertes en accidentes de tráfico.

Para ello, y bajo el lema “Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora”, trabajamos en cuatro líneas de actuación que ya impulsábamos desde la compañía incluso antes de constituir la Fundación. Estas líneas son la divulgación, la investigación,

la acción social y la formación. De hecho, una de nuestras principales iniciativas en este ámbito, el Premio Periodístico de Seguridad Vial, ha cumplido veinte años en 2023, y lo que hemos visto en este tiempo es que, de la mano de los medios de comunicación, podemos influir positivamente en el comportamiento de los conductores.

Hace 20 años, morían en España 5.400 personas en accidentes de tráfico cada año, lo que suponía tener una tasa de mortalidad en carretera un 25% superior a la media de la Unión Europea. Actualmente el número de fallecidos en carretera se ha reducido a la tercera parte y somos el cuarto país europeo con menor tasa de mortalidad. Desde Línea Directa podemos decir, con orgullo, que hemos contribuido a este gran éxito colectivo junto con la Administración pública, otras instituciones y los propios conductores.

Pero no debemos confiarnos ni pensar que el objetivo está cumplido. En los últimos años, la cifra de víctimas mortales no solo se ha estancado, sino que ha repuntado ligeramente, situándose por encima de los 1.700 fallecidos al año en accidentes. Tenemos que ser capaces, entre todos, de alcanzar el objetivo de “cero muertes” en carretera. Y, en este sentido, Línea Directa seguirá trabajando para fomentar buenos hábitos de conducción y mejorar la seguridad vial en España.



# ACERCA DE ESTE INFORME

## INTRODUCCIÓN

El Estado de Información No Financiera se ha elaborado conforme a lo establecido en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 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.

Adicionalmente, se ha tenido en cuenta la regulación relativa a la Taxonomía Europea (Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados de la Comisión 2021/2139 de 4 de junio y 2021/2178 del 6 de julio).

El Estado de Información No Financiera Consolidado 2023 ha sido elaborado conforme a los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente que exige presentar la información bajo un estándar de reporte de referencia. Además, el informe se ha elaborado siguiendo la opción de referencia según queda definido en 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, el Grupo Línea Directa informa sobre las cuestiones de gobierno corporativo, ambientales, y relativas al personal, la sociedad y los derechos humanos en aquellas actividades propias de su negocio.

En conclusión, su elaboración se ha guiado por diferentes principios de precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, puntualidad y verificabilidad. Además, al elaborar, publicar y distribuir este informe de forma anual, el Grupo

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.

## MATERIALIDAD Y ASPECTOS RELEVANTES

La selección de los contenidos incluidos en el presente informe se basa, entre otros aspectos, en el análisis de materialidad que se realizó en 2022 en el marco de la preparación del Plan de Sostenibilidad 2023-2025. Dicho análisis está fundamentado en la evaluación de fuentes de información externa (estándares de sostenibilidad e índices internacionales, competidores sectoriales, informes y estudios sectoriales, consultas en el ámbito académico y financiero, clientes, proveedores e inversores) e internas (empleados y directivos del Grupo).

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 alteró de forma significativa los datos cuantitativos de los años 2020 y 2021, por lo que la comparabilidad se ve afectada por la excepcionalidad de ambos ejercicios, donde también el orden de prioridades de los asuntos materiales sufrió un impacto significativo. De igual manera, para aquella información con un alcance temporal u organizativo distinto al de años anteriores se



describen las matizaciones de dichos cambios junto al dato en cuestión.

Por otro lado, el desempeño del Grupo, por ejemplo, en Gobierno Corporativo, se ha visto condicionado por la salida a Bolsa en 2021 como empresa cotizada en el mercado continuo español.

## 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. y LDA Reparaciones, S.L.U hasta la fecha de disolución de la misma el 22/11/2023.

## VERIFICACIÓN DEL INFORME

La información cuantitativa y cualitativa incluida en el Estado de Información No Financiera se ha sometido a verificación independiente con alcance de aseguramiento limitado por parte de PwC (PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.). El alcance y resultados

de la verificación independiente se describen en el Informe de Verificación que se adjunta en este Informe en la parte de Anexos. La revisión de este informe se ha llevado a cabo de acuerdo con la versión revisada de la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, y con la Guía de Actuación nº47 sobre Encargos de verificación del Estado de Información No Financiera, emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Además de la revisión llevada a cabo sobre los contenidos exigidos por la Ley 11/2018 que se encuentran referenciados en el Anexo de Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera, se ha ampliado el alcance de la verificación a una serie de indicadores de GRI siguiendo la opción de referencia. Dichos contenidos se encuentran en el Anexo Índice de contenidos GRI.

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](mailto:comunicación_externa@lineadirecta.es).

# 1. EL GRUPO LÍNEA DIRECTA.

PROPÓSITO, MISIÓN Y VALORES

HITOS Y RECONOCIMIENTOS

PRINCIPALES MAGNITUDES

ENTORNO EMPRESARIAL

MODELO DE NEGOCIO

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD



# PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

## LÍNEA DIRECTA, UNA ASEGURADORA CON PROPÓSITO

La razón de ser del Grupo Línea Directa es cumplir con los objetivos empresariales estando cerca de las personas, trabajando cada día para sus clientes, accionistas y la sociedad en general, aportándoles seguridad y tranquilidad ante cualquier imprevisto, innovando para responder a sus nuevas necesidades y contribuyendo a un crecimiento rentable y sostenible. Todo ello queda recogido en el Propósito de la compañía: “Innovar, proteger y acercar”, que recoge aquellos elementos que la identifican y está vinculado con la misión, la visión y los valores bajo los que opera la entidad.



### Innovar

El carácter transformador y su cultura de la innovación aportan a Línea Directa una capacidad demostrada para adaptarse con agilidad y flexibilidad a un entorno cambiante y dar respuesta a las necesidades presentes y futuras de sus grupos de interés.

### Proteger

La esencia de la actividad comercial y social de Línea Directa como compañía de seguros es estar presente cuando se produce algún percance, mitigando su impacto, al tiempo que protege el medioambiente y contribuye al bienestar de la sociedad. Para ello, la compañía pone al servicio de sus grupos de interés su conocimiento, experiencia, calidad de servicio y capacidades de innovación y tecnológicas, estableciendo con ellos relaciones de confianza.

### Acercar

En base al valor y la diferenciación que le aporta su modelo de negocio directo, que se refleja en una organización, operativa y cultura propias y únicas, Línea Directa mantiene una relación directa, cercana y transparente con todos sus grupos de interés.

**Línea Directa Aseguradora irrumpió en 1995 en el mercado con un modelo de negocio 100% directo e inició con ello una nueva forma de hacer seguros en España.** Gracias a las ventajas inherentes a ese modelo operativo, una fuerte cultura de la innovación y una creciente digitalización de la organización, el Grupo ha experimentado en sus 28 años de historia un crecimiento constante,

se ha consolidado como una de las compañías líderes del mercado nacional en la venta directa de seguros y se ha situado a la vanguardia de la transformación del sector asegurador.

La capacidad de poner a disposición de los clientes **productos y servicios únicos, competitivos y de alta calidad** ha definido la historia de Línea Directa. En un mundo cada vez más disruptivo, y apoyándose en sus capacidades de conocimiento de los clientes, de innovación y de prestación de servicios de calidad, Línea Directa Aseguradora continúa trabajando cada día para mantener ese liderazgo en la oferta de soluciones de alto valor, diferenciales y cada vez más personalizadas en los ámbitos de la movilidad, la vivienda y la salud.

El Grupo Línea Directa nació, además, con una **fuerte base tecnológica** y el grado de transformación digital que ha alcanzado a lo largo de los años le otorga una posición privilegiada en el mercado. La compañía quiere poner las ventajas de esa digitalización al servicio de sus asegurados a través de una **excelente experiencia de cliente** facilitando nuevas vías de comunicación más directas, procesos y servicios sencillos y ágiles e impulsando los canales digitales como punto de contacto con los asegurados.

Los compromisos adquiridos por la compañía con sus grupos de interés están vinculados con la misión y la visión bajo las que opera el Grupo y están alineados con su propósito corporativo.

## Misión

Línea Directa aporta su experiencia en respuesta directa y la pone 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.

## Visión

La visión del Grupo Línea Directa es estar a 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. Línea Directa quiere ser la aseguradora de referencia por su respeto a los colectivos con que se relaciona, especialmente clientes, empleados, proveedores y la sociedad, en general.

**Los compromisos adquiridos por la compañía con sus grupos de interés están vinculados con la misión y la visión bajo las que opera el Grupo y están alineados con su propósito corporativo.**



## VALORES CORPORATIVOS: LA IDENTIDAD DE UNA MARCA

Toda la actividad de la compañía y los comportamientos de sus personas se guían por cinco valores que, a su vez, conforman la cultura corporativa de Línea Directa Aseguradora.

- **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.

# HITOS Y RECONOCIMIENTOS

## ENERO

- **Línea Directa lanza su oferta conjunta de seguros de coche y hogar, primer paso de una aseguradora en España hacia el empaquetamiento o convergencia de pólizas de una misma unidad familiar.** “Fórmula coche+casa”, la nueva campaña de la compañía, garantiza un ahorro en el precio del seguro e incluye coberturas de alto valor por la contratación conjunta de las pólizas de automóvil y hogar. Con esta propuesta comercial la compañía refuerza su posicionamiento como compañía aseguradora multirrama y avanza en su objetivo estratégico de captación y fidelización de asegurados.
- **La aseguradora es reconocida como compañía Top Employer por cuarto año consecutivo por su modelo de gestión de las personas.** En esta edición, se ha obtenido una puntuación general por encima del 90%, destacando en ámbitos como la ética e integridad, la estrategia del negocio, el *employer branding* y la digitalización de los recursos humanos. En los últimos cuatro años el grupo ha mejorado su puntuación un 7%, lo que sitúa a la organización en la excelencia. La acreditación otorgada por *Top Employers Institute* se basa en una encuesta que engloba 6 áreas de Recursos Humanos formadas por 20 temas diferentes entre los que destacan la estrategia de Personas, el ambiente de trabajo, la atracción de talento, aprendizaje, el bienestar y la diversidad e inclusión, entre otros.
- **Línea Directa Aseguradora lanza “Hipoteca Free”, una promoción especial con un descuento del 25% en el seguro de Hogar para aquellos clientes que hayan terminado de pagar la hipoteca.** La compañía busca poner en valor la competitividad en términos de relación calidad-precio de su oferta de seguros de Hogar, que se caracteriza por contar con pólizas multirriesgo flexibles y modulables, que se adaptan a

las necesidades de cada cliente y las características de cada vivienda, ya sea un piso o una casa unifamiliar, primera o segunda vivienda, de forma que el asegurado solo paga por lo que necesita.

## FEBRERO

- **Línea Directa ofrece sus seguros a través de la plataforma de venta de vehículos de ocasión CarRoll,** una plataforma digital que permite adquirir el coche y acceder, al mismo tiempo, a la financiación para su compra y al seguro con tarifas competitivas. La plataforma, que busca cubrir toda la cadena de valor, facilitando al usuario final todo el proceso de adquisición, cuenta con un stock de vehículos de segunda mano, seminuevos y reacondicionados que han sido revisados a través de más de 100 puntos de control y que cuentan con un año de garantía.
- **La compañía presenta sus resultados al cierre de 2022, año en que el Grupo batió su récord histórico de ingresos por primas al superar los 946 millones de euros.** Los ingresos por primas de Línea Directa Aseguradora aumentaron un 4,4% al crecer en facturación y clientes en todas las líneas de negocio (Motor, Hogar y Salud). En un año marcado por una inflación en niveles récord y su impacto en la siniestralidad, el Grupo cerró con un beneficio neto de 59,5 millones de euros. La retribución total a los accionistas imputable a los resultados del ejercicio 2022 asciende a 0,049 euros brutos por acción, por un importe de aproximadamente 53,6 millones de euros, equivalente a un *pay out* del 90%.
- **“Stop Incivismo. ‘Pasar la llave’: radiografía del vandalismo vial en España”,** fue el estudio elaborado por Línea Directa que pone el foco en el incivismo vial. Según el informe, provocar daños en un coche de forma intencionada y darse a la fuga del lugar

de un accidente son dos comportamientos que ya suponen el 40% de los partes sin contrario que se dan en España (22% por vandalismo y el 18% por conductores a la fuga). Así, 12,3 millones de automovilistas (45%) afirman haber sufrido vandalismo en sus coches en alguna ocasión y 11,7 millones (43%) se han encontrado su coche con daños sin que el otro conductor le haya dejado sus datos.

## MARZO

- En un contexto de transformación de las tendencias laborales a escala global, **Línea Directa Aseguradora se consolida como una de las 50 empresas con mayor capacidad de atraer y fidelizar talento en España.** La apuesta de la compañía por el talento interno y su desarrollo profesional, el bienestar del empleado y su modelo de trabajo flexible han permitido al Grupo avanzar 2 posiciones en el ranking Merco Talento 2022 y situarse en el puesto 43.
- **Línea Directa, ganadora en los Talent Awards de LinkedIn en la categoría de Learning Champion por su proyecto de autoaprendizaje.** La compañía ha

creado una campaña de impulso de la cultura de desarrollo profesional llamada Re-evolucionar, que trata de motivar a los empleados para adquirir nuevas experiencias de desarrollo profesional, potenciar el autoaprendizaje y facilitar la promoción a través de un modelo de gestión de talento interno. Para ello, la entidad cuenta con un ecosistema de aprendizaje formado por varias plataformas digitales que permitan a los empleados autogestionar sus momentos de formación, y pone a su disposición itinerarios formativos que permiten avanzar en las competencias necesarias para su crecimiento profesional.

- **Patricia Ayuela explica durante la Junta General de Accionistas el plan de acción para impulsar los resultados del Grupo** y que establece como prioridades estratégicas mejorar el margen técnico, impulsar la eficiencia y potenciar el crecimiento rentable. Los accionistas de Línea Directa Aseguradora aprueban mayoritariamente los acuerdos sometidos a la Junta General, entre ellos la gestión del Consejo y la aplicación del resultado de 2022, incluido el reparto de dividendos.



## ABRIL

- **Línea Directa Aseguradora adopta los cuatro Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI)**, la mayor iniciativa conjunta de la ONU y la industria aseguradora mundial para el impulso de soluciones innovadoras desde el punto de vista del seguro que contribuyan a un desarrollo económico y social sostenible. De esta forma, la entidad muestra su compromiso con la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en su estrategia y actividad, con la concienciación de clientes y socios comerciales sobre cuestiones ESG y con la colaboración con gobiernos, reguladores y otros grupos de interés en la promoción de una acción amplia en esta materia.
- Como parte de su estrategia 'Movilidad del futuro', **Línea Directa amplía su Póliza Respira a motos eléctricas**. Este seguro, lanzado en 2016 para coches eléctricos puros y extendido posteriormente a híbridos enchufables, incluye coberturas y servicios adaptados a las especificidades de este tipo de vehículos sostenibles, como el robo de la batería, el cable de recarga y asistencia en viaje por descarga de la batería.
- **La start-up Engidi gana la IX edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial de la Fundación Línea Directa**. El premio busca reconocer y potenciar el emprendimiento en materia de seguridad vial, con el apoyo y la financiación de ideas innovadoras que ayuden a luchar contra la accidentalidad en las carreteras y a mejorar el tratamiento de las víctimas



en el post accidente. Engidi diseña y fabrica equipos electrónicos IoT capaces de integrarse en los Equipos de Protección Individual (EPIS) de los trabajadores como operarios de construcción y mantenimiento de carreteras y conectarse con los conductores para prevenir accidentes y atropellos y reducir drásticamente el número de muertes por esta causa.

## MAYO

- La Fundación Línea Directa, en colaboración con Centro Zaragoza, presenta el estudio **"La vida en un segundo. Distracciones y accidentalidad en las carreteras españolas (2012-2021)"**. Este informe recuerda que en la última década se produjeron 238.000 siniestros con víctimas y 6.200 fallecidos como consecuencia de las distracciones, que junto al exceso de velocidad y al consumo de alcohol y drogas conforman el llamado "triángulo de la accidentalidad" en carretera. En este sentido, el estudio concluye que a pesar de que el número de accidentes por distracciones se ha reducido notablemente entre 2012 y 2021, su letalidad ha subido un 52% como consecuencia del exceso de velocidad, que agrava los accidentes de este tipo.

## JUNIO

- **Línea Directa incorpora a su seguro de hogar una cobertura completa frente a la ocupación ilegal de la vivienda**. El producto, único en España por la amplitud de sus coberturas, incluye hasta 10.000 euros en asistencia jurídica por parte de la compañía y costes legales (abogado, procurador, perito, gastos



notariales, costas y tasas judiciales) para recuperar su casa y la compensación económica por gastos para la habilitación de la vivienda, gastos de suministros, pérdida de rentas del alquiler y otros costes.



- **Línea Directa Aseguradora sube ocho puestos, hasta la posición 40, en el ranking Merco Empresas y Líderes 2023 de compañías con mejor reputación en España.**

En los dos últimos años, la aseguradora ha mejorado su posición 14 puestos gracias a su posicionamiento entre los distintos grupos de interés como una gran entidad aseguradora multirramo, su visión cliente y foco en la innovación, su liderazgo en el ámbito de la transformación digital y su compromiso con la Sostenibilidad.

- **La Fundación Línea Directa entrega los galardones de la XX edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial**. El Premio, un referente en los certámenes periodísticos de nuestro país, reconoce la labor de los profesionales de la información sobre seguridad vial, siempre con el objetivo de incentivar la conducción responsable en la sociedad. En esta edición, los galardonados han sido Leticia Núñez, Isabel Martín y Patricia Corral, del Diario de Burgos, en la categoría Prensa Escrita y Medios Online; Ana Corbatón, de Cadena SER, en Radio, y Esperanza Calvo, de Telecinco, en la categoría Televisión. El ganador de cada categoría recibe como premio una dotación económica de 10.000 euros netos. El Premio Solidario ha recaído en Institut Guttmann de

Neurorrehabilitación, y la Revista Tráfico y Seguridad Vial de la DGT ha recibido el Premio Honorífico. Durante la gala de entrega de los galardones, la Fundación ha destacado a El País, Televisión Española, Onda Cero y Radio Nacional de España por ser los medios que, a lo largo de las 20 ediciones del certamen, han ganado el premio un mayor número de ocasiones.



## JULIO

- Con el objetivo de fomentar la adquisición de vehículos equipados con algún sistema avanzado de asistencia a la conducción (ADAS), asociados a una mayor seguridad y a una menor accidentalidad, **Línea Directa lanza una promoción denominada "Campaña ADAS", por la que hará una mejora de hasta el 35% en el precio del seguro a las nuevas contrataciones de una póliza de automóvil siempre que el coche que se quiera asegurar incorpore alguna de estas tecnologías.**
- La Fundación Línea Directa presenta el estudio **"Ir y volver. Radiografía de los accidentes de tráfico en los desplazamientos de verano en España (2012-2021)"**, elaborado en colaboración con FESVIAL. El informe concluye que el verano es la época más complicada de todo el año para conducir. En la última década, hubo 5 fallecidos al día durante la época estival, una tasa un 20,5% más alta que en periodos no vacacionales y sensiblemente superior a la de otros festivos.

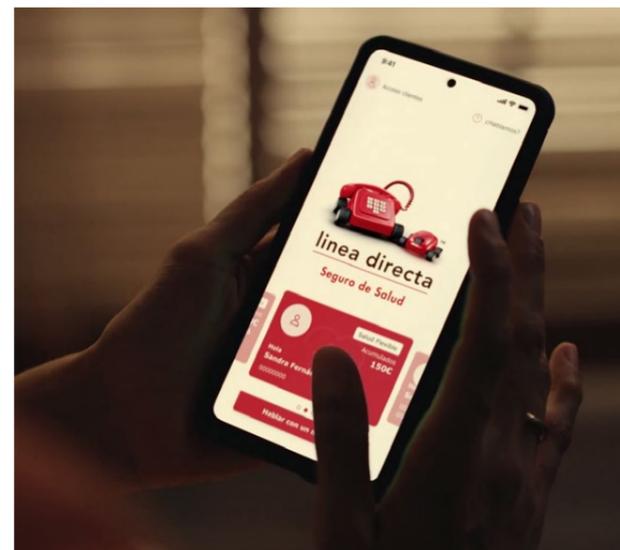
## AGOSTO

- Con motivo del puente del 15 de agosto, uno de los más peligrosos de todo el año en términos de seguridad vial en España, **la Fundación Línea Directa lanza una campaña informativa** basada en su informe “Ir y volver. Radiografía de los accidentes de tráfico en los desplazamientos de verano en España (2012-2021)”. En la última década, durante ese puente, se registraron alrededor de 7.500 accidentes en los que hubo casi 200 fallecidos, unos 20 cada año.



## SEPTIEMBRE

- **Línea Directa presenta el estudio “Los españoles ante la ‘okupación’ de la vivienda en España. Opinión, preocupaciones y propuestas”**, elaborado a partir de los resultados de 1.700 encuestas realizadas en toda España y que, entre otras cosas, concluye que 1 de cada 4 españoles (24%) cree que hay posibilidades “medias o altas” de que le “okupen” su vivienda y el 77% cree que este fenómeno es ya un problema social en nuestro país.
- **Línea Directa anuncia que venderá su seguro de salud bajo su marca para impulsar la estrategia multirramo de la compañía.** El Grupo Línea Directa comenzó a operar en Salud en septiembre de 2017, se ha posicionado como un fuerte competidor en el mercado y ha alcanzado los 110.000 asegurados. La compañía ha decidido comercializar desde el 24 de septiembre las pólizas de este ramo, gestionadas hasta ahora con la marca Vivaz, bajo la marca Línea



Directa. Con esta decisión, la actividad del grupo en seguros de salud se beneficiará del liderazgo y el potencial de la marca Línea Directa. La compañía da un paso más en su estrategia como **aseguradora multirramo** que permitirá a los clientes beneficiarse de una propuesta comercial integral y de una experiencia de cliente homogénea en todos los canales. Gracias a ello la entidad podrá optimizar su estrategia publicitaria, incrementar su eficacia comercial e impulsar la fidelización de su cartera de clientes, contribuyendo de esta manera al crecimiento y la diversificación del Grupo.

## OCTUBRE

- Fruto de las medidas de tarificación, suscripción y eficiencia en la gestión de siniestros aplicadas durante 2023, Línea Directa Aseguradora presentó unos **resultados al cierre de septiembre** que muestran una mejora de sus márgenes y un beneficio neto de 0,9 millones de euros en el tercer trimestre estanco del ejercicio. Los ingresos por primas aumentaron en los nueve primeros meses del año un 3% respecto al mismo periodo de 2022, a 731,9 millones de euros, al crecer la facturación en todas las líneas de negocio.

## NOVIEMBRE

- **La Fundación Línea Directa presenta el estudio “Coche seguros para todos. Análisis de la accidentalidad bajo una perspectiva de género (2012-2021)”**. El informe, realizado en colaboración con Centro Zaragoza y el Instituto de Investigación Tecnológica de la Universidad Pontificia Comillas, analiza la accidentalidad de cada género y las cifras oficiales de accidentes de hombres y mujeres en los últimos 10 años. Además, evalúa las pruebas de seguridad pasiva, realizando para ello un crash test computerizado que reproduce un choque frontal de circunstancias idénticas para ambos géneros. Una de sus principales conclusiones del estudio es que **las conductoras tienen un 17% más de riesgo de morir y el doble de probabilidades de sufrir una lesión cerebral grave que los hombres debido a que el diseño de los vehículos esté basado en la anatomía de los hombres** y no tanto en la de las mujeres.
- Línea Directa Aseguradora e IESE Business School organizan la **I Edición del Foro de Inversión Insurance Revolution** para *start-up* que tengan un impacto en la experiencia de cliente y servicios digitales para el sector asegurador. Durante el evento, un total de siete proyectos seleccionados por su modelo de negocio, fase de desarrollo y escalabilidad fueron presentados a la Alta Dirección de Línea Directa Aseguradora y la Red de Business Angels y Family Offices del IESE.



- El estudio sobre salud mental **“Comprender o rumiar nuestras emociones. Análisis de las estrategias silenciosas que nos acercan o apartan del bienestar emocional”**, elaborado por el **seguro de salud de Línea Directa**, concluye que la rumiación está detrás del 40% de los problemas de ansiedad de la población española y del 30% de los de depresión. El informe, elaborado conjuntamente con la experta en Inteligencia Emocional Ruth Castillo-Gualda y el especialista en Intervención de la Ansiedad y el Estrés Juan Ramos-Cejudo, ambos profesores de la Facultad de Salud de la Universidad Camilo José Cela (UCJC), ofrece además estrategias que alejan o acercan a la población a un mayor bienestar emocional.

## DICIEMBRE

- Con el objetivo de fomentar la seguridad vial entre los empleados del Grupo y reforzar la sensibilización y la empatía de los especialistas en la gestión de siniestros de la compañía, la Fundación Línea Directa organizó el **Día de la Seguridad Vial en Línea Directa Aseguradora**. Durante la jornada, organizada en colaboración con Fundación RACE y AESLEME, la plantilla de la aseguradora pudo experimentar la realidad de un accidente de tráfico a través de simuladores de vuelco, impacto y conducción en circunstancias adversas y bajo los efectos del alcohol y las drogas, así como conocer el testimonio de un herido grave en accidente de tráfico.
- Línea Directa Aseguradora presentó el estudio **“Hogar y perros”**, que analiza la tendencia sociodemográfica en cuanto a la tenencia de estas mascotas, la posibilidad de accidentes, las responsabilidades y el impacto de la nueva ley de Bienestar Animal. Según las principales conclusiones del informe, **todavía 3 de cada 10 perros en España no cuentan con ningún tipo de seguro a pesar de la próxima entrada en vigor de la nueva normativa y el 10% de los propietarios admite que sus canes han atacado en alguna ocasión a personas u otros animales.**

# PRINCIPALES MAGNITUDES 2023

## DATOS ECONÓMICOS EN MILLONES

**973,3 M€**  
primas emitidas



**792,7 M€**  
Motor



**149,4 M€**  
Hogar



**30,4 M€**  
Salud



**0,78 M€**  
Otros

**BAI** (Beneficio Antes de Impuestos)\* -6,5 M€

**Beneficio Neto\*** -4,4 M€

**NÚMERO DE CLIENTES 3,32 M**

## BUEN GOBIERNO



% MUJERES EN EL CONSEJO



% CONSEJEROS INDEPENDIENTES



Nº DE CONSEJEROS

## DATOS DE PLANTILLA



Nº DE EMPLEADOS

**2.488**

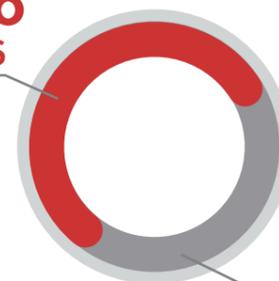


**42**  
EDAD MEDIA



**9,9**  
AÑOS DE ANTIGÜEDAD MEDIA

**58%**  
MUJERES



**42%**  
HOMBRES



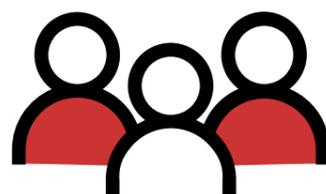
**68%**  
PROMOCIONES INTERNAS  
(de las cuales mujeres 53%)



**90,4%**  
PLANTILLA HA RECIBIDO FORMACIÓN

\* Datos consolidados de Beneficio Antes de Impuestos y Beneficio Neto bajo NIIF 17 & 9. Bajo NIIF 4, el BAI es de -13,8M€ y el Beneficio Neto de -9,8M€.

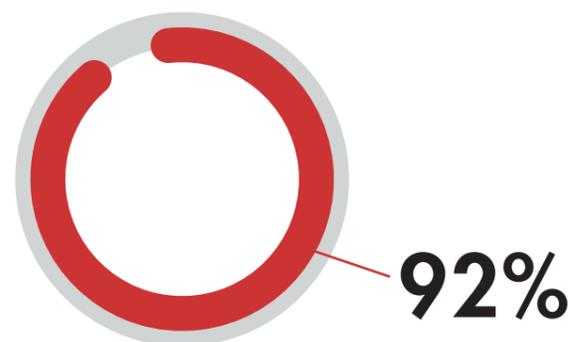
## Empleados



Contratos indefinidos	99,5%
Mujeres en puestos de Alta Dirección	58%
Mujeres en puestos de responsabilidad *	51%
Brecha salarial	3,1%
Empleados en voluntariado corporativo	169

\* En puestos de responsabilidad se incluye el Comité de Dirección y los mandos intermedios.

## Colaboradores



PROVEEDORES LOCALES

## Cientes



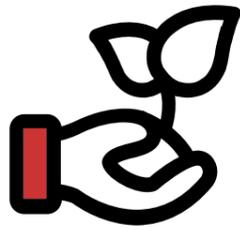
NPS (Net Promoter Score)	29,16
NSS (Net Satisfaction Score)	33,67
Cientes digitales	87,4%
Llamadas atendidas	11,12 M
Descuento medio a clientes de salud por buenos hábitos	45,15€
Número de consultas al servicio de telemedicina y médico chat online	40.542

## Sociedad



Impuestos directos e indirectos soportados y repercutidos	221,5 M€
---	----------

## Medioambiente



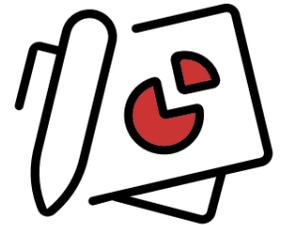
Energía eléctrica renovable (Línea Directa Aseguradora)	100%
Porcentaje de electricidad autogenerada (Grupo)	14%
Reducción del consumo energético (Grupo)	4%
Reducción del consumo de papel (Grupo)	6%
Reducción de emisiones (alcance 1 y 2 / Grupo)	10%

## Fundación Línea Directa



Proyectos recibidos de <i>start-up</i> en el Premio Emprendedores y Seguridad Vial	50
Trabajos presentados al XX Premio Periodístico de Seguridad Vial	2.003
Número de noticias generadas por los estudios de Seguridad Vial	815

## Finanzas sostenibles



Porcentaje de primas elegibles según la taxonomía	2,1%
Cartera de inversión elegible según la Taxonomía UE por volumen de negocio	14,1%
Cartera de inversión elegible según la Taxonomía UE por CAPEX	12,7%
Porcentaje de primas alineadas con la taxonomía	2,1%
Cartera de inversión alineada según la Taxonomía UE por volúmen de negocio	2,3%
Cartera de inversión alineada según la Taxonomía UE por CAPEX	4,5%
Riesgo ESG de la cartera de inversión	20,43%

# ENTORNO EMPRESARIAL

El sector asegurador español ha mantenido un crecimiento sólido en ingresos en sus principales líneas de negocio en un contexto de desaceleración económica, mientras que los altos niveles de inflación han seguido condicionando un ejercicio más los resultados y las ratios de rentabilidad de las compañías especializadas en seguros generales.

## CONTEXTO MACROECONÓMICO

En el año 2023 la economía global ha continuado recuperándose de los impactos de la pandemia y del conflicto bélico en Ucrania, aunque con **un crecimiento que se ha ido moderando durante el ejercicio**. A esa desaceleración ha contribuido la pérdida de fuelle del sector servicios, que se une a la debilidad de la actividad manufacturera; el endurecimiento de las condiciones financieras derivado de unas políticas monetarias restrictivas y la elevada presión inflacionista, con un repunte de los precios energéticos.

El Producto Interior Bruto (PIB) mundial aumentó durante el ejercicio un 3,1%, según las estimaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), frente al avance del 3,5% que registró en 2022, con diferencias entre las principales áreas geográficas. Estados Unidos registró un crecimiento más fuerte de lo previsto, la Eurozona mostró cierto estancamiento a lo largo del ejercicio y la economía de China, aunque avanzó al 5,2%, está lejos de sus registros previos a la pandemia.

### UNA ECONOMÍA EN DESACELERACIÓN

Evolución del PIB en %

	2022	2023	2024*
Mundo	3,5%	3,1%	3,1%
Eurozona	3,3%	0,5%	0,9%
E.E.U.U.	1,9%	2,5%	2,1%
China	3,0%	5,2%	4,6%

\*Previsión FMI. January 2024 World Economic Outlook.



Estas perspectivas pueden verse condicionadas a la baja, por un lado, por las tensiones geopolíticas. La guerra en Ucrania y una extensión del conflicto entre Gaza e Israel podrían conducir a un escenario de mayor escalada de los precios, especialmente de los alimentos, las materias primas y la energía.

La **inflación**, que en 2022 alcanzó el 8,4%, se moderó en 2023 al 6,8%, reflejando las políticas monetarias aplicadas, y se estima que siga desacelerándose progresivamente. Los bancos

centrales han dado señales de que la **subida de los tipos de interés** han llegado a su fin e incluso se especula con los primeros recortes en 2024, aunque previsiblemente se mantendrán en niveles restrictivos durante un periodo de tiempo más largo de lo esperado.

Otros factores de riesgo para el desempeño de la economía mundial son una desaceleración más acentuada de China y los niveles de deuda y déficit públicos en algunos países.

## ESPAÑA

La economía española, por su parte, volvió a mostrar en 2023 un crecimiento diferencial respecto a la Eurozona, con un avance del PIB del 2,5%, apoyada en el dinamismo mostrado por la demanda nacional gracias al incremento tanto del consumo público como de los hogares. En este sentido, el mercado laboral mostró un comportamiento relativamente robusto, alcanzando el récord de ocupados (21,2 millones de personas) y situándose la tasa de paro en el 11,76%.

A pesar de esa mejor evolución en comparación con el entorno, la economía nacional no es ajena al contexto global de ralentización generalizada. El Banco de España prevé que, frente a la tendencia positiva del 2,5% en 2023 y del 5,8% en 2022, la economía española crezca en 2024 a una tasa del 1,6%.

Esta ralentización obedecería, de acuerdo con el organismo, a una desaceleración del entorno exterior y unas perspectivas menos favorables acerca de la evolución futura del consumo de los hogares.

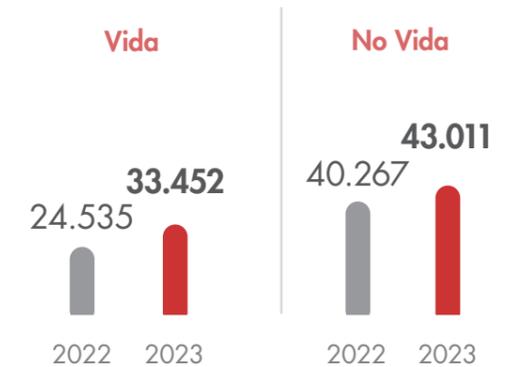
El Índice de Precios al Consumo (IPC) general se situó a cierre de diciembre del pasado ejercicio en el 3,1%. En términos de media anual, se moderó del 8,4% de 2022 al 3,5% en 2023. No obstante, la inflación subyacente se mantuvo durante todo el ejercicio por encima de la general, con una tasa media anual del 6%. El Banco de España pronostica que el IPC se siga moderando progresivamente, de forma que se sitúe en el 3,3% al cierre de 2024 y baje al 2% en 2025.

## EVOLUCIÓN DEL SECTOR ASEGURADOR

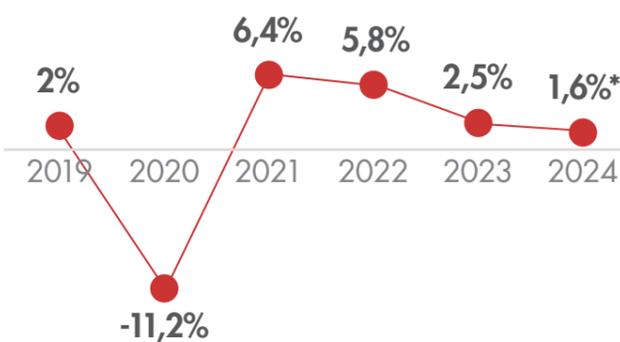
El comportamiento de la actividad aseguradora en 2023 ha estado marcado por la evolución de la economía y, especialmente, por el efecto de las políticas monetarias y los altos niveles de inflación. Si bien el sector ha registrado un crecimiento de los ingresos por primas sólido y simétrico en sus dos grandes componentes, los seguros de Vida y los de No Vida, la evolución en términos de rentabilidad ha sido diferente entre ambas líneas de negocio. En concreto, el ramo de No Vida, y en especial el de seguros de automóvil, continúa impactado negativamente por el incremento de los costes medios de reparación y del baremo de lesiones.

Los ingresos por primas del sector se situaron en 76.463 millones de euros al cierre del ejercicio, un 18% más que en 2022, impulsados sobre todo por el negocio de Vida, cuya facturación creció un 36,3%, a 33.452 millones, gracias a la subida de los tipos de interés. Por su parte, los ingresos del ramo de No Vida aumentaron un 6,8%, hasta los 43.011 millones de euros, intensificándose el ritmo de crecimiento de 2022 (+4,7%), según los datos de Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras (ICEA).

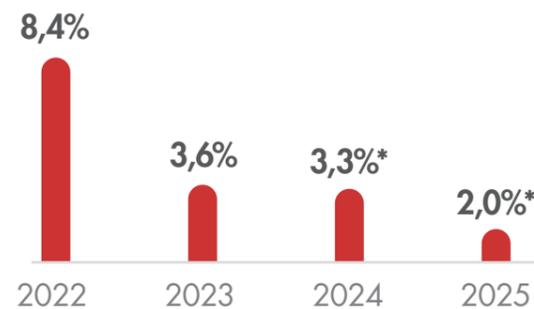
### EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO ASEGURADOR (Ingresos por primas)



### ECONOMÍA ESPAÑOLA Variación anual del PIB (%)



### ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMO



\*Previsión del Banco de España. Proyecciones macroeconómicas de la economía española (2023-2026): contribución del Banco de España al ejercicio conjunto de proyecciones del Eurosistema de diciembre de 2023.



Todas las principales líneas de No Vida registraron un crecimiento destacado en términos de facturación.

**Autos**, que es el primer ramo de seguros generales con un 28% de la facturación total de No Vida, mejoró sus ingresos un 6,6%, hasta los 12.108 millones de euros. A esta evolución positiva del ramo contribuyó fundamentalmente el aumento de las primas medias llevado a cabo por el sector como respuesta al estrechamiento de los márgenes aseguradores, y en menor medida el incremento del parque de automóviles asegurados.

La recuperación del stock en los concesionarios tras los problemas de suministros globales sufridos en los anteriores ejercicios han impulsado las matriculaciones de turismos. Durante el pasado ejercicio, estas crecieron un 16,7%, a 949.359 vehículos, cifra todavía por debajo de los niveles previos a la pandemia de la Covid-19, según datos de Faconauto. De esta forma, el parque asegurado marcó un nuevo nivel récord, llegando a los 33,4 millones de vehículos asegurados (+1,5%), según datos del Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA).

Por el lado de la rentabilidad, el ramo continuó condicionado durante 2023 por unos elevados costes de reparación. A ello se suma un alza del baremo de lesiones del 8,5%. Como consecuencia, el ratio combinado del conjunto del sector asegurador se situó a lo largo del ejercicio por encima del 100%, según las cifras de ICEA.

El sector asegurador español ha registrado, un año más, crecimientos destacados en Hogar y Salud a pesar del entorno de desaceleración económica y de los efectos de la política monetaria.

El endurecimiento de las condiciones financieras derivado de la subida de los tipos de interés propició en 2023 un descenso en la compraventa de viviendas de más del 9%, según los datos

a cierre de noviembre, último dato del INE disponible. Pese a ello, el ajuste de tarifas y el aumento de la penetración del seguro de hogar permitió al sector incrementar la facturación por primas en el ramo de **Hogar** un 6,4%, a 5.475 millones de euros, un crecimiento 0,8 puntos porcentuales superior al registrado en 2022.

El ramo de **Salud** mostró cierta ralentización respecto al año anterior, con un crecimiento del volumen de primas en el negocio de Asistencia Sanitaria del 6,6%, superando los 11.200 millones de euros. De esta forma, y a pesar de la ralentización en la entrada de nuevos asegurados ligada al ciclo económico y el efecto de la inflación en la renta de los hogares, esta línea de negocio representa ya más del 26% de la facturación total del ramo de No Vida, solo por detrás de los seguros de automóvil.

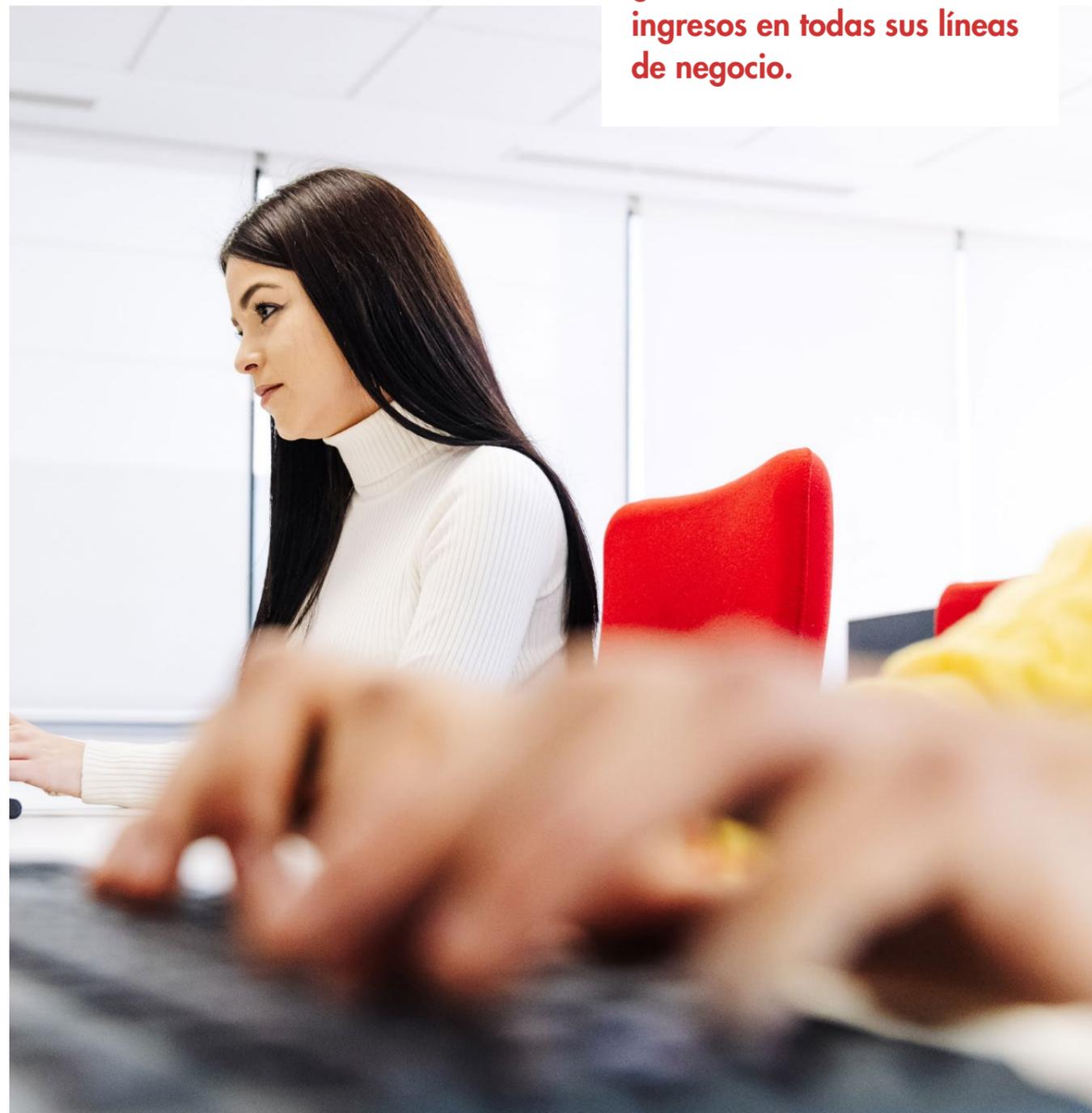
Desde el punto de vista de la rentabilidad, **el resultado de la cuenta técnica del ramo de No Vida se vio impactado por la escalada de los costes medios de reparación y prestación del servicio**, y que afectó principalmente al negocio de seguros de automóvil. El margen financiero del negocio de seguros generales, por el contrario, mejoró impulsado por las mayores rentabilidades obtenidas en las inversiones gracias a las subidas de tipos de interés.

En este contexto de mercado, **Línea Directa Aseguradora**, que cuenta con una cartera de clientes de 3,3 millones de asegurados, alcanzó los 973,3 millones de euros de facturación por primas, un 2,8% más, gracias al **crecimiento de los ingresos en todas sus líneas de negocio**. En concreto, y conforme a la estrategia de crecimiento rentable del grupo, el ramo de Motor mejoró un 2,5% sus ingresos, Hogar un 4,0% y Salud un 4,5%.

En línea con la tendencia general del sector, **los resultados de la compañía se vieron condicionados por esa coyuntura inflacionaria**, arrojando una pérdida neta de 4,4 millones de euros debi-

do al incremento de la siniestralidad. En todo caso, en el segundo semestre del ejercicio el Grupo registró ya un beneficio neto de 10,7 millones de euros, **recogiendo el efecto positivo en los márgenes de las medidas de suscripción y eficiencia en la gestión siniestral aplicadas por la entidad**.

**Línea Directa Aseguradora, alcanzó los 973,3 millones de euros de facturación por primas, un 2,8% más, gracias al crecimiento de los ingresos en todas sus líneas de negocio.**



# MODELO DE NEGOCIO

## LA MARCA LÍNEA DIRECTA

La marca Línea Directa es uno de los activos estratégicos más importantes de la aseguradora. Asimismo, la marca refleja la identidad y la esencia de la compañía: una forma única y exitosa de hacer seguros, con solidez, liderazgo y valores. Desde su lanzamiento en 1995, Línea Directa Aseguradora ha mantenido una relación directa y una comunicación sencilla y fresca para estar cerca de sus clientes. Esto, junto con su capacidad de innovación y la digitalización de sus procesos, ha permitido a la compañía consolidarse como una de las aseguradoras de referencia del mercado español y convertirse en una gran compañía multirramo.

Línea Directa Aseguradora nació hace 29 años comercializando un único producto –seguros de automóvil– y con un modelo de negocio directo, operando exclusivamente por teléfono. Actualmente es una **aseguradora multirramo especializada en pólizas de automóvil, hogar y salud** y mantiene su **modelo de negocio directo**, lo que permite a sus más de 3,3 millones de clientes relacionarse directamente con la compañía a través del teléfono y los canales digitales del Grupo.

El objetivo de Línea Directa Aseguradora ha sido siempre poner al cliente en primer lugar. Antes de 1995, la venta de seguros se hacía casi exclusivamente a través de canales intermediados. Línea Directa Aseguradora irrumpió con un modelo de negocio directo, sin redes de oficinas, que supuso un antes y después en el sector, ya que **traslada al cliente parte del ahorro** obtenido en los procesos operativos sin tener que reducir el alcance de sus prestaciones y la calidad del servicio.

El modelo directo implica tanto una forma de relacionarse con los clientes como una organización,

una operativa y una cultura diferentes. Esto, a su vez, conlleva una serie de cualidades que le dotan de una gran competitividad: un **gran alineamiento estratégico**, un **soporte tecnológico** de última generación y una **extraordinaria flexibilidad** que permite responder de una forma más eficiente y ágil a las necesidades del negocio y de los asegurados.

Todo ello se traduce en ventajas para los clientes en términos de cercanía, productos únicos, calidad de servicio y precios competitivos, y que la entidad engloba bajo el claim **“El valor de ser directo”**. La propuesta de Línea Directa encontró una excelente respuesta en el mercado, ya que la compañía logró el *break even* en cuatro ejercicios y en menos de diez alcanzó su primer millón de clientes pese a operar en un único ramo.

La introducción y desarrollo del modelo directo supuso una revisión completa de los canales de distribución dominantes hasta la fecha, así como de la forma de acercarse a la sociedad. El Grupo Línea Directa diseñó una estrategia de **comunicación publicitaria diferente, sencilla y alejada de**

**Actualmente, Línea Directa Aseguradora se ha consolidado como uno de los mayores anunciantes del país según el último informe de Infoadex y una de las marcas españolas de seguros con mayor recuerdo publicitario según el estudio IOPE de Notoriedad Publicitaria de Kantar TNS.**

**los arquetipos** manejados por la industria hasta aquel momento. Para ello, impulsó una publicidad fresca, dinámica, flexible y especialmente dirigida a los medios masivos, que, utilizando cierto tono humorístico, ponía en valor las ventajas del modelo directo para el asegurado con el objetivo de vincularlas a su marca.

Actualmente, Línea Directa Aseguradora se ha consolidado como uno de los **mayores anunciantes del país** según Infoadex y una de las marcas españolas de seguros con **mayor recuerdo publicitario** según el estudio IOPE de Notoriedad Publicitaria de Kantar TNS.

Esta disrupción publicitaria responde a la **fuerte cultura de la innovación** que caracteriza al Grupo Línea Directa y que abarca tanto el marketing como sus procesos y el desarrollo de productos. Inicialmente especializada en pólizas de automóvil, el Grupo comenzó a operar en el ramo de Hogar en 2008 y en 2017 lanzó su seguro de Salud, manteniendo siempre la premisa de ofrecer **soluciones aseguradoras diferenciales y competitivas.**

En este sentido, la compañía quiere cubrir todas las necesidades de aseguramiento de los clientes.

La entidad nació con una **base tecnológica avanzada** como uno de los pilares de su modelo directo. En 1999, cuatro años después del comienzo de sus operaciones, Línea Directa se convirtió en la primera compañía de seguros en distribuir pólizas a través de Internet. Esta firme apuesta por la tecnología y la ausencia de conflictos de canales ha aportado al Grupo una **gran ventaja en el ámbito digital**. Actualmente, más del 87% de los clientes de la compañía son digitales, las interacciones digitales de los asegurados son un 59% superiores a los contactos telefónicos y la entidad se apoya ya en tecnologías como la Inteligencia Artificial (IA) para ofrecer **seguros y servicios de mayor calidad, más ágiles y directos**, mejorando la experiencia de usuario.

## Gran aseguradora multirramo

Línea Directa Aseguradora es una de las 13 primeras compañías de seguros de No Vida en España gracias a su posición en el mercado de los seguros de automóvil, en el que es la quinta aseguradora del país por volumen de facturación, y a su creciente actividad en seguros de hogar y de salud, ramos en los que ocupa las posiciones 13 y 24 respectivamente. Apoyándose en esa diversificación del negocio, la vocación de la compañía es consolidarse como una gran aseguradora multirramo.

Esto implicó, en 2022, una **reordenación de la estructura organizativa que se ha consolidado en 2023**, migrando de una organización del negocio por ramos a una **visión global del asegurado** y todas sus necesidades. De esta forma, la organización pasó de dividirse por áreas de negocio o ramos a estructurarse en dos áreas con foco en el cliente. Por un lado, el Área Comercial, responsable de la captación de nuevo negocio a partir del liderazgo de la marca, una propuesta comercial multirramo, la innovación en producto y alianzas estratégicas. Por otro, el Área de Cartera de clientes, encargada de impulsar una relación más continuada y estrecha de los clientes con la compañía, apostando por la fidelización y la vinculación de los asegurados a largo plazo.

En 2023, este nuevo enfoque se plasmó en la propuesta comercial del Grupo con lanzamientos, como por ejemplo, de **“Fórmula coche+casa”**, que permite a los asegurados contratar de forma conjunta las pólizas de automóvil y hogar beneficiándose de precios más competitivos y coberturas adicionales gratuita. Se trata del primer paso de una aseguradora en España hacia **el empaquetamiento o la convergencia de las pólizas de una misma unidad familiar**.

Con el objetivo también de impulsar esa estrategia multirramo, **la compañía comenzó en septiembre de 2023 a comercializar sus pólizas de salud, gestionadas hasta entonces con la marca Vivaz, bajo la marca Línea Directa**. De esta forma, el ramo de salud se beneficia de la solidez y el potencial de la icónica marca del Grupo, líder en notoriedad del mercado asegurador español, y los asegurados pueden acceder a una **propuesta comercial integral y una experiencia de cliente homogénea** en todos los canales. Todo ello permitirá a la entidad optimizar la eficacia comercial e impulsar la fidelización de clientes, contribuyendo de esta manera al crecimiento y la diversificación del Grupo.



## Comunicación corporativa

El departamento de Comunicación Externa y Sostenibilidad ha diseñado un ambicioso **Plan de Comunicación Corporativa** con el que, a través de una estrategia de medios ganados y canales propios, traslada a los grupos de interés de la compañía y al conjunto de la sociedad los resultados financieros de la entidad, su estrategia corporativa y de negocio, su desempeño en materia de sostenibilidad y la destacada actividad de la Fundación Línea Directa en la promoción y defensa de la seguridad vial.

Con la finalidad de evaluar su alcance y resultados, el Plan de Comunicación somete a un minucioso seguimiento las apariciones informativas generadas por la compañía, analizando su temática, tono, espacio, duración, audiencias y valores publicitarios equivalentes.

En 2023, la compañía y la Fundación Línea Directa han lanzado **31 notas de prensa** y han presentado **7 estudios** sobre seguridad vial y temas de interés general relativos al automóvil, la vivienda y la salud. Además, **sus principales portavoces, incluida la Consejera Delegada, han sido entrevistados y han participado en numerosos foros**. La repercusión alcanzada con todas las acciones ha sido, en suma, de **5.926 impactos**, de los cuales el 81,5% se generó en **Internet**, el 13,7% en **prensa escrita**, el 2,7% en **radio** y el 2,0% en **televisión**.

Línea Directa Aseguradora cuenta, por otro lado, con **canales propios** de comunicación con sus grupos de interés y la sociedad, incluidas las cuentas corporativas del Grupo en las principales redes sociales, un blog corporativo y un blog de la Fundación Línea Directa, además de las webs corporativa, la comercial de la compañía y la de la Fundación.

Basándose en una estrategia basada en el crecimiento orgánico, una comunicación dinámica y la creación de una comunidad estable y participativa en torno a los valores de la marca, a cierre de 2023 la compañía sumaba **463.379 seguidores** en sus perfiles de **Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y TikTok**, lo que consolida como una de las aseguradoras con mayor masa social y con más actividad en estos canales. Por su parte, los blogs del Grupo, focalizados en ofrecer información relevante y útil para el conjunto de la sociedad y destacar la actividad de la aseguradora y su Fundación, sumaron **59.495 visitas**, un promedio de **4.958 al mes**.

Toda esta estrategia de comunicación corporativa permite a la entidad cumplir su **compromiso con la transparencia y posicionarse en base a sus atributos de marca**, mostrando la coherencia entre esa promesa y su comportamiento. Línea Directa Aseguradora se incluye año a año en los principales monitores de reputación del país, como **Merco Empresas** (puesto 40), **Merco Talento** (puesto 43 en 2022, último ranking publicado) o **Merco Responsabilidad ESG** (puesto 62).

LIDERAZGO PÚBLICO	2021	2022	2023
Número de noticias	8.340	7.203	5.926
Audiencias alcanzadas (millones)	3.208	2.039	1.831
Noticias de prensa distribuidas	43	44	31
Merco Empresas	54	48	40
Merco Talento	45	43	*
Merco Responsabilidad ESG	55	60	62
Reconocimientos	8	7	8
Seguidores en redes sociales	434.395	461.661	463.379

\*Ranking de 2023 no disponible.

## ESTRATEGIA

Línea Directa Aseguradora cuenta con una estrategia de negocio que, guiada por la misión, la visión y el propósito corporativo del Grupo y en conjunción con su estrategia de sostenibilidad, busca un crecimiento rentable y sostenible que genere valor para sus accionistas, clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general. Esta estrategia se asienta sobre aquellos pilares que definen y diferencian al Grupo Línea Directa frente a sus competidores y se adapta para afrontar los desafíos y oportunidades presentes y futuros derivados de las circunstancias del mercado.

### El valor de ser directo

Línea Directa Aseguradora inició su actividad en 1995 con un modelo de negocio basado en la desintermediación y la distribución directa. Gracias a las ventajas que este modelo supone tanto para la entidad como para los clientes, y que el Grupo resume con el claim **“El valor de ser directo”**, la compañía se convirtió rápidamente en un caso de éxito en el mercado asegurador español.

La entidad opera a través del canal telefónico y digital, sin redes de oficinas y con toda su **operación centralizada** en su sede en Tres Cantos (Madrid), lo que se traduce en una mayor eficiencia. A ello se suma el **rigor técnico**, la **innovación** en marketing y productos y la avanzada **digitalización** de sus procesos. Todo ello hace al Grupo Línea Directa **más competitivo**, ya que le permite ofrecer al cliente productos completos y una extraordinaria calidad de servicio a precios más competitivos.

### Crecimiento rentable y eficiencia operativa

Línea Directa Aseguradora ha mantenido a lo largo de sus 29 años de actividad un crecimiento sostenido y rentable en clientes e ingresos, de forma exclusivamente orgánica, que ha permitido a la compañía situarse en el **puesto número 13 del ranking de grupos aseguradores de No Vida en España** por volumen de facturación por primas.

Con un cartera de asegurados de más de 3,3 millones de clientes, los ingresos por primas del Grupo se situaron al cierre de 2023 en 973,3 millones de euros, impulsados por el crecimiento de la facturación en los tres ramos en los que opera —Motor, Hogar y Salud—. En un contexto de inflación persistente que ha provocado un fuerte deterioro en los márgenes del conjunto del sector asegurador, la estrategia de Línea Directa Aseguradora ha sido priorizar un **crecimiento rentable a través de una excelente selección del riesgo y una adecuación de las tarifas** al riesgo de cada cliente en el momento actual.

La compañía cuenta, para ello, con un **modelo de suscripción y tarificación** que permite ofrecer a cada cliente un **precio personalizado**, adaptando el producto y las tarifas a las circunstancias.

El Grupo tiene como prioridad estratégica en la actual coyuntura de mercado la mejora de los márgenes aseguradores a través de varias vías de actuación: **el ajuste de las primas y las normas de suscripción al riesgo actual, la optimización de la gestión siniestral y el incremento continuo de la eficiencia**, mediante un control estricto de los gastos generales y un aumento de la productividad, apoyándose sobre todo en la digitalización creciente de los procesos.

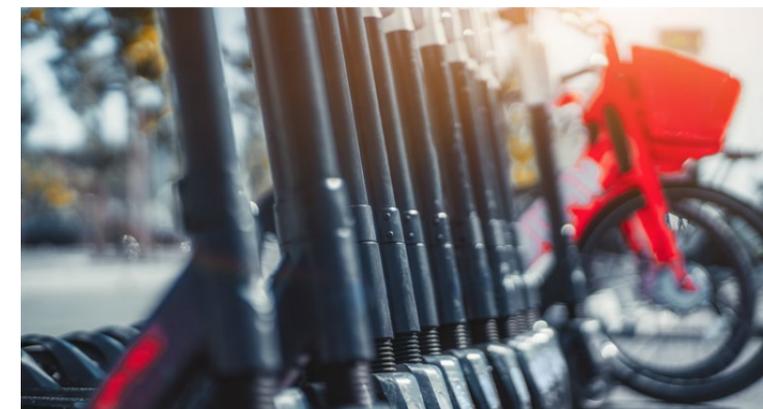
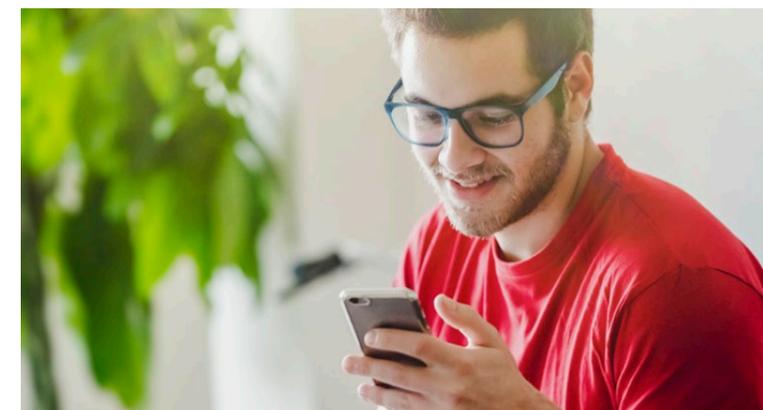
## Innovación en producto

La ambición del Grupo Línea Directa es mantener un crecimiento rentable a la vez que sostenido a través de la generación de nuevo negocio e incrementando la fidelización de la cartera poniendo el **foco de toda la estrategia en el cliente**. Para ello, la ambición de la compañía es **cubrir todas las necesidades de aseguramiento de los clientes a través de una oferta altamente competitiva**, basada en unas pólizas con coberturas amplias y únicas, una elevada calidad de servicio y una excelente experiencia de usuario gracias a una oferta de servicios digitales.

La cercanía al cliente, la cultura de innovación y amplia agilidad intrínsecas al modelo de negocio de la compañía otorgan a Línea Directa Aseguradora una gran capacidad de adaptación y respuesta a los cambios en los hábitos y las necesidades de aseguramiento de los clientes con productos específicos y diferenciales en los ámbitos de la movilidad, la vivienda y salud.

A lo largo de 2023 Línea Directa ha lanzado al mercado productos novedosos como **“Fórmula coche+casa”**, primer paso de una aseguradora en España hacia el empaquetamiento de pólizas de una misma unidad familiar, al ofertar de manera conjunta los seguros de automóvil y hogar; **“Hipoteca Free”**, un seguro de hogar pensado específicamente para aquellas personas que han terminado de abonar su hipoteca, y **“Hogar Despreocupado”**, primera cobertura completa e integral frente a la ocupación ilegal de la vivienda.

En los últimos años, la entidad ha apostado también por situarse a la vanguardia, desde un punto de vista de adaptación de la oferta aseguradora, del cambio de paradigma que se está produciendo en la movilidad con el auge de los vehículos sostenibles, de los vehículos de movilidad personal (VMP) y de nuevas fórmulas de uso y propiedad como el *renting*. En 2023, la compañía extendió a las motos eléctricas su





**Póliza Respira**, el seguro para coches eléctricos e híbridos enchufables con coberturas específicas para estos vehículos que lanzó en 2016. Por otro lado, Línea Directa ofrece sus seguros a través de la plataforma de venta de vehículos de ocasión **CarnRoll**, una plataforma digital de venta de vehículos de ocasión con financiación y seguro incluido. Además, y para impulsar la renovación del parque automovilístico y fomentar la seguridad vial, la compañía puso en marcha la **"Campaña ADAS"** de descuentos en la póliza para aquellos vehículos que incorporen algún sistema avanzado de asistencia a la conducción. Todo ello se suma a otras novedades comerciales lanzadas en los últimos años en este ámbito como **Llámallo X**, primer seguro con coche incluido, y **Safe&Go**, una póliza específica para usuarios de patinetes y otros VMP.

La innovación en producto, que incrementa la ventaja competitiva del Grupo en un entorno altamente disruptivo como el actual, forma parte de la cultura y el ADN de la compañía desde sus orígenes y es transversal a toda la organización.

### Digitalización

Por su modelo de negocio directo, que requiere de una fuerte base tecnológica, Línea Directa Aseguradora se ha situado desde sus inicios a la vanguardia del sector en el ámbito de la digitalización. La entidad continúa avanzando en su transformación digital con la finalidad de **ser cada vez más eficiente y ofrecer un mejor servicio**.

Para ello, la compañía ha ido mejorando y evolucionando los desarrollos ya alcanzados, al tiempo que implementa aquellas nuevas tecnologías que contribuyan a optimizar la **gestión de sus procesos**. Por otro lado, la digitalización contribuye a mejorar la **experiencia de cliente**, atendiendo a los asegurados en cualquier momento y lugar y poniendo a su disposición productos y servicios útiles, así como a **potenciar los canales digitales como punto de relación con los clientes**, elevando así las oportunidades comerciales.

A lo largo de 2023, Línea Directa ha ampliado la **digitalización de sus procesos internos**, ha **aumentado la oferta de servicios digitales** ofrecidos a sus clientes a través de la aplicación móvil y ha **optimizado la gestión siniestral**.

Apoyándose en el uso de tecnologías avanzadas como la **Inteligencia Artificial (IA)**, la aseguradora aplica ya procesamiento de lenguaje natural en la apertura de partes, aislando al cliente de la complejidad de los procesos de la compañía. Esto ha permitido a la entidad reducir la carga operativa y los errores en la apertura de partes digitales, haciendo más ágil el proceso y mejorando la experiencia de usuario. Por otro lado, gracias también a las mejoras logradas con la IA, el 75% de las verificaciones al año que hace Línea Directa se realizan ya de forma digital, lo que permite al Grupo incrementar la eficiencia de este proceso y avanzar hacia la evaluación de daño automática y sin intervención humana.

A través de esta capacidad avanzada de digitalización de todos sus procesos, Línea Directa Aseguradora quiere ofrecer a los clientes las mismas funcionalidades a través de los canales digitales que a través del canal telefónico, de forma sencilla, práctica y ágil. Actualmente, los asegurados pueden hacer ya la mayor parte de las gestiones relacionadas con sus pólizas a través de la App y la web de Línea Directa, como contratar, dar de alta partes de accidentes y hacer un seguimiento de los mismos. Esa buena experiencia de cliente se ha traducido en un **alto grado de penetración de los servicios digitales**, de forma que más del 87% de los asegurados interactúan ya con la compañía por los canales digitales y las interacciones por estos superan en un 59% a los contactos de los clientes por teléfono.

La estrategia de eficiencia a través de la digitalización abarca en Línea Directa a toda la organización y todos sus procesos, desde la suscripción y la gestión de los siniestros hasta la relación con los proveedores y las formas de trabajar entre los

empleados. En este sentido, y basándose también en la IA, la compañía ha desarrollado un chat interno llamado LiDiA que ofrece respuestas personalizadas a las consultas más habituales de los empleados del Grupo. Esto permite atender de forma automatizada las consultas más habituales y que los equipos de Atención a las Personas de la entidad puedan centrarse en aquellas tareas de mayor valor para el empleado.

### Líneas de negocio

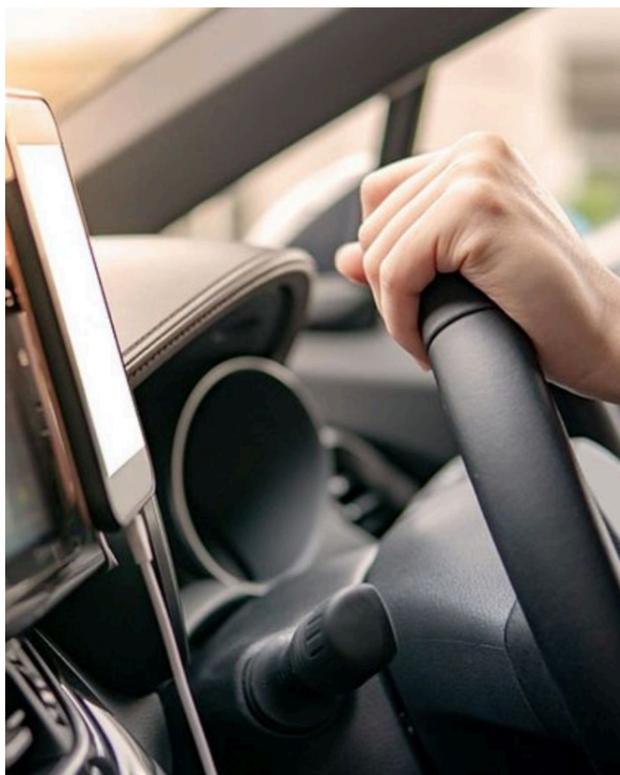
**Línea Directa** nació en 1995 como una *joint venture* entre **Bankinter** y **Royal Bank of Scotland** que apostaba por la distribución directa de seguros de coche. A lo largo de los años, la compañía ha ido diversificando sus líneas de negocio, hasta convertirse en una compañía multiramo que, en la actualidad, opera en los ramos de **Motor, Hogar y Salud**. Este crecimiento ha permitido a Línea Directa Aseguradora situarse en el puesto número **13 del ramo de No Vida** por volumen de primas, con una facturación de más de **973,3 millones de euros** y **3,3 millones de asegurados**, según el servicio de estadísticas y estudios del sector seguros en España, ICEA.



## El seguro de Autos

Los seguros de Autos constituyen el core de la actividad comercial del Grupo. A cierre de 2023, esta actividad suponía el **81% de la facturación por primas de la compañía**, con unos ingresos de 792,7 millones de euros, y el 74,5% de la cartera de asegurados, contando con 2,47 millones de clientes. Estas cifras consolidan a Línea Directa Aseguradora como la **quinta aseguradora del ramo de Autos** por volumen de primas a cierre de 2023.

La compañía cuenta con una oferta integral y personalizada de **pólizas de coches, motos, vehículos de movilidad personal y vehículos profesionales** tanto para particulares como para grandes empresas, pymes y autónomos. El modelo de negocio directo, el foco en la innovación y el amplio conocimiento del mercado le permiten ofrecer coberturas y servicios diferenciales diseñados específicamente para cada tipo de cliente y adaptados a sus necesidades.



El catálogo de la entidad abarca desde las pólizas clásicas (Todo Riesgo, Todo Riesgo con Franquicia, Terceros Ampliado y Terceros) hasta coberturas diferenciales como **Superterceros**, que amplía las garantías del seguro a terceros con daños propios en determinadas circunstancias. Además, la compañía cuenta con coberturas específicas ante accidentes contra **animales** o la posibilidad de elegir entre **reparación e indemnización** en algunos siniestros. El Grupo Línea Directa opera en este ramo con otras dos marcas independientes: **Penélope Seguros**, creada en 2012 con coberturas especialmente pensadas para mujeres, y **Aprecio**, un seguro dirigido a usuarios de motocicletas.

## El seguro de Hogar

El ramo de Hogar, en el que la compañía comenzó a operar en 2008, se ha convertido en un auténtico motor de crecimiento y diversificación para Línea Directa. Con una facturación por primas de 149,4 millones de euros y 727.000 viviendas aseguradas, esta línea de negocio aporta ya el **15% de los ingresos del Grupo** y el 22% de su cartera de clientes.

En un contexto marcado por la vinculación entre los créditos hipotecarios y el seguro de hogar, Línea Directa comercializa un producto basado en la flexibilidad y en la competitividad en precio, en la que el cliente solo paga por aquello que necesita, un atributo que ha permitido a la compañía alcanzar un alto nivel de crecimiento que le ha situado en el puesto número 13 del ranking del ramo de Hogar por volumen de negocio.

En los últimos años, el Grupo ha impulsado su oferta en seguros de hogar a través de **alianzas con compañías de otros sectores**. El objetivo es permitir a sus clientes acceder en condiciones ventajosas a otros servicios ligados a la vivienda, captar nuevos asegurados y fomentar la eficiencia energética en los hogares.

Entre las novedades del año 2023 destaca el lanzamiento de su cobertura integral contra la ocupación ilegal de las viviendas, que ha tenido una gran penetración en las nuevas contrataciones.

## El seguro de Salud

Como parte de su estrategia de diversificación del negocio, a finales de 2017 **Línea Directa Aseguradora** inició su actividad en el ramo de seguros de salud bajo la marca Vivaz. En apenas seis ejercicios y operando en un mercado muy maduro y concentrado, el Grupo cuenta con **117.000 asegurados** y **30,4 millones de euros** en ingresos, situándose entre las 25 mayores aseguradoras de salud de España.

El crecimiento orgánico de la aseguradora en este ramo se basa en su **carácter 100% digital**, en la facilidad y flexibilidad de su experiencia de cliente, en la competitividad de sus primas y en la amplitud y calidad de su cuadro médico que, en alianza con DKV, está formado por 51.000 profesionales y 1.000 centros sanitarios y hospitales.

La compañía presta especial atención a la **medicina preventiva y 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 garantizar la salud. De hecho, el Grupo permite a sus clientes beneficiarse de pruebas diagnósticas preventivas sin que estén asociadas a ninguna sintomatología. Además, la compañía anima a sus asegurados a seguir hábitos saludables, como caminar al menos 10.000 pasos al día, dormir al menos 7 horas diarias y seguir una alimentación saludable. Estos hábitos suponen importantes **descuentos en la renovación del seguro** a los clientes que pueden alcanzar hasta **200 euros**.

Al cierre de 2023, la App que monitoriza el cumplimiento de esos hábitos de vida saludable, contaba con más de 19.000 usuarios registrados.

Durante 2023, los usuarios de la aplicación registraron una media de 219.500 pasos al mes por persona y un total de 42 millones de horas de sueño, lo que aportó un descuento medio de 45,15€ por cliente.

En 2023 ha tenido lugar un hito fundamental en esta línea de negocio. Como parte de la estrategia multirramo de la compañía, **el seguro de Salud pasó a comercializarse directamente con la marca Línea Directa**. La venta de productos bajo la marca principal, líder en notoriedad del sector, tiene por objetivo potenciar la fidelización de clientes, así como impulsar el crecimiento y la diversificación de la entidad. Además, permitirá ofrecer a los clientes una propuesta valor integral y un *customer journey* homogéneo, reforzando las sinergias y la capacidad de venta cruzada.

El **cambio de marca** no ha supuesto ningún cambio ni en las coberturas de los clientes ni en sus condiciones, ya que los asegurados podrán seguir accediendo de la misma forma al cuadro médico y al resto de gestiones y servicios que ofrece la compañía a través de su App, así como seguir adscritos al programa de recompensas por mantener hábitos saludables.

En el ámbito operativo, la compañía ha atendido en 2023 un total de **40.542 consultas por chat y videoconferencia**, frente a las 42.872 del año anterior. Entre las más solicitadas se encuentran las consultas *online* de medicina general y con nutricionistas, pediatras y ginecólogos.

## Línea Directa Asistencia

Línea Directa Asistencia es la filial del Grupo especializada en **servicios de verificación, peritación y asistencia en viaje**. La compañía opera a través de una red de miles de colaboradores en toda España, ofreciendo asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año. De hecho, en 2023, la compañía de asistencia del Grupo realizó **más de 624.500** servicios en carretera en toda la geografía nacional.

Además, y gracias a los acuerdos con *partners* europeos de Astrum Alliance, líder mundial de las asociaciones de compañías de asistencia en viaje, es capaz de prestar este servicio a sus clientes españoles y extranjeros dentro y fuera de España, todos los días del año a cualquier hora, en español, inglés, alemán y portugués, tanto al vehículo como a los ocupantes en caso de avería, accidente o robo.

Línea Directa Asistencia ofrece soluciones innovadoras en materia de movilidad y asistencia en carretera a través de un equipo propio y una amplia y experimentada red de colaboradores. Entre estos servicios destacan:

- **Grúa Digital.** A través de la App, el asegurado puede solicitar una grúa en menos de 30 segundos. La aplicación señala la posición del cliente y su vehículo mediante la geolocalización por GPS y permite realizar un seguimiento en tiempo real del recorrido seguido por el vehículo de asistencia y consultar el tiempo estimado de llegada. Asimismo, con el objetivo de incrementar la seguridad en la prestación, la compañía dispone del servicio **Facetruck**, a través del que el cliente puede recibir una fotografía y los datos del gruista y puede comunicarse con él a través de mensajes.

- **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.** Permite al asegurado realizar una valoración de los daños del vehículo a distancia, enviando fotografías a través de su aplicación móvil y evitando así desplazarse al taller. Este proceso se completa con verificaciones presenciales realizadas por una amplia red nacional de verificadores de toda España.
- **Ayuda mecánica.** La compañía ofrece a los asegurados asesoramiento profesional en temas de mecánica, reparaciones *in situ*, asistencia, o un servicio de mantenimiento integral para tener al día las revisiones. Para ello, Línea Directa Asistencia cuenta con un grupo de mecánicos altamente cualificados capaces de diagnosticar telefónicamente la avería en el momento, enviar información al colaborador para una reparación *in situ* o saber si es necesario el remolque de una grúa.
- **Servicios de movilidad.** Línea Directa Asistencia ofrece vehículos de sustitución y el traslado del automóvil a la ITV.

Por otro lado, la amplitud y la excelencia de la red de colaboradores de la compañía garantizan un servicio con un alto nivel de satisfacción de los clientes. Con un **tiempo medio de llegada de la grúa de 31 minutos y un nivel de reparaciones in situ del 44% de los casos**, 7 de cada 10 encuestados califican al servicio de Línea Directa Asistencia de "excelente".

Línea Directa Asistencia actúa además 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 filial del Grupo se ponen en contacto con el cliente para gestionar la emergencia. En caso de que no se lograra la comunicación, Línea Directa Asistencia avisa a los servicios de emergencia, trasladándoles la información del percance y su localización, acortando así los tiempos de atención médica.

## Centro Avanzado de Reparaciones (CAR)

Además de una extensa red de colaboradores, compuesta por más de 1.000 talleres de chapa, mecánica y lunas, Línea Directa Aseguradora cuenta con **dos talleres propios de última generación**, conocidos como **Centros Avanzados de Reparación (CAR)**, situados en Madrid y en Barcelona. Estos talleres 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.

Los dos talleres propios de Línea Directa Aseguradora realizaron en 2023 un total de **17.207 reparaciones**. De ellos, CAR Madrid, en funcionamiento desde 2008, reparó 9.850 vehículos (-0,2%). Por su parte, CAR Barcelona, inaugurado en 2018, atendió en el año 7.357 siniestros (+1,6%).

El conocimiento e información acumulados por ambos centros han permitido al Grupo mejorar notablemente su conocimiento y su capacidad de innovación en los procesos de reparación, impulsar la calidad y reducir los costes siniestros. De hecho, los talleres CAR son capaces de



gestionar todos sus procesos internos y externos de forma 100% on line, permitiendo a los clientes realizar un amplio abanico de gestiones a través de internet, como cambiar sus citas, solicitar un vehículo de sustitución o consultar el estado de su reparación, entre otros.

Todo ello se traduce en una valoración excelente por parte de 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 situó a cierre de 2023 en un 42,86 y un 43,67, frente al 30,14 del conjunto de los talleres no colaboradores.

Además, CAR cuenta con una flota propia de vehículos de sustitución que, de forma gratuita, se ponen a disposición de los clientes hasta el fin de la reparación.

## LDARreparaciones

Como parte de la reorganización de los procesos de prestación de la compañía, LDARreparaciones dejó de operar como sociedad en diciembre de 2023.

## Productos sostenibles

El Grupo Línea Directa mantiene desde hace años un firme compromiso con la Sostenibilidad, que materializa a través de su Plan trienal de Sostenibilidad, vigente hasta 2025. El plan contempla 87 acciones en 15 áreas de actuación para el periodo 2023-2025, está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y se integra en la estrategia corporativa.

Desde el punto de vista de la actividad comercial, el Grupo ha ido desarrollando y lanzando al mercado distintos productos y servicios que, además de atender a los objetivos de negocio y crecimiento en cada uno de los tres ramos en los que opera (Motor, Hogar y Salud), tratan de generar un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente.



## Póliza Respira

Dentro del ramo de Autos, Línea Directa cuenta con la **Póliza Respira**, el primer seguro especialmente dirigido a coches con etiqueta cero (incluidos vehículos híbridos enchufables). La compañía cerró el ejercicio 2023 con más de 26.400 vehículos eléctricos e híbridos enchufables en cartera y una **cuota de mercado del 10,1%** de las nuevas matriculaciones en este segmento de automóviles.

## Llámallo X

Como respuesta a la incertidumbre que genera en los consumidores las restricciones a los vehículos más contaminantes y el auge de nuevas formas de movilidad y propiedad, Línea Directa comenzó a comercializar en 2020 **Llámallo X**, el **primer seguro a Todo Riesgo con coche incluido** por un precio fijo al mes, mantenimiento e impuestos incluidos. Esta solución, que ha obtenido una gran acogida en el lanzamiento de cada una de las promociones, incluye periódicamente vehículos no contaminantes. A cierre de 2023, Llámallo X contaba con cerca de 2.600 pólizas con coche incluido.




lineadirecta.com

Presenta **Llámallo X:**  
**El seguro que incluye un coche**

**SEGURO A TODO RIESGO**  
+ FIAT 500 HÍBRIDO

**199 €/mes\***

Precio final, impuestos incluidos

Seguro a Todo Riesgo con franquicia de 180 €

\*Sin entrada ni pago final



### ConducTOP

Los clientes de Línea Directa tienen a su disposición la aplicación móvil **ConducTOP**, un programa que analiza la forma de conducción de sus usuarios con el objetivo de hacerla más segura y, por tanto, más sostenible. La aplicación tiene en cuenta la suavidad de los giros y de la frenada, la aceleración y el respeto a los límites de velocidad, así como la concentración al volante. De esta forma, los asegurados con más puntos acumulan puntos y descuentos que pueden canjear por productos y servicios en gasolineras Cepsa. A cierre de 2023, la App acumula 66.578 descargas en las stores de Android e IOS.

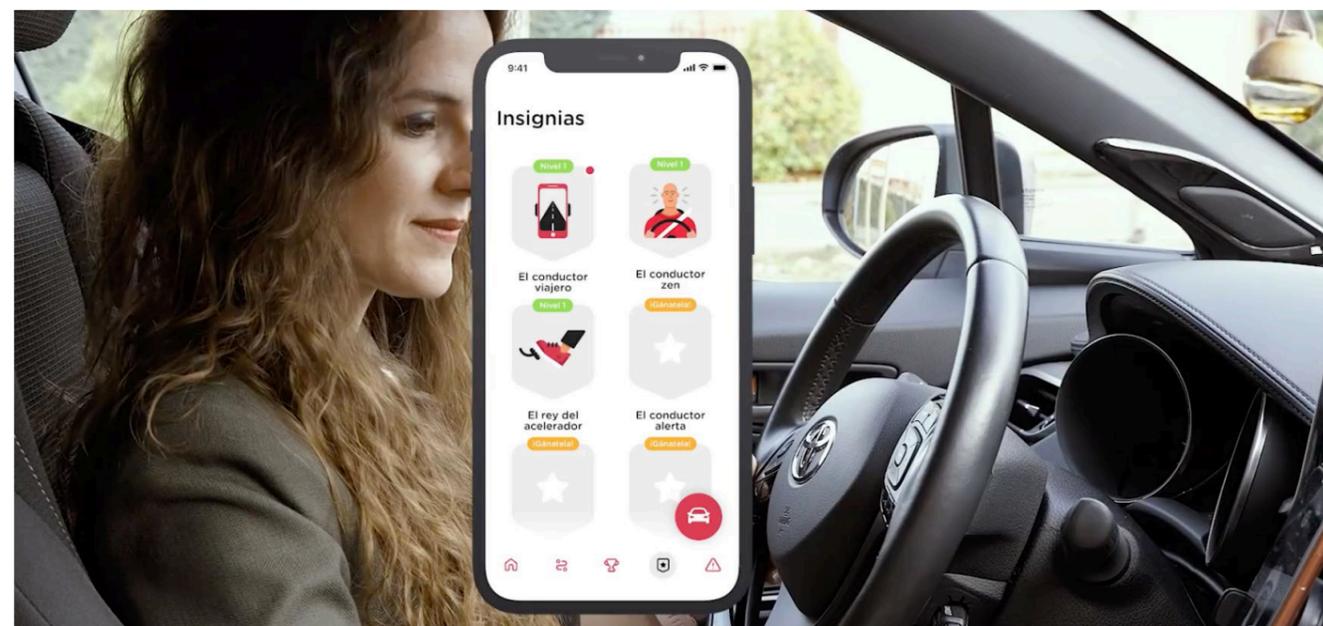


### Vehículos de sustitución con etiqueta ECO

Los Centros Avanzados de Reparación (CAR), talleres de última generación propios de Línea Directa, cuentan entre sus servicios con una amplia gama de vehículos de sustitución con etiqueta Eco, con combustión GLP (Gas Licuado de Petróleo), un sistema de propulsión con emisiones de CO2 casi nulas.

### Asistencia Nocturna a Jóvenes

En el ámbito de los seguros sostenibles, Línea Directa Asistencia cuenta con el servicio de **Asistencia Nocturna a Jóvenes**, que ofrece traslado nocturno de los clientes menores de 26 años si han bebido alcohol o se sienten indispuestos. Este servicio, que es completamente gratuito, incluye tanto al conductor como a su vehículo. El objetivo de esta iniciativa, única en el sector, es evitar situaciones de riesgo para un colectivo especialmente expuesto a los accidentes de tráfico.



### Safe&Go

En los últimos años, la movilidad ha vivido una profunda transformación en nuestras ciudades. El urbanismo basado en la peatonalización, las restricciones a los vehículos de combustión y el cambio de mentalidad de las nuevas generaciones, más reacias a la adquisición de vehículos, han impulsado nuevas formas de desplazarse. Entre ellas destaca la irrupción de los **vehículos de movilidad personal (VMP)**, como patinetes y bicicletas eléctricos.

Consciente de esa nueva realidad, Línea Directa Aseguradora cuenta con **Safe&Go**, el primer seguro **100% digital** dirigido a usuarios de todo tipo de vehículo de movilidad personal (VMP), desde patinetes y bicicletas eléctricas hasta skates, patines, segways, monociclos y hoverboards.

Safe&Go se puede contratar a demanda del cliente, solo para cubrir un trayecto bajo el concepto de **“seguros on/off”, o de pago por**



**uso** o durante todo un año. 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. El pago por uso cuenta con una tarifa plana de 2 céntimos el minuto. En el anual existen tres packs diferentes según las coberturas de cada modalidad, que van desde los 18,35€ euros del producto más sencillo hasta los 38,96€ del más completo.

Safe&Go cubre no solo los daños causados a terceros, sino también puede cubrir 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.

La principal novedad de este producto es que, frente al modelo tradicional de seguro para automóviles, **Safe&Go** no asegura el vehículo sino a la persona y su movilidad, lo que evita trámites administrativos como el registro o la matriculación del vehículo y garantiza una movilidad sostenible y segura.

## Hogar Despreokupado

En 2023, Línea Directa Aseguradora incorporó a su seguro Multirriesgo "Hogar Despreokupado" una cobertura única en España que protege al propietario frente a las consecuencias jurídicas y económicas derivadas de la ocupación ilegal de su vivienda. La cobertura, que ha obtenido una gran acogida comercial, incluye hasta 10.000 euros en asistencia jurídica por parte de la compañía y costes legales (abogado, procurador, perito, gastos notariales, costas y tasas judiciales) para recuperar su casa y la compensación económica por gastos para la habilitación de la vivienda y otros costes.

El producto cubre la habilitación de la vivienda, pudiéndose elegir entre la prestación del servicio sin límite económico por profesionales de Línea Directa o el reembolso de 5.000 euros en caso de que contrate esos trabajos por su cuenta.

Además, se indemnizará con 300 euros al mes durante 6 meses por las facturas de agua, luz y gas de la vivienda habitual y 800 euros mensuales durante medio año por la pérdida de rentas del alquiler y el mismo importe en caso de necesitar un alojamiento alternativo. La cobertura incluye también hasta 7.500 euros por los daños a terceros causados por la ocupación.

## Digitalización y procesos sostenibles

La digitalización no solo constituye una oportunidad para incrementar la eficiencia de todos los procesos productivos, sino también constituye una gran oportunidad para incrementar el ahorro en recursos energéticos y dedicar el capital humano a funciones con valor. Por eso, desde hace casi 5 años, Línea Directa aprobó un Plan de Digitalización que ha supuesto un gran avance en este ámbito.

En la actualidad, el **56% de los partes de accidente de automóvil** de los asegurados de la compañía se abren a través de **canales digitales** y el 57,2% de las grúas se solicitan a través de la App de Línea Directa, lo que supone no solo una gran mejora en la experiencia de cliente, sino también una reducción en el número de llamadas y en el uso de recursos.

El Ramo de Hogar de Línea Directa avanza igualmente en su digitalización, ya que **el 48,2% de los partes que se abrieron por canales digitales**. La compañía ha seguido digitalizando sus procesos y servicios con el objetivo de agilizarlos a través de la Inteligencia Artificial (IA).

Por otro lado, la compañía emplea ya WhatsApp como canal de comunicación con el cliente, facilitándole la gestión de sus citas con el taller, la solicitud de un coche gratuito 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.

## Concienciación y sostenibilidad

Otra forma de impulsar la sostenibilidad es poner los conocimientos y la experiencia de la compañía al servicio del conjunto de la sociedad. Por ello, cada año, bien directamente o bien a través de la Fundación Línea Directa, la compañía trata de informar, de aumentar la concienciación y la prevención en determinados temas, fundamentalmente relacionados con la salud, el hogar y la seguridad vial.

Línea Directa Aseguradora presentó a principios de año el estudio **"STOP INCIVISMO. "Pasar la llave": radiografía del vandalismo vial en España"** en el que se analizaba el impacto de las conductas incívicas contra los vehículos ajenos. De hecho, más de 12 millones de españoles afirman haber sufrido vandalismo en sus coches, principalmente arañazos en la pintura, daños en los

revisores y rotura de lunas. Además, alrededor de 850.000 conductores reconocen haber dañado intencionadamente otro coche. Las razones más habituales son la "venganza personal", porque el vehículo dañado "estaba mal aparcado" o "porque era nuevo".

En el segundo semestre, Línea Directa Aseguradora publicó su estudio **"Los españoles ante la 'okupación' de viviendas. Opinión, preocupaciones y propuestas"**, que concluía que 1 de cada 4 españoles creen que hay una posibilidad media o alta de que le ocupen su vivienda y el 77% cree que este fenómeno es ya un problema social en España. De hecho, entre 2018 y 2022, los casos de "okupación" en nuestro país aumentaron casi un 40%, superando los 75.000 casos en ese tiempo.

En el ámbito de la salud, la compañía publicó el estudio **"Comprender o rumiar nuestras emociones. Análisis de las estrategias silenciosas que nos acercan o apartan del bienestar emocional"**. Una de las principales conclusiones del informe es que la rumiación, es decir, dar vueltas a los problemas de manera continuada, es una de las reacciones típicas ante situaciones adversas que aleja a la población del bienestar emocional. De hecho, es la variable que explica mayores problemas de ansiedad y depresión en la población española, y está detrás del 40% de los síntomas clínicos de ansiedad y del 30% de los de depresión.

Por último, relativo al ramo de Hogar, a finales de año se publicó el estudio 'De mascotas a perrhijos: los españoles ante la nueva Ley de Bienestar Animal', en el que analizaba la importancia de los animales de compañía en la actual estructura de la sociedad española. El estudio, que también analizaba la opinión y el impacto de la Ley de Bienestar Animal en los propietarios de animales, concluía que 3 de cada 10 perros en España no están asegurados y el 10% de los propietarios admite que sus canes han atacado en alguna ocasión a personas u otros animales.



# GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

## GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD

Para Línea Directa Aseguradora, la sostenibilidad es actualmente uno de los pilares de su estrategia y se impulsa de forma transversal en todas las áreas de actividad, para lo que cuenta con un sistema de gobierno propio supervisado por el Consejo de Administración y la Alta Dirección del Grupo.

El Consejo de Administración es el órgano responsable de aprobar los Planes Directores de Sostenibilidad y de establecer sus métricas de seguimiento, así como de la aprobación y el cumplimiento de las políticas relacionadas con las dimensiones ESG, y en particular de la Política de Sostenibilidad.

Para ello, se apoya en la Comisión de Nombres, Retribuciones y Gobierno Corporativo, que tiene entre sus funciones la supervisión de las prácticas de la compañía en materia social y medioambiental y de gobernanza. Este organismo también realiza el seguimiento de la estrategia y el Plan de Sostenibilidad del Grupo, la evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas.

El Comité de Sostenibilidad reporta a la Comisión a través de la Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad. Dicho Comité está formado por los directores de las principales áreas estrechamente vinculadas a la estrategia ESG de la compañía y que impulsan el cumplimiento del Plan en su ámbito, reuniéndose al menos tres veces al año.

Asimismo, existe un Grupo de Trabajo de Sostenibilidad compuesto por los responsables de las áreas corporativas con mayor influencia en la estrategia de sostenibilidad: Comunicación

Externa y Sostenibilidad, Gobierno Corporativo, Relación con Inversores, Servicios y Prestaciones, Riesgos, Innovación de Producto, Calidad, Compras, Gestión de Espacios, Personas y Acción Social. El Grupo de Trabajo está liderado por el responsable de Comunicación Externa y Sostenibilidad. Este Grupo, que se reúne con periodicidad mensual, ejecuta y vela porque se ejecuten las diferentes acciones y proyectos tanto en las áreas corporativas como en las áreas de negocio, además de hacer seguimiento de los objetivos fijados en el Plan de Sostenibilidad.

**La Comisión de Nombres, Retribuciones y Gobierno Corporativo, que tiene entre sus funciones la supervisión de las prácticas de la compañía en materia social y medioambiental y de gobernanza.**



## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD E INDICADORES

El Grupo Línea Directa elabora un **análisis de materialidad cada 3 años** para identificar los principales aspectos medioambientales, sociales y de gobierno que sirven de marco de acción para elaborar su Plan Director de Sostenibilidad, que tiene un carácter trienal.

Dicho análisis de materialidad del Grupo Línea Directa se realizó a partir de la ponderación de todos aquellos asuntos ESG preminentes en las tendencias y compromisos globales, en los requerimientos de analistas, en los estándares y marcos de reporte, así como de las expectativas de los Grupos de Interés para el corto, medio y largo plazo. Además, se realizaron entrevistas a la CEO y al Comité de Dirección, lo que permitió identificar los temas con relevancia interna.

Los resultados de este ejercicio se plasmaron en una matriz de materialidad que, como fundamento del Plan de Sostenibilidad 2023-2025, cuenta con dos ejes diferenciados:

- **Relevancia para el negocio**, que recoge el impacto de los temas identificados en la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía.
- **Relevancia externa**, que refleja la importancia de los temas según las expectativas de los Grupos de Interés y del contexto global, los estándares de reporte no financiero y los requerimientos de analistas e inversores.

En 2023, Línea Directa ha llevado a cabo la actualización de dicha matriz de materialidad, teniendo en cuenta los requisitos metodológicos para los análisis de materialidad impuestos por las nuevas versiones de los estándares GRI.

### Fuentes consultadas

La compañía ha contado con diferentes fuentes de información para identificar y ponderar los temas de materialidad.

Para establecer los temas de materialidad externa se consultaron, por un lado, las siguientes fuentes:

- Normas y estándares de reporte: la Ley 11/2018 de España en materia de información no financiera y diversidad, los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI), y el *materiality map* del Sustainability Accounting Standard Board (SASB).
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).
- Analistas de inversión ESG: S&P.
- Informe sobre riesgos globales del Foro Económico Mundial (WEF).
- Informe de macrotendencias del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Por otro lado, para completar la priorización externa se realizaron consultas a diversos Grupos de Interés, como a proveedores, inversores y clientes.

Tras identificar todos los aspectos potencialmente materiales para la compañía, se elaboró la priorización interna de los mismos mediante consultas a la alta dirección, teniendo en cuenta su percepción respecto a la importancia de cada uno de los asuntos ESG en relación al impacto en el negocio, en las personas y en el planeta.

Como resultado, se concluyó un listado de asuntos materiales de carácter no financieros vinculados a la actividad de la compañía que influyen significativamente en su desempeño y en las decisiones de sus Grupos de Interés. Estos aspectos se tendrán en cuenta en el Plan de Sostenibilidad trienal de la compañía.

En la siguiente matriz se muestran los aspectos que resultan más relevantes para el negocio y el grado de importancia que le otorgan a cada tema los actores externos, según la evaluación realizada.



### RANKING DE ASUNTOS MATERIALES

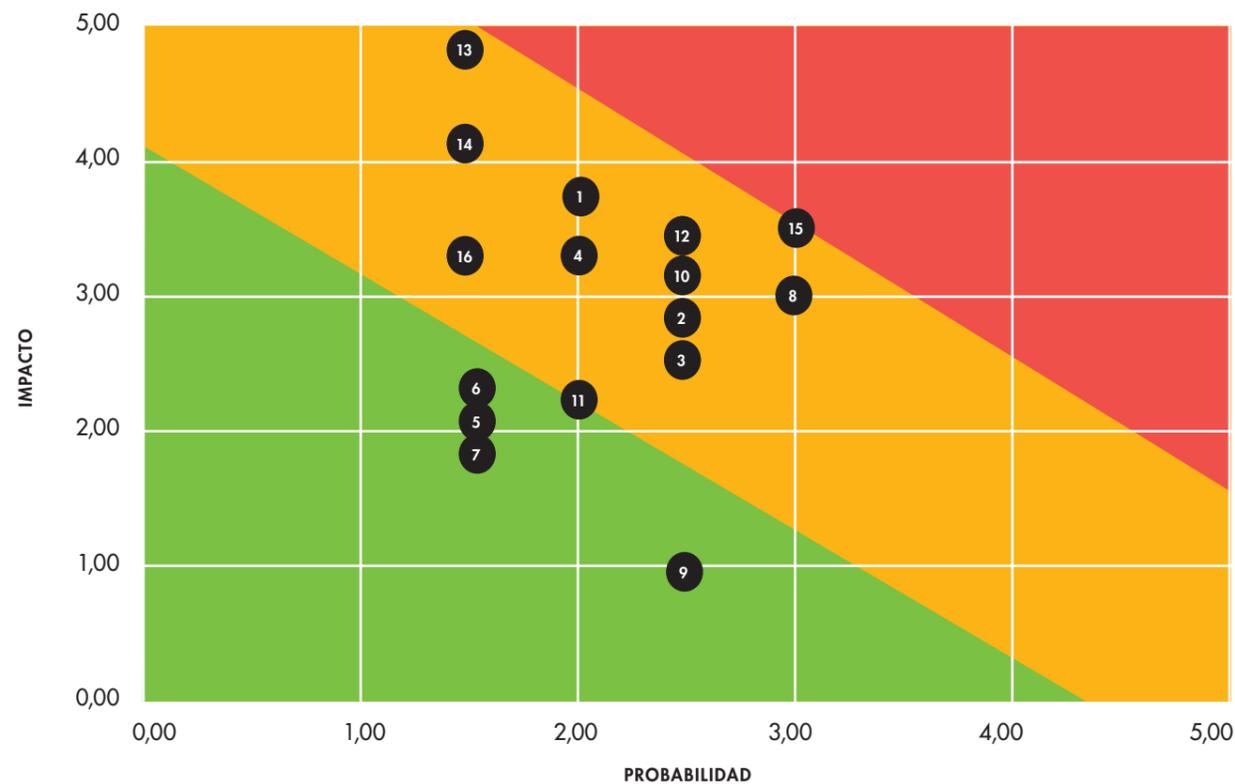
1	Lucha contra el Cambio Climático y descarbonización	Impulsar la integración de los aspectos climáticos en los objetivos y en la gestión de la compañía y en el desarrollo del negocio.
2	Inversión responsable	Promover el establecimiento de criterios desde la óptica ESG en la toma de decisiones de inversión de la compañía.
3	Diversidad e igualdad	Garantizar un entorno de trabajo diverso e inclusivo, en el que todas las personas que lo componen sean y se sientan tratadas con respeto y equidad.
4	Productos sostenibles	Fomentar el diseño y comercialización de productos que favorezcan la transformación hacia una economía más sostenible.
5	Ética, cumplimiento y gestión de riesgos	Garantizar el comportamiento ejemplar en materia de ética y cumplimiento de todos los que forman Línea Directa y gestionar proactivamente los riesgos.
6	Seguridad de la información	Velar por la seguridad de las infraestructuras y sistemas a través de aplicación de las mejores prácticas en materia de seguridad y protección de datos.
7	Calidad y Satisfacción del cliente	Establecer relaciones de confianza con los clientes y asegurar una experiencia de calidad.
8	Salud, seguridad y bienestar de los profesionales	Garantizar la existencia de unas condiciones de seguridad y salud óptimas y velar por el bienestar de los profesionales.
9	Atracción y fidelización del mejor talento	Gestionar el talento con responsabilidad e impulsando su desarrollo y motivación, a través de políticas de atracción y fidelización.
10	Digitalización	Apostar por la eficiencia y la innovación en el desarrollo del negocio utilizando la digitalización como palanca.
11	Cadena de suministro responsable	Extender los compromisos de la compañía en materia ESG a terceros (proveedores, socios, aliados, etc.).
12	Transparencia y diálogo con grupos de interés	Establecer mecanismos de escucha y diálogo y actuar con transparencia hacia el interior y el exterior.
13	Gestión ambiental y consumo responsable	Buscar la eficiencia en el uso de los recursos y minimizar los impactos ambientales de la compañía.
14	Contribución social	Contribuir positivamente a la sociedad aprovechando las capacidades del negocio y respondiendo a las necesidades prioritarias.

## Integración de los asuntos materiales ESG en el mapa de riesgos ESG

El Área de Riesgos Corporativos analiza periódicamente los riesgos que pueden tener un impacto para el negocio, lo que incluye las dimensiones ESG. A partir de este análisis se realiza una cuidada evaluación de las principales amenazas de la compañía y se identifican las correspondientes medidas de prevención y mitigación que permiten obtener la valoración del riesgo residual.

En este sentido, la entidad ha definido los riesgos ESG y su modelo de gestión, los procesos, la normativa afectada y la metodología, que constituye una evaluación cualitativa que ayuda a detectar los eventos que aportan una amenaza más inminente. Esta metodología cuenta con un seguimiento periódico que favorece la transmisión de información entre las áreas responsables de los riesgos y la Dirección de Riesgos.

Mapa de calor riesgos ESG



El mapa de riesgos ESG del Grupo Línea Directa se divide en tres ejes que contemplan 5 bloques esenciales, los cuales se clasifican a su vez en 16 niveles que representan 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).

Los asuntos materiales identificados en el doble análisis de diálogo y escucha realizado con sus Grupos de Interés y en la consulta sobre los aspectos más relevantes para el negocio desde un punto de vista interno, muestran una correlación y un alineamiento con los riesgos identificados en el mapa de Riesgos ESG de la compañía. De hecho, los tres primeros más relevantes, corresponden a los riesgos 1-4 para la dimensión climática, el 5 para la Diversidad y la Igualdad y el 12 respecto a la inversión responsable.

CATEGORÍA	FACTOR	Nº	CAUSAS/EVENTOS DE RIESGO		
AMBIENTAL	Medioambiente y Cambio Climático	1	Incumplimiento de las exigencias regulatorias / best practices sectoriales 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 ratios financieros y de riesgo		
		4	Ausencia o escasa integración de una estrategia de eficiencia operativa ambiental		
SOCIAL	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		
	Cliente	8	Experiencia de cliente		
		9	Falta de contribución o inadecuada contribución a las necesidades del entorno social		
		GOBIERNO	Relación con terceros	10	Riesgo ESG en la cadena de suministro
				11	Riesgo ESG en la relación con otros terceros
Gobierno, ética y transparencia	12		No llevar a cabo una inversión responsable		
	13		Estructura y prácticas de gobierno corporativo inadecuadas		
	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		

## Poniendo el foco en las principales cuestiones materiales

### CAMBIO CLIMÁTICO Y DESCARBONIZACIÓN

La transición hacia la descarbonización y el cambio climático se ha convertido en un reto global que afecta a todas las empresas, especialmente al sector financiero, al representar un riesgo operativo que tiene un impacto directo en los resultados financieros de la compañía. El incremento de las catástrofes naturales debidas al cambio climático y el aumento de la frecuencia y gravedad de los siniestros catastróficos causados por fenómenos climáticos adversos e imprevisibles provocan picos de siniestralidad, además de dificultades en la gestión en tiempo y forma, pudiendo afectar a los altos niveles de calidad en el servicio que tiene la compañía.

Además de los riesgos físicos derivados del cambio en los patrones climáticos, hay que tomar en cuenta los riesgos de transición relacionados con la tendencia del mercado, la regulación, la fiscalidad y la reputación en su objetivo de alinearse con el Acuerdo de París.

En este sentido, el tipo de impacto en el negocio de este tema material sería principalmente en costes derivados de aquellos siniestros asociados al cambio climático.

Línea Directa ha incluido en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025 una hoja de ruta que incluye acciones para reducir sus emisiones, mitigar el impacto en el negocio, así como para aprovecharlo como una oportunidad de generación de nuevas ofertas que acompañen a los clientes y a la sociedad en la transición hacia un sistema económico Net Zero.

### Acciones para mitigar el impacto

Para mitigar los efectos de la alta siniestralidad producida por fenómenos climáticos adversos e imprevisibles, la compañía dispone de procedimientos específicos para la gestión de estos siniestros y de un programa de reaseguro para cubrir los eventos que superen una determinada cuantía y no estén cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros. En este tipo de reaseguro se redirige el coste del siniestro que supere una cantidad fija acordada hacia la reaseguradora.

La adhesión de Línea Directa en 2022 al Task Force on Climate-Related Financial Disclosures y la preparación del primer informe que se aprobará y publicará en 2024 da muestra de la voluntad de compromiso con la incorporación y el reporte de métricas y objetivos de gobierno, estrategia, gestión de riesgos y oportunidades de cambio climático. Este proceso no solo permite desarrollar una estrategia para minimizar los impactos de los riesgos climáticos, sino que además favorece la identificación de oportunidades para posicionar nuevos productos y servicios en el mercado asegurador.

Línea Directa cuenta con un Plan de Sostenibilidad directamente vinculado a la estrategia de la compañía. En el marco de este Plan, la compañía analiza y evalúa la exposición de la cartera de pólizas aseguradas en zonas que se ven especialmente afectadas por el cambio climático, con el fin de anticiparse a un potencial incremento de la siniestralidad por este tipo de eventos durante el ejercicio. Así, Línea Directa ha puesto en marcha iniciativas de mitigación de este riesgo.

En cuanto a la gestión de las emisiones de su operación, Línea Directa ha incrementado la exhaustividad en el cálculo de su inventario de emisiones de gases de efecto invernadero y ha establecido objetivos ambiciosos de reducción en su huella de carbono y en materia de gestión de residuos.

### Alcanzar la neutralidad en carbono en 2030

Línea Directa tiene como objetivo alcanzar la neutralidad en carbono en 2030. Este compromiso aprobado en el Plan de Sostenibilidad 2020-2022, ha evolucionado en el Plan de Sostenibilidad 2023-2025 en una serie de objetivos voluntarios de reducción de consumos energéticos y residuos en sus operaciones.

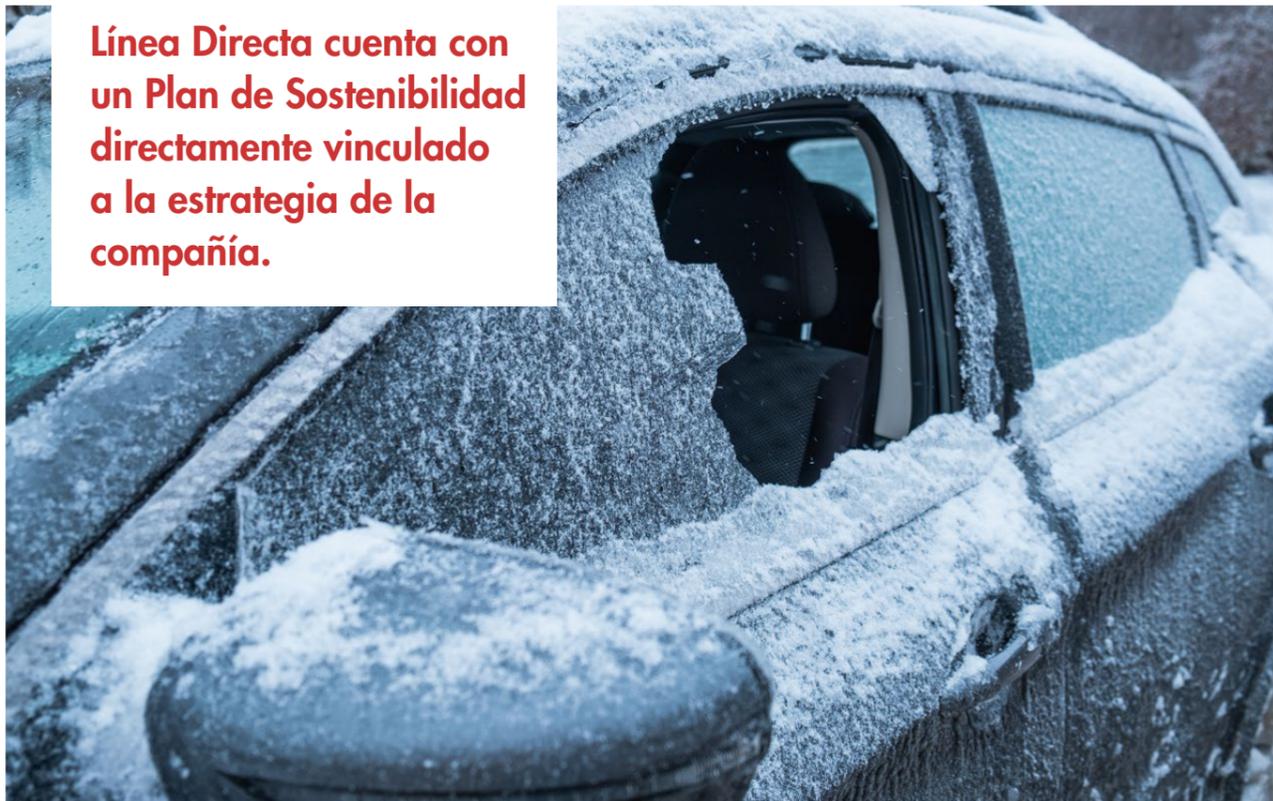
Para integrar los temas materiales de sostenibilidad en la estrategia de la compañía, el Consejo de Administración tiene entre sus competencias la de aprobar el Plan Director de Sostenibilidad y realizar el seguimiento del cumplimiento de las iniciativas ESG. En 2023, aprobó incluir una vinculación de la retribución variable de la CEO y del Comité de Dirección al cumplimiento del Plan de Sostenibilidad 2023, que contiene acciones de progreso para el objetivo fijado de cambio climático, con métricas vinculadas a la gestión del cambio climático y la descarbonización. Así, la retribución variable anual 2023 de la CEO y de la Alta Dirección se vincula a los intereses a largo plazo y la sostenibilidad de la compañía.

### Una cuestión material para los Grupos de Interés externos

Este tema identificado es una cuestión material para los Grupos de Interés externos. El cambio climático y la descarbonización impactan en las operaciones de la empresa, en los productos y servicios que ofrece a sus clientes y en la cadena de suministro.

Los proveedores consultados durante el ejercicio de materialidad pusieron de relieve la lucha contra el cambio climático y el acceso a energías renovables como prioridades en la dimensión medioambiental, dadas las tendencias globales que les afectan sobre estas cuestiones. Por otro lado, el 69% de los clientes encuestados considera la eficiencia energética como un tema relevante y el 59% ve como un aspecto material el cuidado del medioambiente y la lucha contra el cambio climático.

El aumento de las catástrofes naturales debidas al cambio climático y la creciente frecuencia y gravedad de los siniestros catastróficos debidos a fenómenos climáticos adversos e imprevisibles provocan situaciones de especial atención para los Grupos de Interés.



**Línea Directa cuenta con un Plan de Sostenibilidad directamente vinculado a la estrategia de la compañía.**

## Impacto social

Tanto la dimensión social como la medioambiental se ven afectados por los efectos físicos del cambio climático, así como por la continua actualización de reglamentos y normativas en este sentido. El impacto de esta cuestión material se considera tanto positivo como negativo. Para poder calcular el retorno en inversión social, se ha estimado, como impacto externo, una métrica cuantitativa que sirve de guía general para entender su importancia en términos monetarios para la sociedad, es decir, se ha elaborado el cálculo del coste social del carbono. Teniendo en cuenta un coste de 75 dólares por tonelada según el precio mínimo internacional del carbono (PIMC) estimado por el FMI, el alcance 1 y 2 de la huella de carbono de Línea Directa generaría un coste social de 60.817 dólares y la huella asociada a la cadena de valor para 2023, 6,9 millones de dólares.

## INVERSIÓN SOSTENIBLE

Línea Directa cuenta con una cartera de inversión de casi 900 millones de euros, compuesta principalmente por renta fija de gobiernos y de Corporates (81%) y en menor medida por acciones (7%), fondos de inversión (6%) y por inmuebles (8%).

Línea Directa dispone de una Política de Inversión Sostenible, concebida como punto de partida para establecer los principios y compromisos que integran factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en las decisiones de inversión.

Actualmente dispone de un reporte trimestral a través de la herramienta Sustainalytics, de Morningstar, que permite monitorizar el score de sostenibilidad de la Cartera o Riesgo ESG que obtiene un rating de 20,8 puntos; por dimensión ESG el rating califica la cartera con 3,2 puntos para medioambiente; 8,9 puntos para la dimensión social; y 7,6 puntos para la dimensión de gobierno. Este resultado tiene una cobertura del 87% de la cartera (AUM).

El impacto de este tema material supone un impacto potencial para el Grupo dados los futuros ajustes de los mercados financieros para activos de empresas con exposición a combustibles fósiles, como el carbón, el petróleo o el gas. Como se ha visto, la cartera mantiene una exposición muy baja a estos sectores de actividad; no obstante, es necesaria su monitorización e impulsar compromisos de acompañamiento en la transición por motivos climáticos. Este aspecto material impacta en la estrategia de inversión con criterios ESG de la compañía.

El Plan de Sostenibilidad 2023-2025 incluye dentro de sus diferentes líneas de actuación este asunto material, que se concreta en una serie de iniciativas que articulan una estrategia de descarbonización progresiva. Se incluye como marco de acción el alineamiento de la estrategia de inversión de Línea Directa a las mejores prácticas ESG y el refuerzo de la posición de la compañía ante el aseguramiento y la inversión en actividades relacionadas con carbón y Oil & Gas.

En 2024, se realizará una actualización de la Política de Inversión Sostenible para identificar nuevas oportunidades y clarificar horizontes temporales de posibles exclusiones y limitaciones de aquellos casos en los que se considere de alto riesgo para la compañía, así como el establecimiento de objetivos que marquen la hoja de ruta para la descarbonización de la cartera de inversiones.

Además, en 2023 se ha elaborado, para su aprobación y publicación en 2024, el primer informe de TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures), que permite integrar los riesgos de cambio climático en el mapa de riesgos ESG de la compañía. Entre ellos se incluye uno específico para valorar este posible impacto.

## Métricas y objetivos

Por otro lado, durante el ejercicio se ha realizado el cálculo de emisiones de Alcance 3 del año 2022, que incluye las 15 Categorías del *GHG Protocol* y que en su Categoría 15 analiza las emisiones de la cartera de inversión. El cálculo desprendió un resultado de 197.852 toneladas. Esta operación servirá de métrica para medir la estrategia de sostenibilidad de la cartera en su impacto climático y se integra en la hoja de ruta para la reducción de emisiones y la descarbonización de la compañía.

Durante 2023 la retribución variable del Colectivo Identificado, formado por consejeros, altos directivos y empleados cuyas actividades profesionales tienen una incidencia importante en el perfil de riesgo de la compañía, incluyó la acción de medición del alcance 3 de la Huella de Carbono 2022, poniendo énfasis en el impacto en la cartera de inversiones.

## Impacto social

La Inversión Responsable supone tanto una oportunidad positiva de generación de nuevos mercados en sectores emergentes, como un posible impacto negativo, al suponer un riesgo ante la exposición a valores no alineados con los objetivos medioambientales que la Comisión Europea ha desarrollado mediante la Taxonomía climática en el marco de su plan de finanzas sostenibles.

Gestionar de forma sostenible la cartera de inversiones sigue la senda marcada por la estrategia comunitaria que afecta al medioambiente y a la sociedad en su conjunto. Tanto las macro-tendencias globales, como los estándares de reporte, los analistas, el marco de las Naciones Unidas, la regulación y los grupos de interés han valorado esta cuestión como muy relevante.

Para poder calcular el retorno en inversión social, se ha estimado, como impacto externo, una métrica cuantitativa que sirve de guía general para entender su importancia en términos monetarios para la sociedad. En este sentido, se ha elaborado el cálculo



**En 2023 se ha constituido un Comité de Diversidad que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Diversidad.**



del coste social del carbono, teniendo en cuenta un coste de 75 dólares según el precio mínimo internacional del carbono (PIMC) estimado por el FMI la huella de carbono de la Categoría 15 generaría un coste social de 16,3 millones de dólares.

### **Diversidad e Igualdad**

Del ejercicio de materialidad se desprende la Diversidad y la Igualdad como el tercer tema más importante para la compañía. Para abordar ambas cuestiones Línea Directa ha elaborado una política pública que recoge diferentes principios y compromisos que sirven como declaración de su posicionamiento para el cuidado, el fomento y la protección de estos valores fundamentales para la sociedad.

La diversidad se refiere a aquellos aspectos o características que hacen a las personas diferentes unas de otras. Línea Directa, a través de una cultura de respeto a las personas, está comprometida

con la diversidad y la integra en los procesos de selección, contratación, formación, promoción y remuneración. De esta manera, atiende exclusivamente a criterios de desempeño o experiencia profesional en su toma de decisiones profesionales, para evitar ningún tipo de discriminación.

Contar con equipos diversos supone una ventaja competitiva al enriquecer las perspectivas, facilitar una optimización de los costes, favorecer una mejor atracción y gestión del talento y aumentar la efectividad de las estrategias en la toma de decisiones para la resolución de problemas.

En 2023 se ha constituido un Comité de Diversidad que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Diversidad. Los directores que forman el Comité son responsables de las áreas de: Técnico, Cartera y Secretaría General. Sus responsabilidades son el seguimiento de esta materia periódicamente y el análisis de los indicadores necesarios en aplicación de la

Política de Diversidad e Inclusión. El Consejo de Administración será el responsable de aprobar y supervisar el grado de cumplimiento con el fin de garantizar la aplicación de la Política.

La constitución del Comité Asesor de Diversidad y del Grupo de Trabajo de Diversidad era uno de los objetivos del Plan de Sostenibilidad para 2023, como primer paso para dar respuesta ante un tema identificado como material. El objetivo se cumplió en el mes de septiembre, quedando constituido el órgano, el gobierno, la periodicidad, la composición y las funciones.

### **Impacto social positivo**

El impacto de la diversidad es positivo, ya que consolida los valores culturales dentro de la organización, mejora la reputación de la compañía, fomenta la capacidad de atracción y retención del talento y aumenta la innovación, la productividad y la creatividad de los empleados.

La medida del retorno de la inversión en Diversidad estará siempre vinculada al valor que distintas acciones aportan directamente a la cuenta de resultados. Para ello se debe comprender qué se persigue en términos de objetivos estratégicos con el impulso de la diversidad. En Línea Directa, la Diversidad pone su foco en la garantía de un ambiente de trabajo respetuoso e inclusivo, para favorecer una gestión de plantilla que cubra tanto la mejora de la empleabilidad y la gestión del talento. De tal forma, se observará el comportamiento de indicadores relacionados con la plantilla para definir planes de acción adaptados a cada caso.

Además, la Diversidad favorece una mayor capacidad de innovación, al componer equipos con diferentes capacidades, por lo que entre las métricas relevante de ROI se contemplará incluir indicadores que midan el desempeño en número de proyectos o nuevos productos surgidos a partir de este enfoque de innovación o el desempeño en los beneficios económicos obtenidos por estos nuevos productos.

### **Un tema material para los stakeholders**

Iniciativas globales, como el Global Compact, o normativas como la Ley de Información No Financiera y Diversidad, que obliga a las entidades afectadas a incluir información sobre diversidad en el Estado de Información No financiera, son clave para comprender la dimensión que ha adquirido esta cuestión. Las fuentes consultadas tanto interna como externamente, entre ellos, inversores, empleados y proveedores, le dan una valoración muy alta, al comprenderse como un activo para la compañía.

Esta dimensión impacta en toda la operación de la compañía y en la organización al tratarse de un valor transversal que también afecta a la percepción del cliente y a la forma de trabajar con los proveedores. En este sentido, supone un impacto que se extiende a toda la sociedad.

## ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

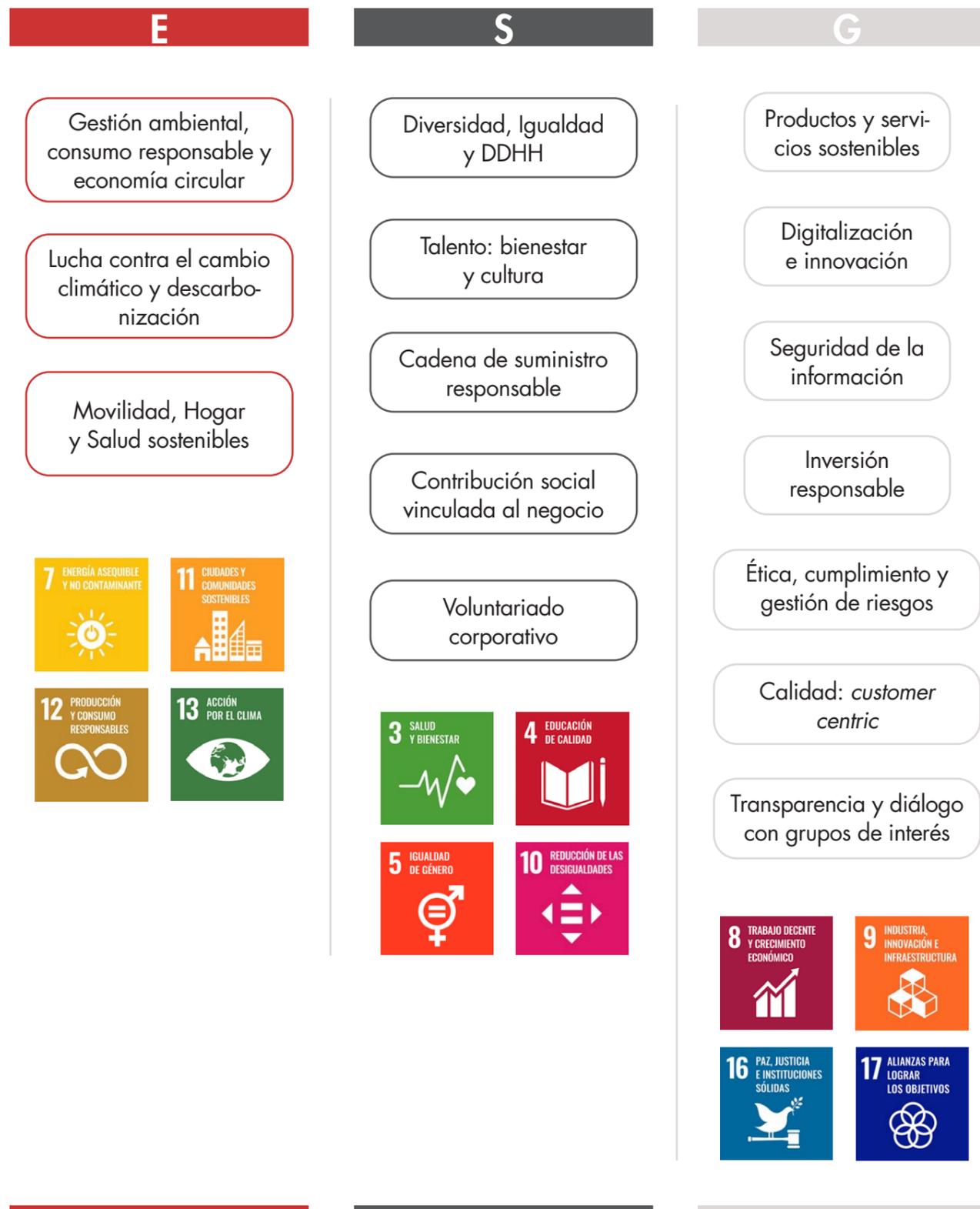
Línea Directa ha integrado la sostenibilidad en su operativa y su cultura desde hace más de 10 años a través de los diferentes planes trienales de sostenibilidad, con la voluntad de generar valor para la organización y los diferentes grupos de interés identificados.

Gracias a este enfoque ante la sostenibilidad, Línea Directa ha podido abordar de manera más directa y ágil los desafíos a los que se enfrenta la organización y la sociedad, así como la posibilidad de aprovechar las nuevas oportunidades de negocio que surgen fruto de los avances en sostenibilidad.

En este sentido, la compañía ha aprobado su V Plan de Sostenibilidad, que constituye la hoja de ruta para el trienio 2023-2025 en materia ambiental, social y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés). La visión del V Plan de Sostenibilidad es llevar al Grupo Línea Directa hacia un crecimiento sostenible, impulsando desde dentro de la compañía las dimensiones ESG y posicionando su modelo directo como el mejor activo para los grupos de interés.

El plan está compuesto por casi un centenar de acciones dirigidas a cumplir una serie de objetivos definidos a través del ejercicio de materialidad realizado. Entre otros, estos objetivos son integrar la sostenibilidad en la innovación de productos y servicios, generar más valor añadido en respuesta a los requerimientos de analistas e inversores sobre negocio sostenible y anticiparse a cumplir con la regulación de la Unión Europea en materia de sostenibilidad.

Siguiendo el enfoque multidisciplinar que está adquiriendo la sostenibilidad, la compañía ha desarrollado las líneas estratégicas de cada dimensión alineadas a los aspectos identificados como materiales en sus tres pilares ESG.



El Plan ha incorporado novedades fundamentales, que han permitido adaptar la estrategia de la compañía para hacer frente a los requerimientos tras su salida a bolsa. En particular, la evaluación que se realiza en el marco del Dow Jones Sustainability Index ha formado parte de los criterios utilizados en la elaboración del plan, ante el interés inversor mostrado hacia la compañía, que fue invitada a participar activamente en el ejercicio 2022.

Este enfoque ya ha comenzado a dar sus frutos, ya que la compañía ha logrado una mejora significativa del resultado de 8 puntos en 2023 frente al año anterior, y supone un impulso para los próximos años.

## Eje Medioambiental

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

El Grupo opera en un sector clave en la transición hacia una economía baja en carbono, tanto como inversor institucional, como en su papel como entidad aseguradora. Además, tiene una responsabilidad hacia las necesidades de la sociedad en este ámbito, como ocurre, por ejemplo, en la movilidad sostenible.

Línea Directa da respuesta a las expectativas de sus grupos de interés mediante la gestión responsable de sus operaciones, la innovación en productos y servicios más sostenibles, la gestión responsable de su cadena de valor y la inclusión de criterios ESG en su cartera de inversiones.

En este sentido, destacan 3 grandes bloques de actuación en esta dimensión:

- **Generación de negocio sostenible**

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

- **Hoja de ruta climática**

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

- **Gestión ecoeficiente y economía circular**

Línea Directa promueve la gestión eficiente de los recursos a través de la reducción de sus consumos, la autogeneración de energía renovable y la sistematización del tratamiento de residuos.

## Eje Social

Consciente de su impacto directo como aseguradora, como generadora de empleo y como actor social, Línea Directa es una compañía responsable que está comprometida con el progreso de la sociedad y se involucra con las comunidades en las que opera.

En esta dimensión, destacan los siguientes bloques de actuación:

- **Diversidad, igualdad y DDHH**

La compañía promueve una sociedad justa, responde a los valores de igualdad, diversidad y garantiza el respeto a los derechos humanos en su actividad y la relación con sus grupos de interés.

- **Talento**

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

- **Impulso de la estrategia social**

La compañía impulsa su estrategia social a través de alianzas estratégicas, programas internos y la Fundación Línea Directa, que pone el foco en la Seguridad Vial. Además la lucha contra la exclusión social y la divulgación de hábitos de vida saludable, son otras de las prioridades de la compañía en el eje social.



## Eje de Buen Gobierno

La gobernanza es un asunto material para Línea Directa. La compañía asume las recomendaciones de buen gobierno en cuanto a la composición y funcionamiento de su sistema de gobernanza e incorpora de manera continuada y progresiva las mejores prácticas identificadas en el mercado.

La ética, el buen gobierno corporativo y los valores son parte esencial de la cultura del Grupo y lo aplica en toda su actividad y procesos, como el reporte transparente de información, la comercialización responsable de sus productos, la estrategia de inversión financiera y la gestión de su cadena de suministro.

Destacan 4 grandes áreas de actuación en esta dimensión:

- **Comercialización responsable y de calidad**

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

- **Gobierno corporativo, ética, cumplimiento y riesgos**

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

- **Inversión y aseguramiento responsable**

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

- **Cadena de suministro responsable**

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

## Cumplimiento de la estrategia en sostenibilidad

El V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 para el año 2023 ha logrado un grado de cumplimiento anual del 100% en su primer nivel, lo que demuestra el compromiso tanto de los profesionales que forman la compañía, como de la Alta Dirección. Como muestra de ello, durante 2023 se ha vinculado la retribución variable del tercer trimestre del 34% de la plantilla a la consecución de las acciones clave planificadas. Adicionalmente, el 30% de la retribución variable de la CEO y del equipo directivo también está ligado a la consecución de las acciones clave del Plan de Sostenibilidad para 2023.



Cumplimiento del Plan de Sostenibilidad en 2023.

## COMPROMISO CON LOS ODS

La compañía ha alineado su estrategia en materia de sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que fueron adoptados por las Naciones Unidas en 2015 como un llamamiento universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para el año 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

Línea Directa tiene diferentes roles en su desempeño empresarial: como aseguradora, como empleadora, como inversor, como partner y colaborador y como agente social.

De esta forma, el Grupo Línea Directa Aseguradora, en el marco de su Plan de Sostenibilidad para el trienio 2023-2025 ha incorporado metas que contribuyen fundamentalmente a doce de los 17 ODS:

**3** SALUD Y BIENESTAR



**4** EDUCACIÓN DE CALIDAD



**5** IGUALDAD DE GÉNERO



**7** ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



**9** INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



**10** REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



**11** CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



**13** ACCIÓN POR EL CLIMA



**16** PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



**17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



## ODS 3, Salud y bienestar

El Grupo Línea Directa tiene un firme compromiso con la salud, ya que ofrece a la sociedad la posibilidad de contratar diferentes modalidades de seguros de asistencia sanitaria y estimula a sus asegurados a seguir hábitos saludables tanto relacionados con la actividad física, como con la alimentación y el sueño. Adicionalmente, en 2023 ha llevado a cabo un estudio de salud mental como muestra de su compromiso con el bienestar emocional de las personas y para dar difusión a un problema, el de la salud mental, que afecta a muchas personas en España.

Por otro lado, el Grupo Línea Directa tiene un ambicioso plan de bienestar para sus empleados que abarca diferentes ejes de actuación: prevención, actividad física, descanso, bienestar emocional, bienestar financiero y nutrición.

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, así como la divulgación de información para concienciar a las personas sobre los posibles riesgos en el Hogar, ayudando a su protección.

## ODS 4, Educación de Calidad

Consciente de la importancia de la formación y del aprendizaje para ayudar a los empleados a mejorar y acelerar el proceso de transformación en el que está inmersa, la compañía ha instaurado un potente programa de formación basado en un modelo de autoaprendizaje para sus profesionales con el objetivo de dar respuesta a las necesidades cambiantes del entorno, de manera que sus profesionales se mantengan actualizados en todo momento y avancen en su desarrollo profesional con programas a medida.

También existe un compromiso por parte de la Fundación Línea Directa por formar a diferentes colectivos en Seguridad Vial. En diciembre de 2023, se ha llevado a cabo una acción de sensibilización en Seguridad Vial en las instalaciones de la compañía dirigida a sus más de 2.400 profesionales.

## ODS 5, Igualdad de Género

La diversidad, la igualdad y la inclusión, forman parte de la cultura de la compañía, asegurando la igualdad de oportunidades independientemente del género, la raza, la religión y la nacionalidad.

La compañía cuenta con una política de Derechos Humanos y una de Diversidad e Igualdad, que se ha reforzado con la creación en 2023 del Comité Asesor de Diversidad.

## ODS 7, Energía asequible y no contaminante

El Grupo Línea Directa ha instalado en los últimos años paneles solares para generar su propia electricidad en sus principales centros de trabajo. Actualmente, el 9% de la energía consumida, incluyendo gas, procede de autogeneración.

Adicionalmente, toda la electricidad consumida en las instalaciones de Línea Directa procede de fuentes renovables.

## ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico

La compañía está firmemente comprometida con la creación de empleo de calidad y con el desarrollo del talento interno, tal y como se expone en el apartado de "Gestión del talento".

Además, la compañía lleva a cabo diversas acciones de apoyo al emprendimiento para impulsar el crecimiento económico de la sociedad a través de la Fundación Línea Directa.

## ODS 9, Industria, Innovación e Infraestructura

El Grupo Línea Directa, asimismo, quiere estar a la vanguardia de la digitalización del sector asegurador, facilitando la transición de la sociedad hacia un mundo cada vez más digital. Por ello, desarrolla canales y productos orientados a favorecer la digitalización y participa en foros de innovación tecnológica.

De igual manera, el espíritu innovador de la compañía apuesta por el intraemprendimiento, a través de formación y focus groups formados por profesionales de diversas áreas, y la colaboración con *start-up* especializadas en Seguridad Vial, mediante el Premio Emprendedores organizado por la Fundación Línea Directa.

## ODS 10, Reducción de las desigualdades

El Grupo Línea Directa 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. De igual manera, la compañía pone especial atención a la promoción del talento, asegurando que no haya ninguna situación de discriminación.

## ODS 11, Ciudades y Comunidades sostenibles

El Grupo Línea Directa está fuertemente comprometido con las nuevas formas de movilidad y en particular, con la movilidad sostenible. El producto asegurador Safe&Go y el trabajo de divulgación sobre Seguridad Vial realizado por la Fundación Línea Directa en los últimos años son dos muestras de la ambición marcada en Línea Directa en relación con este objetivo.

## ODS 12, Producción y consumo responsables

El Grupo Línea Directa no es productor intensivo de residuos, sin embargo, se han establecido políticas y objetivos con la correcta gestión de residuos y su posterior reutilización.

En 2023, los Centros Avanzados de Reparación han renovado la certificación "Hacia Residuos Cero", cuya consecución exige que más del 60% de los residuos producidos sean valorizados o destinados a procesos de reciclaje.

## ODS 13, Acción por el clima

En el apartado de medioambiente se detallan las acciones que Línea Directa está tomando contra el cambio climático, así como los avances que se han realizado en 2023 para la identificación de los riesgos y oportunidades ante el cambio climático, según las recomendaciones del TCFD.

La compañía realiza diferentes trabajos en este aspecto, como el cálculo de su huella de carbono, el establecimiento de objetivos de reducción y la compensación de sus emisiones en los alcances 1 y 2. Asimismo, la compañía ha desarrollado un sistema de gestión medioambiental certificado en la ISO 14001 y un sistema de eficiencia energética certificado según la ISO 50001.

## ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas

El Grupo Línea Directa contribuye a este objetivo persiguiendo la integridad y la aplicación del cumplimiento de 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. Cada dos años Línea Directa 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.

## ODS 17, Alianzas para conseguir los objetivos

El Grupo Línea Directa considera clave trabajar en conjunto con otras entidades, por lo que desarrolla alianzas con otras compañías para cumplir sus objetivos empresariales. Asimismo, desarrolla otras muchas acciones de voluntariado corporativo, que se hacen en colaboración con entidades y ONGs especializadas. Por otro lado, la compañía establece alianzas con instituciones y organismos con los que comparte intereses.

Por último, cada año celebra el Premio Colaboradores, para reconocer a los mejores proveedores el trabajo que hacen para la compañía.

**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

## DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Con motivo de su condición de compañía cotizada desde el año 2021, el Grupo Línea Directa ha realizado una revisión de su estrategia con los Grupos de Interés durante 2023. Esto ha supuesto una oportunidad para redefinir los stakeholders y poder concretar el modo en que la compañía va a responder a sus expectativas en la relación que tiene con ellos. Esta relación se realiza básicamente de dos formas, económica o social, ya sea por sus productos y servicios, o ya sea por el desempeño de la compañía en diferentes materias, y debe entenderse de manera bidireccional. El cumplimiento y el diferente grado de relación con los stakeholders pueden afectar a la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía, de ahí su relevancia.

Así, en 2023 se ha actualizado el mapa de Grupos de Interés, revisando la priorización y estableciendo una estrategia y unos compromisos en su relación con ellos. Además, se ha procedido a actualizar los canales de diálogo y comunicación para garantizar una mejor escucha y adaptación a sus expectativas, con vistas a favorecer el éxito en la consecución de diferentes objetivos a medio y largo plazo.



## Actualización del mapa de Grupos de Interés

Para realizar el mapa de los Grupos de Interés se ha elaborado con metodología propia a partir de un análisis apoyado en diversas fuentes. Además, se ha contado con el juicio experto tanto del Grupo de Trabajo de Sostenibilidad como del Comité de Sostenibilidad para llevarla a cabo. La metodología ha contemplado las siguientes acciones:

- Identificación de los Grupos de Interés.
- Priorización en función de su relevancia y materialidad.
- Establecimiento de compromisos, canales y objetivos de comunicación para dar respuesta a las expectativas según su grado de criticidad.

## Priorización de los Grupos de Interés

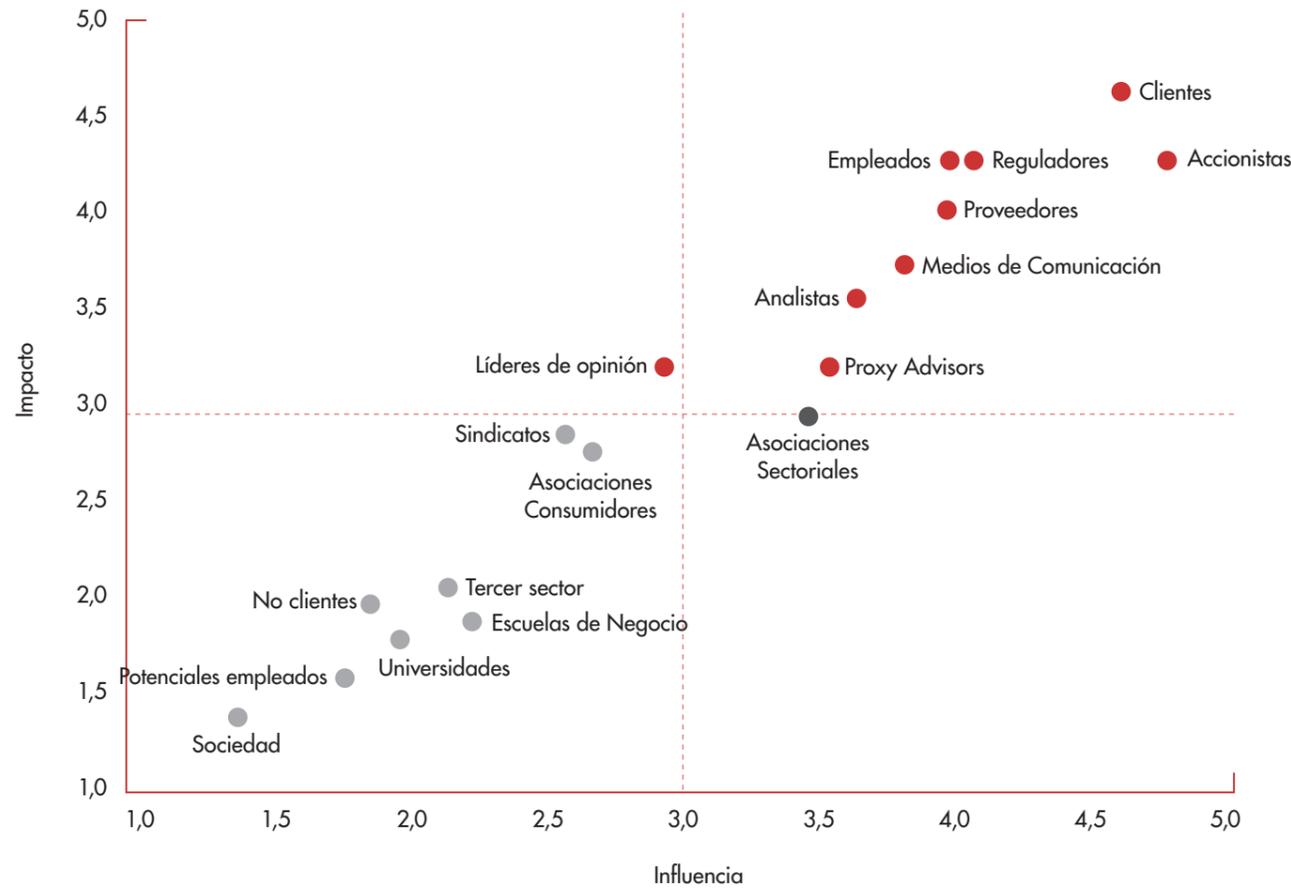
La compañía ha elaborado un listado de Grupos de Interés, que amplía el número respecto a ejercicios pasados, con vistas a poder diferenciar mejor sus expectativas y sus objetivos de comunicación. Sobre ese conjunto se han aplicado técnicas de priorización para distinguir su grado de importancia para la compañía y definir de este modo una estrategia más eficiente.

Para establecer su priorización se han tomado en cuenta los siguientes criterios:

- Su grado de **relación directa o indirecta con la compañía.**
- Su **grado de influencia real o potencial** en la toma de decisiones y en la puesta en marcha de acciones en la compañía, con una graduación alta, media y baja.
- Su grado de prevalencia en la relación con la compañía, siguiendo criterios de poder, legitimidad y urgencia.

A continuación, se muestra un gráfico que recoge todos los grupos de interés identificados, su relación directa o indirecta, su grado de influencia y su grado de prevalencia.

Por último, se realizó una matriz de impacto de influencia que cruza el grado de influencia ya asignado con la evaluación de la capacidad de impacto potencial o real sobre la compañía. El resultado de esta matriz es el siguiente:



### Canales de diálogo

El mapa de los Grupos de Interés y la matriz permiten destinar mejor los recursos según el grado de importancia y las necesidades de cada Grupo de Interés, garantizando los canales adecuados para ser informados, para que participen y sean consultados sobre temas relevantes y para que colaboren en diferentes actividades de la compañía. También para que formen parte como aliados claves en la generación de valor real y efectivo para la propia compañía y para toda la sociedad en su conjunto.

El Grupo Línea Directa ha establecido los siguientes compromisos y canales de comunicación para sus Grupos de Interés.

GRUPO DE INTERÉS	ÁREAS RESPONSABLES	CANALES DE COMUNICACIÓN
ACCIONISTAS	Finanzas Secretaría General	JGA / Web de CNMV / Relación con Inversores / Web corporativa / Presentaciones de resultados /
CLIENTES	Calidad y Experiencia del Cliente Marketing Cartera Servicios y Prestaciones	Encuestas de clientes / Web comercial / Mass Media / Área de clientes / Apps / Call Centre
REGULADORES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Secretaría General	Reuniones / Informes
PROVEEDORES	Finanzas Servicios y Prestaciones	Portal de Compras / Web de Colaboradores / Contactos con Redes
EMPLEADOS	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Intranet Multicanal
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Web Corporativa / Gabinete de Prensa / Presentaciones de resultados / Ruedas de prensa
ANALISTAS	Finanzas Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Relación con Inversores / Información No Financiera / Cuestionarios ESG
PROXY ADVISORS	Secretaría General	Informes / Reuniones
LÍDERES DE OPINIÓN	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Mass Media / RRSS
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	Calidad y Experiencia de Cliente Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Email / Encuestas y cuestionarios
SINDICATOS	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Multicanal
ESCUELAS DE NEGOCIO	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Multicanal / Fundación Línea Directa
TERCER SECTOR	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Multicanal
UNIVERSIDADES	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Multicanal
NO CLIENTES	Marketing	Web comercial / Mass media / RRSS
POTENCIALES EMPLEADOS	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Web corporativa / RRSS / Foros / Presentaciones
SOCIEDAD	Personas, Comunicación y Sostenibilidad	Web corporativa / RRSS / Blogs / Fundación Línea Directa

# 2.

# GOBIERNO CORPORATIVO.

SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

PRINCIPIOS RECTORES DE EMPRESA Y DDHH

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS



# SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

**Línea Directa ha establecido un sistema de gobierno corporativo basado en el respeto a la normativa vigente, en las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y en las mejores prácticas de mercado esperadas por inversores, analistas y proxy advisors.**

El **Consejo de Administración** de Línea Directa Aseguradora es el máximo órgano responsable de la gestión, el gobierno y la representación de la sociedad, y es competente para adoptar todos los acuerdos sociales, salvo aquellas atribuciones reservadas a la Junta General de Accionistas.

En particular, el Consejo determina las políticas y estrategias generales de la compañía, incluyendo **la aprobación, determinación y supervisión de la estrategia y de la política de gestión de riesgos, también en materia de sostenibilidad y cambio climático.**

El Consejo de Administración cuenta con dos comisiones consultivas que informan al Consejo, le formulan propuestas y le asesoran en la toma de decisiones.

- La **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo** es la comisión competente, entre otras cuestiones, para el seguimiento de la estrategia, prácticas y objetivos de sostenibilidad de la compañía, la evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas de sostenibilidad. Asimismo, supervisa que las prácticas de Línea Directa en materia medioambiental y social se ajustan a las políticas fijadas y a la estrategia aprobada por el Consejo.

En este sentido, la Comisión ha revisado y propuesto al Consejo para su aprobación el vigente Plan de Sostenibilidad 2023-2025, así como todas las políticas relacionadas con la sostenibilidad y la gestión del cambio climático. Asimismo, esta Comisión es la encargada de determinar las pautas, criterios y estándares de referencia que deberán regir la elaboración del Estado de Información No Financiera, así como de revisar, validar e informar al Consejo de Administración sobre este proceso antes de su formulación, considerando la información recibida de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre el procedimiento de elaboración y la integridad de la información.

En general, la Comisión debe revisar y validar los apartados de cualquier informe corporativo, de carácter obligatorio o voluntario, que tenga incidencia en el ámbito de la sostenibilidad.

Igualmente, esta Comisión es el órgano competente para determinar la retribución de los miembros del Consejo, de la alta dirección y de aquellas personas que desarrollen actividades profesionales que puedan tener un impacto relevante en la asunción de riesgos por parte de la sociedad. En este marco, la Comisión ha propuesto al Consejo la inclusión de métricas ESG para el devengo de la retribución variable del equipo directivo, tanto a corto como a largo plazo.

- La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** es la competente, entre otras cuestiones, para conocer, supervisar y evaluar los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros del Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, de ciberseguridad, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales), así como revisar el mapa de riesgos de la Sociedad, presentando al Consejo las propuestas correspondientes.

En este marco, la Comisión ha revisado el mapa de riesgos ESG de la Sociedad, que incluye los riesgos relacionados con el cambio climático, proponiendo al Consejo su aprobación y seguimiento.

En relación con la supervisión de los riesgos ESG, el Reglamento del Consejo prevé la posibilidad de celebrar sesiones conjuntas de ambas Comisiones, si así lo solicitara su Presidente o la mayoría de sus miembros.

En relación con el Estado de Información No Financiera, esta Comisión se encarga de supervisar el proceso de elaboración y presentación, informando sobre dicho proceso y sobre la integridad y claridad de la información a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo. También dirige el proceso de selección y contratación del prestador independiente de servicios de verificación responsable de verificar la información no financiera y proponer al Consejo de Administración su nombramiento.



La gestión diaria de la compañía y la implementación de las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración recaen en la organización interna dirigida por la Consejera Delegada y los Comités ejecutivos.

Los principales Comités implicados en el seguimiento y control de las medidas y riesgos relacionados con la sostenibilidad en la organización son los siguientes:

- **Comité de Dirección:** Está compuesto por los Directores de las distintas Áreas corporativas y es responsable de la revisión y seguimiento de las principales iniciativas y proyectos de especial interés, incluidos aquellos en materia de sostenibilidad.
- **Comité Permanente de Riesgos:** Es responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de la gestión de riesgos en el Grupo, a través del reporte de los riesgos identificados por las primeras líneas. En este sentido, tiene competencias en materia de control y seguimiento de todos los riesgos (incluyendo los riesgos ESG), sus indicadores (KRIs) y planes de acción, asegurando la existencia de un nivel adecuado de control interno compatible con el apetito al riesgo marcado por el Consejo, los estándares del Grupo y con el cumplimiento de las regulaciones aplicables.
- **Comité de Sostenibilidad:** Es el responsable de diseñar y proponer a la Comisión de Nombres, Retribuciones y Gobierno Corporativo los objetivos del Plan de Sostenibilidad, para su elevación al Consejo, y recibe el reporte periódico del Grupo de Trabajo de Sostenibilidad.

Asimismo, existen otros comités específicos que analizan, supervisan y, en su caso, adoptan las decisiones que procedan en relación con cuestiones específicas, como la sostenibilidad de una inversión (analizada en el **Comité de Inversiones**) o las características sostenibles de un producto (que se analiza en el **Comité de Aprobación y Seguimiento de Productos**).

A nivel interno, la **Dirección de Riesgos Corporativos** es la responsable de gestionar, controlar y supervisar de forma global los riesgos en los que pueda incurrir el Grupo (dentro de los cuales están los riesgos ESG y de cambio climático), previa identificación de dichos riesgos junto con las Áreas corporativas. Para ello, elabora el mapa de riesgos, coordina las medidas de prevención y mitigación necesarias y reporta periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, todo ello conforme a lo previsto en la Política de gestión de riesgos del Grupo.

La **Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad** es la responsable de proponer, coordinar y poner en marcha las actuaciones necesarias en la organización para implementar la estrategia de sostenibilidad fijada por el Consejo de Administración y reporta a la Comisión de Nombres, Retribuciones y Gobierno Corporativo. De esta forma, impulsa la integración de los criterios ESG de manera transversal en todas las áreas de la compañía.

Asimismo, existe el **Grupo de Trabajo de Sostenibilidad**, en el que están representadas las áreas de Comunicación Externa y Sostenibilidad, Compras, Relación con Inversores, Gestión de Espacios, Gobierno Corporativo, Comunicación Interna y Acción Social, Atracción Retribución y Relación con el Empleado, Servicios y Prestaciones, Innovación de Producto y Riesgos Corporativos, que propone al Comité de Sostenibilidad las acciones a incluir en el Plan de Sostenibilidad y permite realizar un seguimiento periódico, transversal y detallado del estado de las acciones en curso del Plan de Sostenibilidad.

**La Dirección de Riesgos Corporativos es la responsable de gestionar, controlar y supervisar de forma global los riesgos en los que pueda incurrir el Grupo.**



## INFORMACIÓN SOCIETARIA

La información recogida en el Estado de Información No Financiera tiene como alcance el Grupo Línea Directa en su conjunto, que está compuesto por las siguientes sociedades:

La entidad dominante, Línea Directa Aseguradora S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros.

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



\*(extinguida en diciembre de 2023)

## CAPITAL SOCIAL

La composición del capital social de Línea Directa Aseguradora es el que se indica a continuación:

<b>Capital social</b>	43.536.673,60 €
<b>Nº de acciones</b>	1.088.416.840 acciones ordinarias
<b>Valor nominal</b>	0,04 €/acción
<b>Nº derechos de voto</b>	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 y desde el 20 de septiembre de ese mismo año la sociedad forma parte del Ixex Medium Cap.

## ESTRUCTURA ACCIONARIAL

A 31 de diciembre de 2023, la estructura accionarial de Línea Directa Aseguradora es la siguiente:

<b>ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS</b>	<b>% participación en el capital social (directa e indirecta)</b>
Cartival, S.A.	19,90%
Bankinter, S.A.	17,42%
Fernando Masaveu	5,38%
Norbel	5,00%
Lazard Asset Management	3,20%
Brandes	3,00%
Candriam	2,72%
Fidelity International Limited	2,02%
<b>OTROS</b>	
Autocartera	0,03%
Miembros del Consejo con participación no significativa	0,05%
<i>Free Float</i>	41,28%

## ÓRGANOS SOCIALES

Los principales órganos de gobierno 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.

El Reglamento de la Junta General, aprobado en el mes de marzo de 2021 con motivo de la salida a Bolsa de la compañía, regula todos los aspectos relacionados con su celebración y funcionamiento.

El 30 de marzo de 2023 se celebró la **Junta General Ordinaria** para tratar los asuntos referidos al ejercicio 2022. En ella se reunieron, tanto de forma presencial como telemática, los accionistas de la sociedad, con un 77,81% de quórum de asistencia.

En la reunión se adoptaron **acuerdos clave** tanto de carácter financiero como no financiero:

- En el **ámbito financiero**, se aprobaron las Cuentas Anuales con más de un 99,9% de votos a favor y la aplicación del resultado del ejercicio con un 99,8% de voto favorable.
- En el **ámbito no financiero**, se aprobó el Estado de Información No Financiera, con un 99,8% de apoyo.
- En el ámbito específico de gobernanza, se sometió a la aprobación de los accionistas tres acuerdos sobre la **retribución del Consejo**, que obtuvieron más de un 99% de voto a favor.

La compañía ofrece la posibilidad de consultar el detalle del quórum de asistencia y voto de cada uno de los acuerdos en la sección correspondiente a la Junta General de la web corporativa.

Los accionistas pudieron participar en la Junta General tanto de forma presencial como a distancia a través del voto y delegación electrónicos, así como por medio de la asistencia telemática. Asimismo, desde el momento de la convocatoria, se puso a su disposición el Foro Electrónico de Accionistas conforme a lo exigido por la normativa, y el acto se retransmitió en directo a través de la web corporativa de la compañía, en línea con lo recomendado por el Código de Buen Gobierno de la CNMV y los *proxy advisors*.

El acto de la Junta General fue certificado como evento sostenible por un experto independiente de reconocido prestigio que audita el cumplimiento de las buenas prácticas en materia de sostenibilidad.

### Consejo de Administración

#### TAMAÑO Y ESTRUCTURA

Según lo dispuesto en los Estatutos Sociales, 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 Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Dominical (accionista representado: CARTIVAL, S.A.)	Presidente
D <sup>o</sup> . Patricia Ayuela de Rueda	Ejecutiva	Consejera Delegada
D. Fernando Masaveu Herrero	Dominical	Miembro
D <sup>o</sup> . Ana María Plaza Arregui	Independiente	Miembro
D <sup>o</sup> . Elena Otero-Novas Miranda	Independiente	Miembro
D <sup>o</sup> . Rita Estévez Luaña	Independiente	Miembro
D. John de Zulueta Greenebaum	Independiente	Miembro

**D. Pablo González-Schwitters es el Secretario no consejero del 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. Este último se ha modificado en 2023 para distribuir las competencias ESG entre las Comisiones.

En 2023, se han celebrado **10 sesiones** del Consejo, con una **ratio de asistencia del 100%**. Entre las actuaciones más relevantes llevadas a cabo por el Consejo de Administración destacan las siguientes:

- La aprobación y seguimiento de la estrategia o plan de negocio del Grupo.
- La formulación de los documentos e informes necesarios para la participación y adopción de decisiones por los accionistas en la Junta General.
- La aprobación y actualización de la normativa interna necesaria, especialmente en materia de sostenibilidad y gestión de riesgos.
- La revisión y aprobación de la información financiera y no financiera de la compañía, así como la requerida por la normativa de seguros, comunicada a los reguladores y al mercado.
- La supervisión del funcionamiento de las comisiones.
- El nombramiento de miembros del equipo de dirección, dependientes de la Consejera Delegada, y la interacción periódica con el nivel directivo.
- La elaboración de la matriz de competencias de los consejeros.
- La aprobación de un Plan de Sucesión de los cargos más relevantes de la compañía que asegure, en el caso de producirse, una transición ordenada y planificada.
- La continuación del desarrollo del programa de actualización de conocimientos del Consejo, iniciado en 2022.

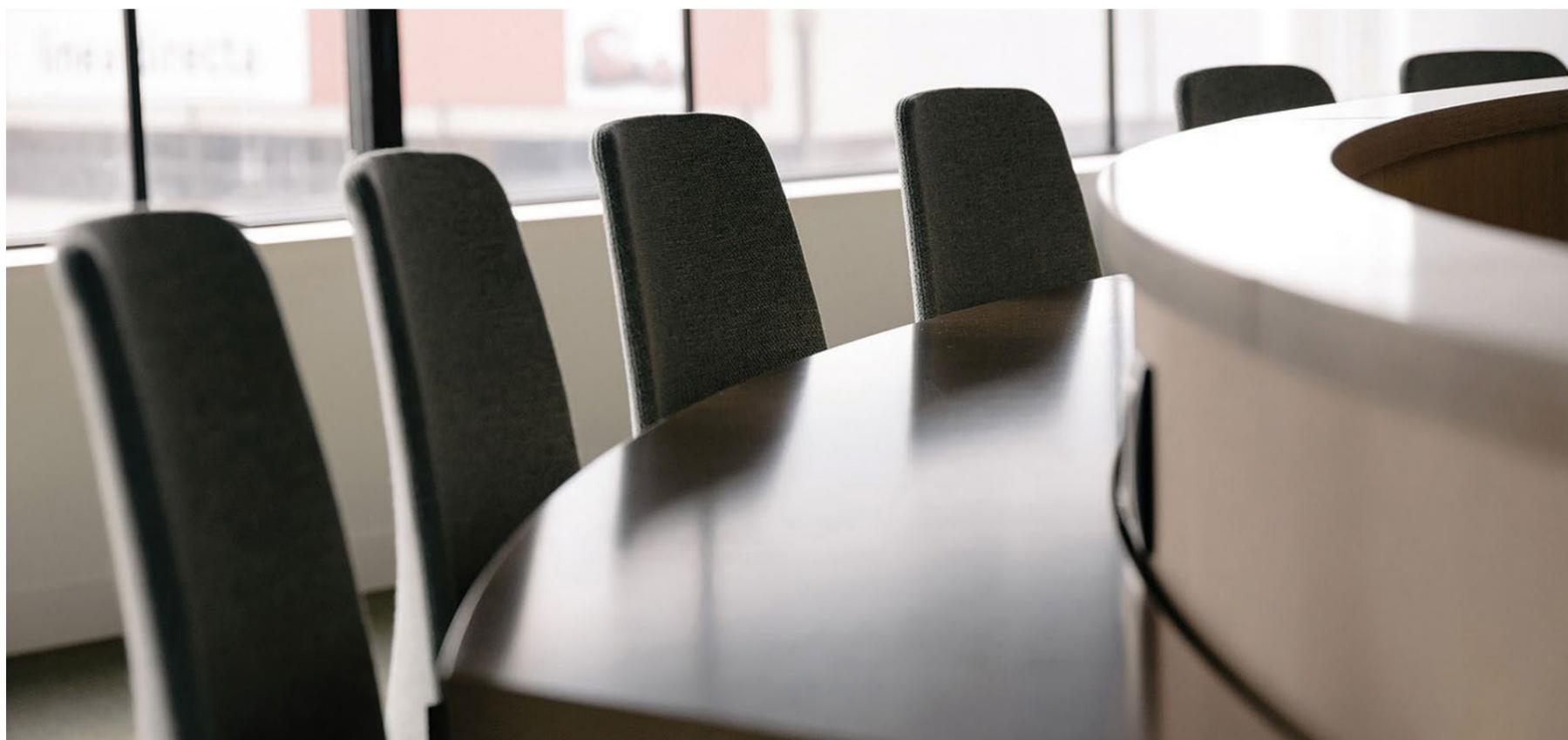
El cargo de consejero tiene una vigencia de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por periodos de igual duración.

**En 2023, se han celebrado 10 sesiones del Consejo, con una ratio de asistencia del 100%.**

## RATIO INDIVIDUALIZADA DE ASISTENCIA

El nivel de asistencia por consejero en el ejercicio 2023 ha sido el siguiente:

CONSEJERO	Consejo de Administración	Comisión de Auditoría y Cumplimiento	Comisión de Nombres, Retribuciones y Gobierno Corporativo
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	10/10	7/7	6/6
D. Patricia Ayuela de Rueda	10/10	N/A	N/A
D. Fernando Masaveu Herrero	10/10	N/A	N/A
D. Ana María Plaza Arregui	10/10	7/7	N/A
D. Elena Otero-Novas Miranda	10/10	7/7	N/A
D. Rita Estévez Luaña	10/10	N/A	6/6
D. John de Zulueta Greenebaum	10/10	N/A	6/6



## SELECCIÓN: DIVERSIDAD E INDEPENDENCIA

La Política de Selección de los miembros del Consejo de Administración tiene por objeto establecer los principios, el procedimiento y los criterios que el Consejo de Línea Directa tendrá en cuenta en los procesos relativos al nombramiento, reelección o sucesión de los miembros del Consejo de Administración, todo ello de conformidad con la normativa aplicable y las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Esta Política recoge como uno de sus principales objetivos crear un órgano cuya composición garantice una saludable diversidad de opiniones, perspectivas, experiencias y trayectorias profesio-

nales. En particular, esto incluirá una adecuada proporción de diversidad de género, con el objetivo preferente para el ingreso en el Consejo de Administración del género menos representado y un número de consejeras que suponga al menos el 40% de sus miembros, además de otros tipos de diversidad, incluyendo raza o etnia, nacionalidad u origen cultural, con sujeción al principio fundamental de méritos e idoneidad.

**En materia de independencia, la Política de Selección recoge entre sus principios fundamentales 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.**

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

<b>Porcentaje independientes</b>	57%
<b>Porcentaje de mujeres</b>	57% en el Consejo Pertenece al Ibx Gender Equality Index 58% en el Equipo de Dirección
<b>Matriz de competencias</b>	Sí
<b>Nacionalidades</b>	Dos
<b>Edad media</b>	55 años (de los 47 a los 75 años)

## EVALUACIÓN

Tal y como recomienda el Código de Buen Gobierno de la CNMV y requiere el Reglamento del Consejo de Línea Directa, la evaluación del funcionamiento del Consejo y sus Comisiones durante el ejercicio 2023 ha sido realizada por un experto externo independiente (la consultora experta en gobierno corporativo Georgeson).

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 2023 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 Junta General de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2023 aprobó, con el apoyo de más de un 99% de los votos, los siguientes tres acuerdos relacionados con la remuneración de la Consejera Delegada:

- La inclusión de un indicador modulador de la retribución variable anual, en función de los resultados del Grupo Línea Directa.
- La aprobación de la entrega de acciones como parte de la retribución variable anual de 2022 y del resto de periodo de vigencia de la Política de Remuneraciones de los consejeros.
- La aprobación de un plan de remuneración variable a largo plazo liquidable en acciones de la Sociedad y en efectivo, dirigido a la Consejera Delegada, los miembros del Equipo de Dirección y otras personas clave o relevantes de la sociedad.

La Política de Remuneraciones de los consejeros, vigente hasta el ejercicio 2025, se encuentra disponible de forma permanente en la web corporativa.

Asimismo, la Junta General aprobó de forma consultiva el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros 2022, con más de un 94% de votos a favor de los accionistas, mostrando de esta forma su conformidad con la aplicación en la práctica de la Política.

La Política de Remuneraciones se inspira y sustenta en los siguientes principios:

- Configura una retribución basada en la gestión prudente y eficaz de los riesgos. A este respecto, la Política aprobada en 2022 incluye una mención expresa a los riesgos de sostenibilidad.
- Está alineada con los intereses a largo plazo de la compañía.
- Aplica una adecuada proporción 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 y reconociendo expresamente la igualdad de remuneración por puestos de igual valor.
- 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 y dietas de 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 Consejera Ejecutiva**, la Consejera Delegada percibe, adicionalmente, una remuneración anual que tiene una parte fija y otra variable en función del cumplimiento de los objetivos previamente establecidos.

En relación con la retribución variable anual, cabe destacar las siguientes prácticas de buen gobierno que se vienen aplicando desde el ejercicio 2022:

- Se abonará el 50% en metálico y el **50% en acciones**, condicionada a su aprobación por la Junta General de Accionistas, en los términos previstos por el artículo 219 de la Ley de Sociedades de Capital.
- Las acciones que perciba en concepto de remuneración variable no podrán ser transferidas por un periodo de 3 años (**"holding period"**).
- Su devengo estará vinculado al cumplimiento de objetivos financieros y de negocio con un peso del 70% y de **objetivos no financieros con un peso del 30%**.
- Los pagos que se produjeran en su caso por resolución o extinción del contrato **no podrán superar un importe equivalente a dos años de la retribución total anual** de la Consejera Ejecutiva en el momento de la extinción del contrato, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud del pacto de no competencia.

Asimismo, para el ejercicio 2023 se ha introducido una modificación vinculada al principio **"pay for performance"**, consistente en introducir un indicador que module el grado de cumplimiento de los objetivos financieros y no financieros establecidos anualmente, multiplicando el grado de cumplimiento de dichos objetivos entre un 0,5 y un 1,5 en función de una escala de cumplimiento aprobada por el Consejo de Administración. En relación con la retribución variable anual de 2023, el Consejo de Administración propuso que el modulador sea el Beneficio Antes de Impuestos consolidado del Grupo, lo que fue aprobado por la Junta General con más de un 99% de votos a favor.

En cualquier caso, la retribución variable de la Consejera Delegada estará sujeta a los ajustes previstos en la Política (entre otros, el **diferimiento del 40%** durante 3 años, cláusulas de reducción **"malus"**, y recuperación **"clawback"**).

Asimismo, la Consejera Delegada participa en el **plan de remuneración variable extraordinario en acciones** aprobado en 2021, destinado a los miembros del equipo directivo de la sociedad como consecuencia de la admisión a cotización en Bolsa de las acciones de Línea Directa y en el **plan de remuneración variable a largo plazo 2023-2025 liquidable en acciones de la Sociedad y en efectivo** aprobado por la última Junta General.

En cuanto a los sistemas de previsión social, es beneficiaria de un sistema de ahorro a largo plazo de prestación definida y mantiene los derechos que tiene reconocidos en una póliza de seguro colectivo de vida de la modalidad *unit linked* colectivo, suscrito por Línea Directa Aseguradora.

El detalle de los conceptos e importes concretos de estas remuneraciones y de las condiciones aplicables a su percepción en este ejercicio se encuentra desglosado en el **Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros 2023** publicado en la página web corporativa y en la de la CNMV.



## Comisiones

El Consejo de Administración cuenta con dos comisiones consultivas:

### COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

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

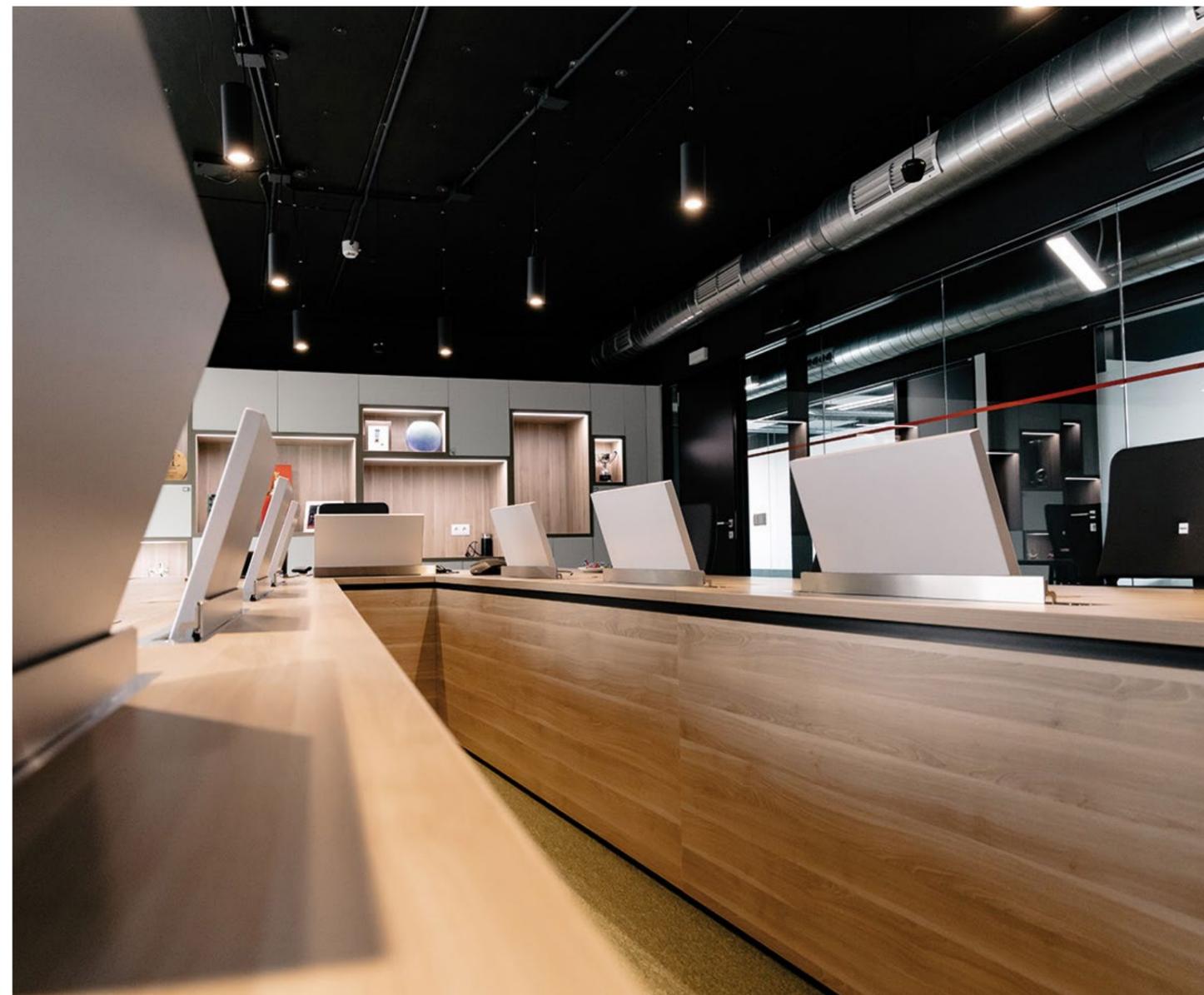
MIEMBRO	CARGO	CATEGORÍA LEGAL
D <sup>o</sup> . Ana María Plaza Arregui	Presidenta	Independiente
D <sup>o</sup> . Elena Otero-Novas Miranda	Vocal	Independiente
D. Alfonso Boñín-Sanz de Sautuola y Naveda	Vocal	Dominical
D. Pablo González-Schwitters Grimaldo	Secretario no consejero	

<b>Porcentaje independientes</b>	67%
<b>Porcentaje mujeres</b>	67%
<b>Número de reuniones 2023</b>	7
<b>Ratio de asistencia</b>	100%

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, de ciberseguridad, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción).
- En relación con el Estado de Información No Financiera:
  - Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información no financiera relativa a la Sociedad y a su Grupo, informando sobre dicho proceso y sobre la integridad y claridad de la información a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo al ser esta última comisión quien propondrá su elevación al Consejo para su formulación.
  - Dirigir el proceso de selección y contratación del prestador independiente de servicios de verificación responsable de verificar la información no financiera y proponer al Consejo de Administración su nombramiento;
  - Relacionarse con el verificador independiente a fin de recabar información sobre el desarrollo de su trabajo, informando a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.
- 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 y revisar el sistema de cumplimiento normativo de la sociedad.
- 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.

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 2023.

## COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS, RETRIBUCIONES Y GOBIERNO CORPORATIVO

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.º. Rita Estévez Luaña	Vocal	Independiente
D. Alfonso Boñín-Sanz de Sautuola y Naveda	Vocal	Dominical
D. Pablo González-Schwitters Grimaldo	Secretario no consejero	

<b>Porcentaje independientes</b>	67%
<b>Porcentaje mujeres</b>	33%
<b>Número de reuniones 2023</b>	6
<b>Ratio de asistencia</b>	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.
- 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 aquellos que 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.



- 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.
- Recabar información sobre la identificación, evaluación y supervisión de los riesgos ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) realizada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, pudiendo celebrarse sesiones conjuntas.
- Determinar las pautas, criterios y estándares de referencia que deberán regir la elaboración del estado de información no financiera, informando

al Consejo. Revisar, validar e informar al Consejo de Administración sobre el estado de información no financiera, antes de su formulación, considerando a su vez la información recibida de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre el proceso de elaboración y la integridad de la información.

- Revisar y validar los apartados de cualquier informe corporativo, de carácter obligatorio o voluntario, que tenga incidencia en el ámbito de la sostenibilidad.

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 2023.

## Comités ejecutivos

En el ámbito ejecutivo, Línea Directa Aseguradora cuenta con los siguientes comités:

**Comité Ejecutivo y Comité de Dirección**, formados por todos los miembros del Equipo Directivo, que a febrero de 2024 son los siguientes:

MIEMBRO	CARGO
Patricia Ayuela de Rueda	Consejera Delegada
Pablo González-Schwitters	Secretario General
Carlos Rodríguez Ugarte	Director de Finanzas
Diego Ferreiro Sánchez	Director Comercial
Isabel Guzmán Lillo	Directora de Servicios y Prestaciones
Mar Garre Del Olmo	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
Eva del Mazo Fernández	Directora de Cartera
Olga Moreno Sanguino*	Directora de Calidad y Experiencia de Cliente
Ana Sánchez Galán	Directora de Tecnología
Antonio Valor García	Director de Marketing
Juan José Álvarez Fernández	Director Técnico
Inmaculada Aldea Málaga	Directora de Riesgos

\* Directora de Salud hasta febrero de 2024, cuando las funciones del área se integraron en otras Direcciones.

El Comité Ejecutivo tiene como principal función el control semanal y seguimiento activo del negocio y de sus principales indicadores, así como la evolución del plan de negocio aprobado por el Consejo de Administración.

El Comité de Dirección resuelve sobre las principales cuestiones de la Sociedad y sobre las iniciativas y proyectos de especial interés.

**Comité de Proyectos**, compuesto por los miembros del equipo directivo arriba indicados y la Responsable de Transformación Digital, se encarga del seguimiento de los proyectos estratégicos que requieran de desarrollo informático y determinación de su priorización según el estado del cumplimiento del Plan de Negocio.

**Comité de Reservas y Siniestralidad** es un órgano de información, debate y toma de decisiones en todas las esferas afectadas por la gestión de siniestros y del nivel de la suficiencia de las reservas determinado por el Consejo y sus Comisiones. Está compuesto por el Director Financiero, el Director de Servicios y Prestaciones, el Director Técnico, la Directora de Riesgos y el Responsable Función Actuarial.

**Comité de Inversiones**, integrado por la Consejera Delegada, el Director Financiero y los Responsables de Inversiones y de la gestión de cartera diaria. Tiene como función garantizar que la gestión cotidiana de inversiones se lleve a cabo de acuerdo con los Objetivos de Inversión y las Directrices de Inversión del Consejo de Administración. Este Comité reporta al Consejo de Administración al menos con periodicidad trimestral.

**Comité Permanente de Riesgos** es el responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de la gestión de riesgos en el Grupo Línea Directa a través del reporte de las primeras líneas. Está dirigido por la Directora de Riesgos Corporativos e integrado por los Responsables de Control Interno de Información Financiera, de Calidad del Dato, de Gestión de Riesgos y Control Interno, de Cumplimiento Normativo y de Función Actuarial.

**Comité de aprobación y seguimiento de productos**, que garantiza el cumplimiento de la política de control y gobernanza de productos. Está formado por el Director de Marketing, el Director Técnico, el Secretario General, la Directora de Riesgos, el Director Financiero y el Director Comercial.

**Comité de Sostenibilidad** es el responsable de elaborar el Plan de Sostenibilidad que se eleva al Consejo de Administración, supervisar y seguir el grado de cumplimiento, priorizar, tomar decisiones ejecutivas e impulsar iniciativas, con el fin de garantizar la ejecución del Plan de Sostenibilidad aprobado por el Consejo de Administración. Está compuesto por la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, el Director Financiero, el Secretario General, el Director de Marketing y la Directora de Servicios y Prestaciones. En este Comité, y dentro del ámbito social, se integra el **Comité Asesor de Diversidad**, que vela por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Diversidad.

**El Comité de Dirección resuelve sobre las principales cuestiones de la Sociedad y sobre las iniciativas y proyectos de especial interés.**

# COMITÉ DE DIRECCIÓN

Antonio Valor  
Director de Marketing

Ana Sánchez  
Directora de Tecnología

Carlos Rodríguez  
Director de Finanzas

Juan José Álvarez  
Director Técnico

Inmaculada Aldea  
Directora de Riesgos

Diego Ferreiro  
Director Comercial

Eva del Mazo  
Directora de Cartera

Mar Garre  
Directora de Personas,  
Comunicación y Sostenibilidad

Patricia Ayuela  
Consejera Delegada

Pablo González-Schwitters  
Secretario General

Isabel Guzmán Lillo  
Directora de Servicios  
y Prestaciones

Olga Moreno  
Directora de Calidad y  
Experiencia de Cliente

# ÉTICA Y TRANSPARENCIA

## POLÍTICAS CORPORATIVAS

La normativa interna del Grupo, y en particular las políticas corporativas, permiten desarrollar con mayor detalle los principales conceptos, actuaciones y prácticas recogidos en la regulación aplicable, en el **Código Ético** o en guías y recomendaciones de buenas prácticas de distinta índole. De esta forma, establecen marcos de actuación y definen los principios y criterios mínimos generales para la gestión de las principales áreas de la organización y riesgos del Grupo.

A lo largo de este Informe, se hace referencia a diversas políticas aplicables en distintos ámbitos (gestión de riesgos, gestión financiera y fiscal, gobierno corporativo, etc.). Se destacan aquí las principales políticas que, entre otras, **contribuyen al gobierno de la sostenibilidad:**

- La **Política de Sostenibilidad**, que recoge los compromisos y prácticas responsables que sirven para desarrollar la estrategia de sostenibilidad del Grupo, asumiendo un enfoque proactivo en esta materia, y siguiendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- La **Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático**, cuyo objetivo es establecer los principios para minimizar el impacto que se pudiera derivar de las actividades del Grupo, así como la adaptación a los efectos del cambio climático.
- La **Política de Compras Responsables**, que establece las medidas adecuadas para optimizar los impactos derivados de las decisiones de compra y contratación del Grupo y vela por la idoneidad de los proveedores con los que trabaja, conforme a los valores, principios y pautas de conducta establecidos en esta política, el Código Ético y el Código de Conducta para Proveedores del Grupo.

- La **Política de Derechos Humanos**, cuya finalidad es servir como guía en la protección y respeto de los derechos humanos. El Grupo Línea Directa apuesta por su respeto y promoción tanto en su propia actuación como a través de su cadena de valor.
- La **Política de Igualdad de Género**, que consagra el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.
- La **Política de Diversidad e Inclusión**, cuyo fin es 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 que los componen sean y se sientan tratadas con respeto y equidad.
- La **Política de Prevención, Seguridad, Salud y Bienestar**, a través de la cual la compañía manifiesta su compromiso con la salud, la prevención de riesgos laborales y el bienestar de todos sus empleados, de acuerdo con las exigencias legales y basándose en el principio de protección de la vida, la integridad y la salud.
- La **Política de Contribución Social**, que recoge el compromiso de Grupo con el desarrollo sostenible y el progreso de las comunidades en las que lleva a cabo su actividad.

En la página web corporativa cualquier persona interesada puede consultar el detalle de las anteriores políticas, así como del conjunto de la normativa interna adoptada por el Grupo Línea Directa que constituye la base de su sistema de gobierno.

## CÓDIGO ÉTICO

La ética profesional constituye, junto al buen gobierno corporativo y los valores de Línea Directa Aseguradora, una parte esencial de la cultura de la compañía y la base fundamental de su Código Ético. Por ello, el Grupo Línea Directa se compromete a impulsar y promover unos firmes principios éticos que garanticen el cumplimiento de las leyes y la confianza de clientes, accionistas, empleados y proveedores, así como el resto de Grupos de Interés.

El **Código Ético** del Grupo Línea Directa tiene por objeto establecer las pautas generales que deben regir la conducta de los empleados de Línea Directa Aseguradora S.A. y sus filiales, en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales, de acuerdo con las leyes y los principios éticos de la compañía. En este sentido, los valores recogidos en el Código Ético son la base sobre la que se sustentan los compromisos adquiridos por Línea Directa Aseguradora con sus accionistas, socios, clientes, proveedores, empleados y la sociedad en general.

El Código Ético constituye el eje principal del desarrollo de los valores corporativos y recoge los modelos y pautas de comportamiento a seguir por todos los empleados del Grupo y responde a la preocupación del máximo órgano de gobierno de Línea Directa Aseguradora y de su Dirección por concretar y divulgar los valores entre todos los empleados de la organización y sus Grupos de Interés. El Código fue aprobado por el Consejo de Administración en enero de 2011, actualizado en octubre de 2018 y revisado en 2021 para llevar a cabo las modificaciones necesarias relativas a la nueva condición de compañía cotizada.

El Código Ético de Línea Directa Aseguradora incluye los compromisos asumidos en materia medioambiental y social, el respeto a los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno y la apuesta por la igualdad de trato y de oportunidades y la no discriminación. Además, este Código no pretende abarcar toda la casuística que puede surgir en el ámbito profesional, sino establecer unos principios rectores y unas pautas mínimas de conducta que deben orientar a las personas que forman parte de Línea Directa en su forma de actuar durante el desarrollo de su actividad profesional.

Su ámbito de aplicación incluye 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 en noviembre de 2019, que sigue esencialmente los mismos principios generales que el propio de la compañía. Línea Directa Aseguradora también cuenta con un Código de Conducta de Proveedores, que deben suscribir todos sus colaboradores.

Todos los empleados del Grupo reciben formación sobre el Código Ético en el momento de su incorporación, que es reforzada periódicamente con diversas acciones formativas y divulgativas. En la última encuesta a los empleados sobre el grado de conocimiento y aceptación del Código Ético y del Canal Ético, realizada en 2023, se obtuvieron resultados muy positivos, ya que el 96% afirmó tener en cuenta los principios éticos de la compañía a la hora de tomar decisiones relacionadas con su trabajo.



El **Código de Conducta para Proveedores** desarrolla los principios recogidos en el Código Ético del Grupo Línea Directa en el ámbito de las relaciones con los proveedores. Además, incorpora principios incluidos en otros documentos o normas, como las políticas de Sostenibilidad o de Derechos Humanos, a través de los que Línea Directa se compromete a integrar los principios de responsabilidad y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro.

En enero de 2023 se aprobó un nuevo texto del Código de Conducta de Proveedores, que se alinea con los **diez principios del Pacto Mundial** y adapta el Código a los compromisos asumidos por el Grupo en materia de riesgos ESG.

Con la aprobación del nuevo Código de Conducta de Proveedores se incorporan algunas medidas para mejorar la debida diligencia en la cadena de suministro de la compañía en ámbitos como el medioambiente, la salud y la seguridad. Para ello, se han desarrollado los apartados **“Respeto a las personas”** y **“Respeto al medioambiente”**, para integrar los princi-

pios de Responsabilidad y Sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro.

La adhesión al documento es obligatoria para todos los licitantes de los procesos de compras y se incorpora en todos los contratos mercantiles, de manera que todos los proveedores de Línea Directa están obligados a cumplirlo, aplicándose con proporcionalidad según el proveedor que se trate. Además, en 2023 se han realizado **sesiones de formación** sobre el Código de Conducta a 228 empleados con contacto habitual con proveedores y se ha seguido incluyendo píldoras formativas sobre el Código Ético a todas las incorporaciones a la plantilla.

En 2023, en el marco del compromiso de la compañía con la comercialización responsable, Línea Directa se ha adherido a la **Guía de Buenas Prácticas de Transparencia en la Comercialización del Seguro de UNESPA**, que aborda los principios generales que deben presidir la comercialización de los seguros por las entidades aseguradoras en cualquier modalidad de venta.

## CANAL ÉTICO

El Grupo Línea Directa dispone de un **Sistema Interno de Información**, el Canal Ético, que permite que cualquier empleado pueda informar, con las debidas garantías, de cualquier irregularidad detectada en el cumplimiento del Código Ético, del Código de Conducta de Proveedores, o cualquier otro incumplimiento de la normativa legal vigente, así como plantear consultas sobre su aplicación.

Los principios generales y el procedimiento aplicables a la gestión del Canal Ético están regulados en la **Política del Canal Ético**, aprobada por el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora el 20 de abril de 2023 con el objetivo de garantizar que las personas que, en un contexto laboral o profesional detecten infracciones normativas o actuaciones contrarias a las normas, las puedan comunicar con las debidas garantías.

Durante el ejercicio 2023, se han recibido 20 comunicaciones a través del canal ético, de las cuáles 5 han seguido los cauces de investigación establecidos conforme al procedimiento establecido en la política del Canal Ético, siendo una de ellas un caso de acoso para el cuál se investigó conforme al Protocolo de Acoso. Sin embargo, ninguna de estas comunicaciones ha resultado en una denuncia. En 2022 se recibieron 10 comu-

nicaciones, de las cuales solo una se refería a un incumplimiento. El Gestor Ético concluyó con su comprobación y con la adopción de las medidas pertinentes. Tanto el Canal Ético como la Política están accesibles en la web corporativa de Línea Directa Aseguradora.

## PRÁCTICAS FISCALES

La estrategia fiscal del Grupo Línea Directa fue aprobada por el Consejo de Administración de la compañía en 2019 y actualizada en enero de 2024 y recoge los fines, principios, buenas prácticas tributarias y el seguimiento y el control de los riesgos fiscales en la organización, siempre con la finalidad de garantizar el cumplimiento responsable de la normativa tributaria. En este sentido, esta estrategia fiscal engloba a todas las sociedades que componen el Grupo, está publicada en la web corporativa de la compañía y es impulsada atendiendo a su trascendencia social, al interés de sus stakeholders, a las estrategias empresariales de sus compañías y a la confianza de la comunidad en la que opera. Además, Línea Directa Aseguradora impulsa un clima de buena fe, transparencia, colaboración y reciprocidad en sus relaciones con las autoridades tributarias.

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora también aprobó en 2020 la Política Fiscal Corporativa del Grupo, la cual ha sido revisada y actualizada en abril de 2023 y está publicada en la web corporativa de la compañía. Dicha política constituye una facultad indelegable del propio Consejo, y se ejecuta a través del Área de Secretaría General y del departamento de Asesoría Fiscal.

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 infracciones tributarias.

Esta Política forma parte del Sistema de Gestión y Control de los Riesgos Fiscales de Línea Directa, que permite evaluar este tipo de riesgos de forma responsable y bajo parámetros definidos, con el fin de prevenirlos y minimizarlos y proporcionar un marco adecuado para su definición, revisión y reporte, así como para la consecución de los objetivos planteados.

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. Además, en el marco de las funciones de supervisión del Consejo de Ad-

ministración, el departamento de Asesoría Fiscal informa una vez al año acerca de la contribución fiscal, de las principales cuestiones fiscales acontecidas durante el ejercicio y de los principales asuntos que hayan afectado al Grupo, entre los que se incluyen los procedimientos e inspecciones en curso. En este sentido, durante 2023 no se ha materializado ningún riesgo fiscal que haya podido afectar a los objetivos de negocio.

La compañía se ha comprometido a impulsar las buenas prácticas tributarias descritas en su estrategia con el objetivo de reducir los riesgos fiscales y prevenir conductas susceptibles de generarlos.

Estas buenas prácticas incluyen la total disponibilidad del Grupo para colaborar con la administración tributaria en materia de requerimientos de información o de colaboración en la detección, búsqueda y solución a prácticas fraudulentas.

Desde 2021, el Grupo Línea Directa está adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias, impulsado por la Administración, que contiene recomendaciones para garantizar la seguridad jurídica en materia de aplicación del sistema tributario, cooperación recíproca basada en la buena fe y la confianza legítima y la aplicación de políticas fiscales responsables que cuenten con el

conocimiento de los Consejos de Administración. El Grupo Línea Directa está representado en la Comisión Fiscal de UNESPA, así como en otros foros fiscales de interés sectorial.

Por otra parte, ni la compañía ni sus filiales tienen presencia ni actividad en países calificados como paraísos fiscales, tal y como se recoge en la estrategia y política fiscal de la entidad.

El Grupo Línea Directa no ha recibido subvenciones o ayudas públicas durante el año 2023. En 2022 tampoco se recibió ninguna subvención o ayuda pública.

PAÍS	ENTIDAD	ACTIVIDAD PRINCIPAL	Número de empleados		Importe neto de la cifra de negocio (k€)		Resultado antes de impuestos (k€)		Impuesto Sociedades devengado (k€)		Impuesto Sociedades pagado (k€)	
			2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
España	Línea Directa Aseguradora, S.A.	Actividades de agentes y corredores de seguros	2.500	2.505	926.266	959.872	83.531	-6.580	19.235	-2.157	-6.255	-2.550
	Línea Directa Asistencia, S.L.U.	Actividades anexas al transporte terrestre										
	Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), S.L.U.	Mantenimiento y reparación de vehículos de motor										
	Club Más Moto S.L.U.	Otras actividades asociativas No Comprendidos en Otras Partes										
	Ámbar Medline, S.L.U.	Actividades de agentes y corredores de seguros										
	LDAActivos, S.L.U.	Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia										
	LDA Reparaciones, S.L.U.	Otras actividades asociativas No Comprendidos en Otras Partes										
Portugal	Línea Directa Aseguradora, S.A.	Actividades de agentes y corredores de seguros	0	0	80	87	31	33	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>			<b>2.500</b>	<b>2.505</b>	<b>926.346</b>	<b>959.959</b>	<b>83.562</b>	<b>-6.547</b>	<b>19.235</b>	<b>-2.157</b>	<b>-6.255*</b>	<b>-2.550**</b>

\*Incluye el Impuesto sobre Sociedades pagado en 2022 así como los importes devueltos por la AEAT en relación con el Impuesto sobre Sociedades de los años 2020 y 2021, de ahí que arroje un saldo negativo.

\*\*Incluye el Impuesto sobre Sociedades devuelto en el año 2023 en relación con el Impuesto sobre Sociedades del año 2022.

\*\*\* Sin operativa real en Portugal.

\*\*\*\*Los datos de 2022 han sido reexpresados bajo la normativa contable IFRS17.

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El modelo de prevención del delito del Grupo Línea Directa descansa en los siguientes órganos:

- El **Consejo de Administración** es el órgano responsable de impulsar una cultura preventiva basada en la "tolerancia cero" frente a comportamientos contrarios al Código Ético, incumplimientos de la normativa externa e interna y a los actos delictivos. Además, tiene atribuida la responsabilidad de adoptar y ejecutar un modelo eficaz de vigilancia y control para la prevención de estos riesgos.
- 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** está liderada por el Chief Compliance Officer (CCO), y desarrolla sus funciones en colaboración con los interlocutores de las Áreas de negocio, del Comité de Cumplimiento y del Comité Permanente de Riesgos, y reportando a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
- El **Comité de Cumplimiento Normativo** está integrado por los responsables de los asociados a funciones expertas y transversales del entorno de cumplimiento, esto es, Asesoría Fiscal, Asesoría Jurídica, Prevención de Riesgos Laborales, Gobierno Corporativo, Oficina de Protección del Dato y Recursos Humanos. Su función es apoyar al Departamento de Cumplimiento Normativo para garantizar un adecuado desarrollo de sus funciones en materia de prevención de riesgos penales.
- El **Departamento de Gestión de Personas** forma a los empleados en cuestiones éticas y, en su caso, aplica el sistema disciplinario ante infracciones de la Política de Cumplimiento Penal, las disposiciones del Código Ético y la normativa interna del Grupo.

Todas las sociedades del Grupo Línea Directa y, específicamente, todas las personas que forman parte de él, deben guiar su actuación y toma de decisiones en base a los más altos estándares éticos, respetando y cumpliendo la normativa interna que les resulte de aplicación.

El Grupo Línea Directa cuenta con normas internas fundamentales sobre las que se asienta la estructura interna de control y prevención del delito, entre los que destacan:

- Código Ético del Grupo.
- Código de Conducta de proveedores.
- Procedimiento del Canal Ético.
- Política de Cumplimiento 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.

## Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

El Grupo Línea Directa está firmemente comprometido con el respeto a toda la normativa de prevención y lucha contra la corrupción, tal y como se recoge en el Código Ético de la organización y su Política Anticorrupción. Este compromiso es extensible a todos los empleados de la organización, a sus directivos y a los miembros del Consejo de Administración, así como a todos los Grupos de Interés de la compañía.

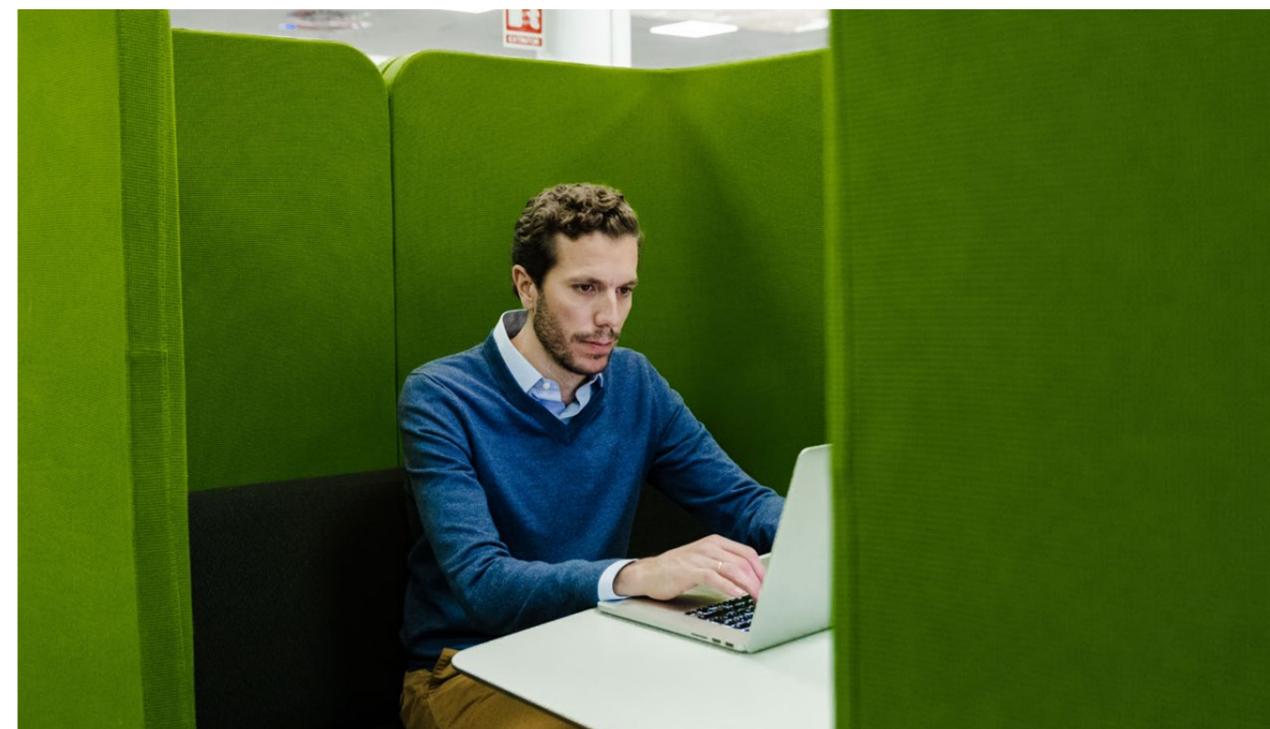
La compañía aprobó en 2021 una Política Anticorrupción, que ha sido actualizada y sustituida por la Política de Integridad que se aprobó el 25 de enero de 2024. A través de esta Política, el Grupo Línea Directa confirma su compromiso de tolerancia cero frente a cualquier forma de corrupción y, con este fin, desarrolla una serie de principios que establecen el marco de actuación para asegurar el estricto cumplimiento de la normativa de prevención y lucha contra el fraude y la corrupción, así como el seguimiento de los más

altos estándares de integridad en la actividad profesional. Una de las medidas más relevantes es el procedimiento de recepción de regalos de la compañía, en el que se define la política de Línea Directa Aseguradora respecto a regalos y obsequios de terceros. En este sentido, todos los regalos que no cumplan con los requisitos del procedimiento son sorteados a final de año en un mercadillo solidario entre todos los empleados.

La compañía no ha registrado ninguna denuncia significativa en materia de corrupción y soborno ni en 2023 ni en 2022.

## Lucha contra el blanqueo de capitales

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.



## PROTECCIÓN DE DATOS

**El Grupo Línea Directa respeta escrupulosamente lo establecido por 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 en su relación con sus clientes, empleados y proveedores, así como en la confidencialidad de las operaciones.**

La organización cuenta con un **Marco de Gobierno en Privacidad y Protección de Datos**, un equipo especializado y un delegado de protección de datos. Además, dispone de una **Política de Privacidad** cuya principal línea de actuación es la adecuada protección de los datos personales y confidenciales de los clientes. Para ello, todos los empleados del Grupo Línea Directa, deben velar por el cumplimiento de los principios generales de actuación en este ámbito, establecidos en el Reglamento General de Protección de Datos.

El Grupo Línea Directa, en calidad de responsable, cumple con el **Principio de Transparencia** informando a clientes, empleados y proveedores del tratamiento que realiza con los datos de 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 también garantiza en todo momento que los **datos de personas y de las 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.

Por otra parte, todos los **empleados** deben realizar un curso de obligado cumplimiento en materia de Privacidad y Protección de Datos, y

en todos los contratos se incorpora una cláusula con información básica sobre el tratamiento de datos y se informa de dónde puede obtener información más detallada sobre los tratamientos que realiza el Grupo Línea Directa.

Durante el año 2023, la **Oficina de Protección del Dato** ha actualizado el contenido sobre formación en su ámbito de actuación, reforzando los contenidos correspondientes a sus Principios, así como el ejercicio de los derechos, entre otros.

En el marco de esta actualización, los miembros del equipo de la **Oficina de Protección del Dato** han colaborado activamente en dicha formación, grabando videos dirigidos a los empleados con el objetivo de explicar la regulación a todos los empleados de la compañía. En dichos videos formativos se han tratado temas de especial interés, como algunas Resoluciones relevantes dictadas por la Agencia Española de Protección de Datos y por otras agencias reguladoras.

De igual forma, el equipo de la **Oficina de Protección del Dato** impartió durante 2023 varias **sesiones formativas** a los principales responsables de los tratamientos de datos personales de la compañía, en aras a detallar, explicar y aclarar las dudas que puedan surgir en relación con la información que deben aportar cuando se inicie un nuevo tratamiento o se modifique uno ya existente. El objetivo es que la Oficina de Protección del Dato pueda estudiar y realizar los correspondientes análisis de riesgos y disponer de la información necesaria.

**El Grupo Línea Directa, en calidad de responsable, cumple con el Principio de Transparencia informando a clientes, empleados y proveedores del tratamiento que realiza con los datos de carácter personal.**

Con motivo de la adhesión en 2021 de Línea Directa Aseguradora al **Pacto Digital para la Protección de las personas de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**, en 2023 se han seguido llevando a cabo diferentes acciones con el objetivo de fomentar y reforzar la transparencia y divulgar las buenas prácticas en el tratamiento de datos personales. Entre ellas, cabe destacar la realización de diferentes publicaciones relacionadas con la privacidad procedentes de la AEPD y con la relativa a “Violencia digital contra mujeres y niñas”, tanto internamente a sus empleados como externamente en sus canales de redes sociales.

Asimismo, se han publicado internamente en la Intranet corporativa varias circulares relacionadas con la privacidad que contienen recomendaciones sobre la implementación de medidas de seguridad en las comunicaciones a los clientes. Con estas acciones, se continúa implantando una cultura de la privacidad en la organización, incluyendo la privacidad en todos los procesos empresariales, no solo para detectar y prevenir riesgos, sino para crear y aportar valor.

A lo largo de este año 2023, se han introducido modificaciones en la redacción de la primera capa informativa de la Política de Privacidad con el objetivo de impulsar su actualización y mejorar la transparencia y claridad de la información facilitada a los clientes. Además, se vienen realizando **auditorías anuales** sobre el cumplimiento de las operativas publicadas, correspondientes a la obligación de identificar correctamente a los

asegurados, así como proporcionarles la debida información relacionada con el tratamiento de los datos personales. Los resultados derivados de la auditoría han arrojado un alto porcentaje de cumplimiento.

En relación con las sanciones en materia de **Protección de Datos**, en el año 2023, el Grupo Línea Directa, **no ha sido objeto de ninguna sanción.**

Debemos mencionar que, en este año 2023, Línea Directa Aseguradora ha sufrido una **brecha de seguridad**, con origen externo, la cual fue debidamente notificada a la AEPD, así como a los clientes afectados. Una vez analizada la misma, las autoridades de protección de datos determinaron suficiente la información aportada y se ha procedido a su cierre sin ninguna otra acción por su parte.

En 2024, la Oficina de Protección del Dato seguirá promoviendo acciones derivadas del compromiso del Grupo con el **Pacto Digital de la Agencia Española de Protección de Datos**, así como informando y divulgando entre los empleados todas las publicaciones, noticias y contenidos que, por su alcance y trascendencia, puedan ser de interés para la organización. Asimismo, revisará de forma periódica las Políticas de Privacidad y los procedimientos internos relacionados con protección de datos, a fin de dar cumplimiento a la normativa aplicable.

## CIBERSEGURIDAD

Para una empresa sin redes de oficinas y que opera a través del teléfono e Internet, la ciberseguridad constituye una verdadera prioridad. Por ello, Línea Directa Aseguradora cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información diseñado para prevenir, afrontar y responder a cualquier ciberamenaza.

El Sistema de Gestión de Seguridad de Línea Directa Aseguradora garantiza los principios de integridad, disponibilidad y confidencialidad, para lo que la compañía cuenta con un equipo de ciberseguridad que, durante el pasado ejercicio, ha desarrollado las siguientes líneas de trabajo:

- **Evolución del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) externo** para dotarlo de capacidad reactiva.
- **Adquisición de una nueva solución orientada a la gestión de eventos y de la información de seguridad (SIEM)**, a fin de mejorar la monitorización de la seguridad en todos los activos y de detectar patrones anormales de accesibilidad.
- **Mejora de la seguridad de los activos digitales** con una fuerte exposición a Internet.

Además, la compañía ha continuado apostando por la **formación de los empleados** realizando una **píldora formativa a través de @prende**, la plataforma *online* del departamento de formación de Línea Directa.

### Pruebas de intrusión

En 2023, Línea Directa ha realizado diversos **pentest** o pruebas de intrusión con el objetivo de **conocer y valorar los potenciales fallos de seguridad** de los activos con una fuerte exposición a Internet, así como su posible alcance. De esta forma, se ha revisado el entono 0365 y su infraestructura interna, un amplio abanico de portales y recursos de Lotus Notes, la web de Vivaz y las Apps Vivaz Actividad y Vivaz Gestión y el portal web y la infraestructura de Artemisa.

También se han analizado otros importantes activos como la web comercial de la compañía, la web y la aplicación de Penélope y la web y la aplicación móvil de Safe&Go, así como la App ConducTop.

### Brecha de seguridad

En 2023, Línea Directa Aseguradora sufrió una brecha de seguridad de origen externo. Una vez detectada, la compañía informó tanto a la **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)** como a los **clientes** afectados. Esta brecha, que fue debidamente investigada, se dio por cerrada y archivada. Durante el pasado ejercicio, Línea Directa no fue objeto de sanciones en el ámbito de la protección de datos.

### Estrategia general en ciberseguridad

La estrategia general de ciberseguridad de Línea Directa cuenta con cuatro pilares esenciales:

#### 1. Protección frente a los ciberriesgos:

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

#### 2. Cultura de ciberseguridad y privacidad en la compañía:

- Acciones de concienciación en la organización.
- Acciones de formación y capacitación para los empleados.
- Obtención de certificaciones en materia de seguridad.

#### 3. Ciberseguridad desde el principio:

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

#### 4. Evaluación y auditoría de la ciberseguridad y adaptación a la situación cambiante:

- Equipo especializado de composición mixta (interna y externa) 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.

## CONTRIBUCIÓN A ASOCIACIONES

Desde sus inicios, el Grupo Línea Directa ha mostrado un firme compromiso con la sociedad y en particular con el progreso del sector asegurador, formando parte de las asociaciones sectoriales de referencia en su ámbito de actividad, que es España.

El departamento de Gobierno Corporativo tiene entre sus objetivos gestionar y realizar un seguimiento global de las membresías a asociaciones o grupos de influencia a los que la compañía pertenece o tiene interés en formar parte. De igual manera, define el gobierno y las responsabilidades ejecutivas ante cada membresía tanto a la hora de aprobar la adhesión como para el seguimiento de las actuaciones.

En estos procesos de seguimiento, la compañía evalúa si las posiciones de las asociaciones en las que quiere participar se alinean con las posiciones de la compañía en diversos aspectos relacionados, entre otros, con la digitalización,

los derechos humanos, la gestión del talento, el cambio climático y los Acuerdos de París, la generación de negocio sostenible, etc.

En caso de que existan diferencias importantes entre la posición de Línea Directa con las diferentes asociaciones en las que participa, la compañía fomentará a través de su participación en las comisiones en las que tenga presencia el acercamiento entre su postura y la de la asociación respectiva.

En 2023, Línea Directa ha repartido sus contribuciones por asociaciones y grupos de interés de la siguiente manera:

	2020	2021	2022	2023
Grupos de influencia, representación de intereses o similar	0	0	0	0
Compañías, organizaciones o candidatos políticos locales, regionales o nacionales	0	0	0	0
Asociaciones sectoriales	122.473	114.712	126.632	136.122
Otros gastos asociados a influencia política	0	0	0	0
<b>Contribución total</b>	<b>122.473</b>	<b>114.712</b>	<b>126.632</b>	<b>136.122</b>



### Un indispensable para una colaboración sostenible

Línea Directa forma parte de UNESPA, la organización sectorial del seguro en España y también está asociada a ICEA, entidad que colabora con el sector para facilitar información y datos que permiten conocer la evolución de la industria aseguradora desde diferentes perspectivas. También busca incentivar la capacitación de los profesionales del sector.

Ambas asociaciones están alineadas con la agenda global de sostenibilidad, que se vertebra en iniciativas como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, los Acuerdos de París y el Pacto Verde Europeo. Para cumplir con este propósito, ICEA y UNESPA han iniciado una nueva colaboración para la elaboración de estadísticas sectoriales en el ámbito de la sostenibilidad.

En 2023, Línea Directa se ha adherido a la iniciativa sectorial PSI de las Naciones Unidas que

implica una serie de compromisos, estrechamente ligados a la estrategia de la compañía en materia de sostenibilidad:

- Integrar en el proceso de toma de decisiones de la compañía las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ESG) pertinentes a la actividad aseguradora.
- Colaborar con los clientes y socios comerciales para concienciar sobre cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, así como gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.
- Colaborar con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.
- Reportar y mostrar transparencia, divulgando de manera pública y periódica los avances en la aplicación de los Principios.

# PRINCIPIOS RECTORES DE EMPRESA Y DERECHOS HUMANOS

## POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

**El Grupo Línea Directa tiene un firme compromiso con los derechos humanos, que impulsa tanto en el desarrollo de su actividad comercial como en su relación con todos sus grupos de interés: empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general.**

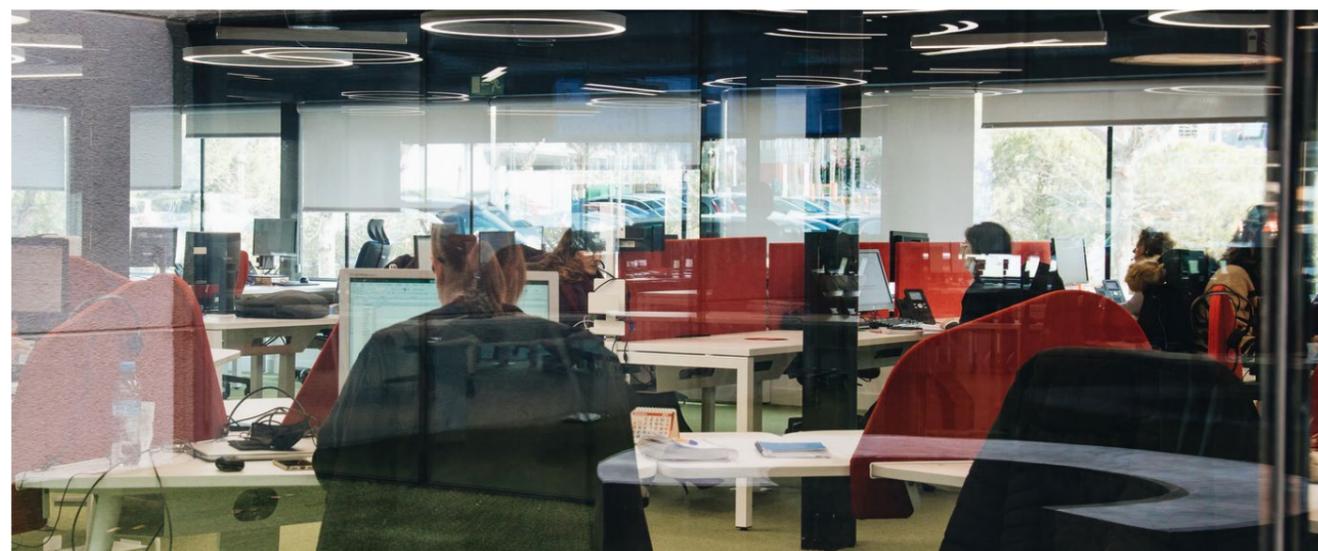
Línea Directa Aseguradora forma parte de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas y tiene el compromiso de incorporar en su actividad los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU, para lo que, desde 2020, cuenta con una Política de Derechos Humanos que ha sido aprobada por el Consejo de Administración y es de aplicación a todas las filiales del Grupo.

La Política tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto a estos derechos, previniendo su violación y reflejando el compromiso de la compañía con las normas internacionales, locales y del sector, tales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible. Además de describir cómo se implementa esta protección en su operativa, la Política también describe los compromisos de Línea Directa en sus operaciones como asegurador, ante sus profesionales como empleador y ante los proveedores como socio comercial.

En su rol como empleador, la compañía se compromete a velar por los derechos humanos de sus empleados e impulsar los principios relativos a las condiciones de trabajo justas y favorables y a la no discriminación, así como a cumplir las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionados con este ámbito.

Con el objetivo de reforzar su posición ante la no discriminación y la igualdad de oportunidades, Línea Directa está adherida al Chárter de la Diversidad, un proyecto de la Comisión Europea en el marco de las directivas para la no discriminación.

Para la relación con la cadena de suministro, la compañía cuenta en su mayoría con proveedores nacionales, lo que permite contar con un mayor conocimiento y control sobre sus prácticas en materia de derechos humanos y apostar así por el desarrollo local. Además, en el proceso de homologación de proveedores, éstos tienen que aceptar el Código de Conducta para proveedores, que incluye varios apartados de respeto a los derechos humanos y a la legislación laboral.



## DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS

**Con el objetivo de atender a las tendencias normativas, a los requerimientos de supervisores y analistas y a los compromisos asumidos por la compañía, Línea Directa Aseguradora ha llevado a cabo su primer ejercicio de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos.**

El objetivo del proceso de Debida Diligencia de Línea Directa, de su seguimiento y su informe, es estar alineados con las mejores prácticas en materia de Derechos Humanos y responder a las exigencias de diferentes analistas ESG, sirviendo como apoyo a la medición del impacto en la sociedad regulado por la Ley 11/2018 en materia de Información no Financiera y Diversidad, que transpone la Directiva UE 2014/95 y establece un marco de análisis en Derechos Humanos.

Para el procedimiento de Debida Diligencia se han tenido en cuenta los siguientes marcos internacionales, la mayoría de los cuales están recogidos también en la Política de derechos humanos de la compañía:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU).
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como sus convenios fundamentales relativos a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, la libertad de asociación y la libertad sindical, el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
- Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- El Convenio Europeo de Derechos Humanos.
- El Plan 2020-2024 de Derechos Humanos y democracia de la Unión Europea.

Línea Directa tiene la firme determinación de aplicar otras normas nacionales e internacionales en materia de derechos humanos, siempre con el objetivo de ampliar su compromiso en este ámbito y de integrarlas en sus procedimientos de gestión de riesgos, de toma de decisiones y de gobernanza en sus operaciones y en su relación con sus Grupos de Interés.

Este compromiso también permitirá a la compañía impulsar la transparencia en todas sus políticas y procedimientos e implicarse con clientes, empresas del sector y otros grupos de interés para compartir buenas prácticas en este ámbito, abordar problemas comunes y ofrecer soluciones reales.

### OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos de Línea Directa Aseguradora incluye la identificación de potenciales vulneraciones en este ámbito en función de los **compromisos adquiridos por la compañía**.

Los compromisos adquiridos contemplan **cinco dimensiones de la compañía**: como empleador, como aseguradora, como inversor, como colaborador y *partner* y en relación con su entorno.

La identificación de los eventos de riesgo se acompaña de la delimitación de los impactos negativos, reales o potenciales, y define los criterios a considerar para impulsar su evaluación, priorización y gestión. Para la definición y el desarrollo del proceso, se ha contado con la participación de un tercero independiente y se ha involucrado a las áreas clave responsables de cada una de las cinco dimensiones indicadas.

### Evaluación

El proceso de evaluación de los eventos de riesgo se realiza tomando como base la metodología de análisis de riesgos de Línea Directa Aseguradora, con el objetivo de asegurar la uniformidad de criterios. Por otra parte, la metodología define cómo evaluar el impacto, así como la probabilidad y la severidad de cada evento.

El procedimiento de Debida Diligencia en derechos humanos se realizará con una **frecuencia mínima de tres años**.

Esta metodología servirá de base para la identificación de riesgos potenciales en el ámbito de los derechos humanos tanto en las operaciones como en la cadena de valor, en las actividades relacionadas con el negocio y en las nuevas relaciones comerciales, como fusiones, adquisiciones o *joint ventures*.

### Parámetros considerados

Una vez valoradas las variables de impacto y probabilidad, se obtiene la severidad de cada uno de los eventos de riesgo, lo que permite construir el mapa de riesgos de la compañía en materia de derechos humanos.

IMPACTO	PROBABILIDAD
Participación de la empresa	País
Magnitud	Sector
Reversibilidad	Nivel de cobertura o entorno de control

### Debida Diligencia en detalle

Se ha llevado a cabo una categorización de las potenciales vulneraciones de los Derechos Humanos teniendo en cuenta los bloques de la Política de derechos humanos de Línea Directa Aseguradora: como empleador, como colaborador y *partner*, aseguradora, como inversor y en relación con su entorno.

ASPECTOS	ROLES				
	Como empleador	Como colaborador y <i>partner</i>	Como aseguradora	Como inversor	En relación con el entorno
Igualdad de trato en la gestión de personas		Procesos de homologación, alta de proveedores y contratación	Comercialización responsable	Inversión en empresas y países	Promoción de los derechos humanos en el entorno
Condiciones laborales justas		Mecanismos de control y mitigación de riesgos	Accesibilidad y discriminación en productos y servicios	Establecimiento de alianzas	
Libertad en el entorno laboral			Tratamiento de datos		
El entorno y lugar de trabajo					
Seguridad de la información y protección de datos					

Además, se han utilizado las siguientes guías en este proceso:

- Guía de Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el negocio de seguros generales de UNEP-FI y los PSI o Principles for Sustainable Insurance.
- Guía de Evaluación y Gestión de Impactos en los Derechos Humanos de la Corporación Financiera Internacional.

## Elementos clave a tener en cuenta

Para cada uno de los eventos de riesgo contemplados en el listado del presente documento, se ha contextualizado cuál puede ser la amenaza, los grupos de interés que se verían afectados y la vinculación con la Política de Derechos Humanos de Línea Directa Aseguradora.

Esto implica:

- **Descripción del evento de riesgo y su vinculación con los derechos humanos** (principales y relacionados). Se han tenido en cuenta, en su caso, los siguientes aspectos: trabajo forzoso, trata de seres humanos, trabajo infantil, derecho de asociación, derecho a la negociación colectiva, igualdad salarial, discriminación y derecho al medioambiente.
- **Grupos de interés afectados por cada evento de riesgo:** clientes, empleados, proveedores y/o sociedad.

En este ejercicio se han considerado los siguientes **grupos vulnerables en cada uno de los bloques indicados en la política: mujeres, niños, inmigrantes, contratistas, comunidades locales.** Asimismo, se ha prestado atención al **colectivo senior** desde la perspectiva del diseño y comercialización del producto y de las **personas con discapacidad**, desde esta misma óptica y también desde la integración en la plantilla de la compañía.

- **Vinculación de cada evento de riesgo a los compromisos** definidos e incluidos en la Política de derechos humanos.
- **Periodicidad del mapeo de riesgos:** el mapa de riesgos de la compañía se revisa regularmente, ya que cada riesgo se revisa al menos una vez al año. El mapeo de estos riesgos se lleva a cabo conjuntamente por el área de Riesgos Corporativos y el área responsable de la gestión de cada amenaza.



**El Grupo Línea Directa dispone de un canal de denuncia para comunicar incumplimientos del Código Ético.**

Para cada uno de los bloques mencionados, se han analizado principalmente las responsabilidades, procesos, prácticas, formación, canales, reporte, alianzas e iniciativas que Línea Directa Aseguradora lleva a cabo para mitigar o remediar los eventos de riesgo.

## DENUNCIAS POR VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

El Grupo Línea Directa dispone de un canal de denuncia para comunicar incumplimientos del Código Ético, que es de libre acceso para todos los empleados y tiene un carácter completamente anónimo y confidencial. También cuenta con un Protocolo de Acoso con el que se pretende evitar situaciones impropias que dificulten el normal desarrollo de la empresa y que puedan derivar en conductas de acoso moral, sexual, por razón de sexo o de trato discriminatorio.

En 2023, se ha recibido 1 denuncia sobre posibles vulneraciones de los derechos humanos, relacionada con un caso de acoso o comportamiento no tolerado que, tras ser confirmado mediante la correspondiente investigación, dio lugar a las oportunas medidas disciplinarias. En 2022 se recibió también 1 denuncia de este tipo y que siguió el mismo trámite.

# MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

El Grupo Línea Directa se expone a un amplio abanico de riesgos derivados de su actividad y de numerosos condicionantes externos que pueden afectar a la continuidad de su negocio, a su estrategia, a su reputación y a sus objetivos financieros. Por ello, cuenta con un modelo de gestión aplicable a todas las sociedades del Grupo que, además de identificar posibles amenazas, cuenta con una serie principios de actuación y unos procedimientos reglados para toda la organización.

La actividad de las sociedades que componen el Grupo Línea Directa está sujeta a una serie de riesgos que pueden afectar a su reputación, sus objetivos y su estrategia. Por ello, la Dirección de Riesgos Corporativos establece una gestión transversal a toda la organización con el objetivo de que todas las amenazas se encuentren debidamente identificadas, medidas, gestionadas y controladas. Además, la organización cuenta con una serie de principios de actuación y unos procedimientos predeterminados que se aplican de forma sistemática a todas las empresas del Grupo.

## PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Para identificar, medir, gestionar y controlar los riesgos más relevantes, el Grupo Línea Directa cuenta con los siguientes principios de actuación:

- **Fomento de la cultura de gestión del riesgo:** 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 independientemente del ámbito en el que se produzcan.
- **Independencia:** en el ámbito 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 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 con la finalidad de lograr evitar o reducir el impacto.
- **Revisión y mejora continua de la gestión del riesgo:** la adecuación, idoneidad y eficiencia de la gestión del riesgo se revisarán y evaluarán



rán periódicamente. Asimismo, 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 la entidad responde a los principios de independencia y segregación de funciones entre las unidades de negocio y las unidades de seguimiento y control del riesgo.

## Responsabilidades

Los roles y responsabilidad de los diferentes órganos de gobierno de la compañía, así como de las partes implicadas en el proceso de control y gestión de riesgos, están estrictamente delimitados.

- El **Consejo de Administración** de Línea Directa Aseguradora es responsable de la determinación de la Política General de Riesgos, que servirá de marco para otras políticas específicas para cada tipo de riesgo, asegurando una aplicación homogénea en todas las áreas y filiales del Grupo. Además, es responsable del establecimiento del apetito al riesgo y su vigilancia, garantizando que los riesgos identificados estén correctamente monitorizados y gestionados. Anualmente, el Consejo de Administración o la Comisión de Auditoría y Cumplimiento fijan los límites de tolerancia al riesgo y aprueban los cambios en los umbrales de los indicadores clave de riesgo (KRIs).
- La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** es 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 Auditoría Interna y la Función de Riesgos Corporativos (Gestión de Riesgos y Control Interno, Función Actuarial, Función de Cumplimiento Normativo y SCIF) 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 responsable de ejecutar el Plan de Auditoría Interna que incluya 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 **Gestión de Riesgos, Actuarial, Cumplimiento Normativo y SCIF** son responsables de:

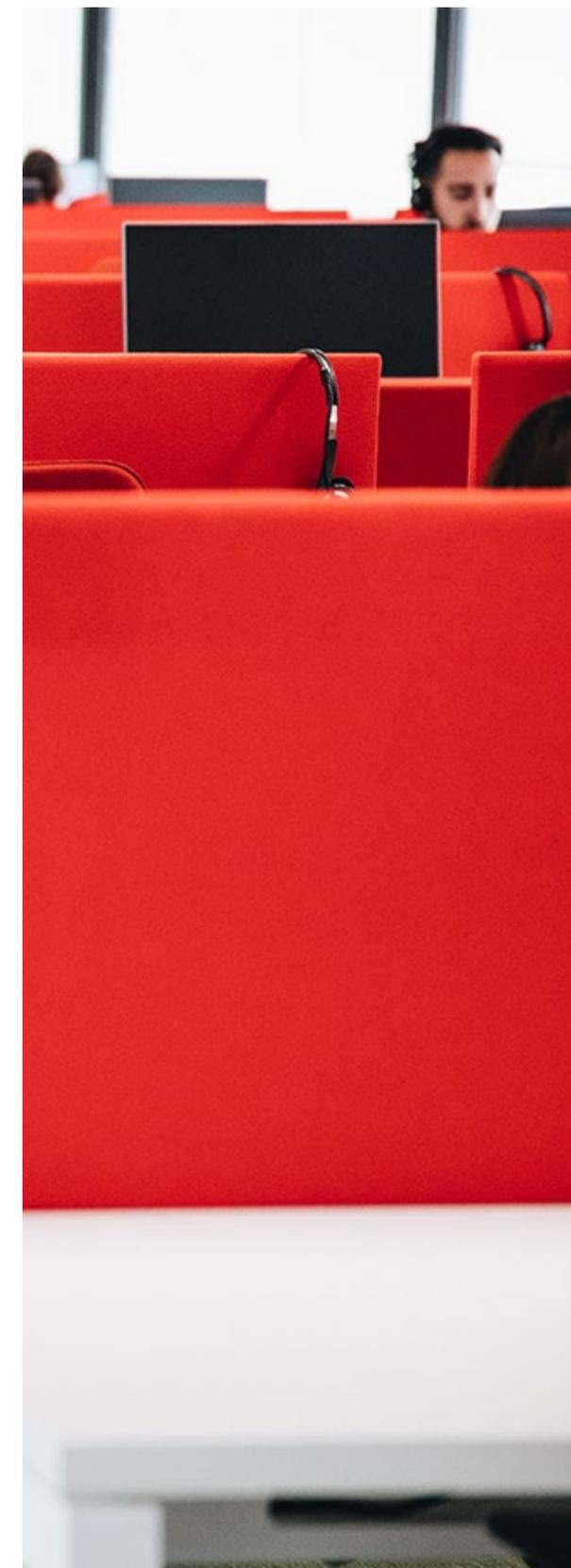
- Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, de que se identifiquen, gestionen y cuantifiquen adecuadamente todos los riesgos importantes que pueden afectar a la sociedad.
- Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en 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.

**El Consejo de Administración o la Comisión de Auditoría y Cumplimiento fijan los límites de tolerancia al riesgo y aprueban los cambios en los umbrales de los indicadores clave de riesgo (KRIs).**

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 función.

- El **Comité Permanente de Riesgos** es responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos llevando a cabo el seguimiento y supervisión de todos los riesgos de la entidad, incluidos los relativos a ESG.
- Los **Comités específicos** cuya organización y competencias se encuentran detallados en el Sistema de Gobierno de Línea Directa Aseguradora, S.A.
- 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 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.



## ESTRUCTURA DE GESTIÓN

Con el objetivo de aprovechar sinergias y optimizar el diálogo con la primera línea de defensa de la compañía, en 2022 se creó un área de Riesgos Corporativos que integra las siguientes funciones:

- Función de Gestión de Riesgos y Control Interno
- Función Actuarial
- Cumplimiento Normativo
- Control Interno de la Información Financiera
- Calidad del Dato

La misión del área es elaborar un mapa de riesgos que alerte de las amenazas actuales y emergentes a las que se expone la compañía, así como garantizar un entorno de control eficiente que refuerce la sostenibilidad de la compañía a largo plazo.

Para ello, el Grupo Línea Directa ha establecido distintos niveles de gestión o “defensa”, que garantizan que frente a cada tipo de riesgo existe:

- **Una unidad de gestión** con responsabilidad directa sobre la gestión diaria de tales riesgos, como primera línea de defensa.
- **Una estructura de Comités**, en la que cada uno se encargue de la identificación, gestión y reporte de los riesgos a los órganos de gobierno de la organización, y en los cuales las unidades reportan 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, que son la función de Gestión de Riesgos, Función Actuarial, Función de Cumplimiento y SCIIF.
- **Una función de supervisión** como tercera línea, que es la Función de Auditoría Interna.

Esta estructura garantiza:

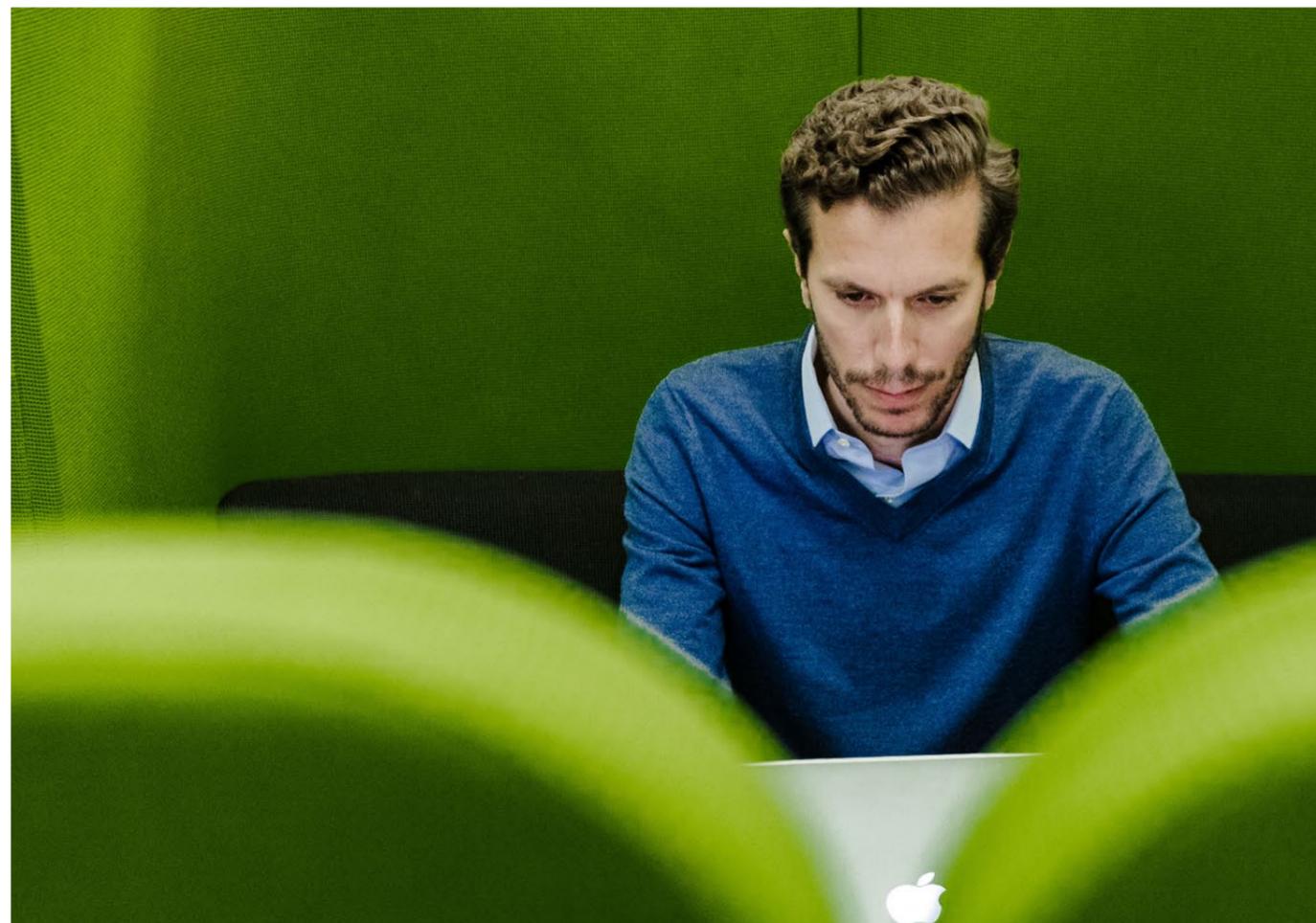
1. Que se cumpla la adecuada labor de control, gestión y reporte de todos los riesgos en diferentes niveles de “defensa”.
2. Que el control y el reporte se realice de manera vertical y transversal, tanto por órganos dependientes como por funciones independientes de control.
3. Que haya una adecuada escalabilidad 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.

Tras su 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, en 2021 se creó 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 se constituye como 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 llevan a cabo para proporcionar una seguridad razonable respecto a la fiabilidad de la información financiera que se publica en los mercados.

En 2023, el Departamento de Control Interno de Información Financiera, encargado de la implantación efectiva del SCIIF y de su correcta monitorización, ha continuado trabajado en la identificación, revisión y documentación de 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 de cara a cada cierre trimestral del ejercicio, además de establecer un proceso de revisión por parte del auditor externo.



**El Grupo Línea Directa debe garantizar el cumplimiento de los reglamentos de la Unión Europea adoptando las Normas Internacionales de Información Financiera.**

## RIESGOS IDENTIFICADOS

Se agrupan en las siguientes categorías:

- **Riesgo de suscripción no vida.**
- **Riesgo de salud** (suscripción de enfermedad).
- **Riesgo de mercado y de concentración.**
- **Riesgos financieros, de crédito y contraparte**, incluyendo los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
- **Riesgos operacionales**, incluidos los riesgos tecnológicos y de ciberseguridad.
- **Riesgo legal** (regulatorio y de cumplimiento normativo).
- **Riesgo de información financiera** (SCIIF).
- **Riesgos ESG** (Ambiental, Social y de Gobierno).
- **Riesgo reputacional.**
- **Riesgos estratégicos.**
- **Riesgos emergentes.**

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

El equipo de Riesgos Corporativos analiza periódicamente, junto con las áreas de la compañía, aquellos riesgos que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, incluyendo los factores ESG. A partir de este análisis, se realiza una evaluación y se identifican las medidas de prevención y mitigación que permiten obtener la valoración del riesgo residual. En este sentido, se han identificado algunas materializaciones significativas:

- Siniestralidad por daños atmosféricos (importante, aunque menor a la de 2022).
- Caída del indicador de NSS.

Riesgos Corporativos ha habilitado un canal de comunicación, incluido en la intranet, para que cualquier empleado pueda informar sobre potenciales riesgos o materializaciones.

Los principales riesgos que pueden tener un impacto a medio y largo plazo son los siguientes:

### Los ciberataques

En un mundo conectado, la seguridad informática y las medidas preventivas contra el cibercrimen, cada vez más profesionalizado, cobran una importancia esencial. En este sentido, los ciberataques constituyen una de las principales preocupaciones de la compañía en el ámbito de la gestión de riesgos, ya que una brecha de seguridad puede afectar gravemente a la continuidad de negocio, a la confianza y a la reputación. Por ello, Línea Directa cuenta con una estrategia en este ámbito, en la que aplica una visión integral de los procesos que implica a diferentes áreas de la compañía y a los proveedores críticos, lo que le permite centralizar los esfuerzos y reforzar los sistemas y protocolos de respuesta y recuperación.



Además de las medidas específicas de seguridad, detalladas en el apartado específico de Ciberseguridad, 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

En los últimos quince años, hemos asistido a una sucesión de crisis que han tensionado y desestabilizado la economía global. Fenómenos como la crisis de las hipotecas *subprime*, la pandemia de la COVID-19, la grave situación geopolítica, los eventos climáticos extremos, las crisis energéticas o el proceso inflacionario se han vivido por primera vez a escala global.

La profundidad y gravedad de estos eventos infunden una mayor sensación de amenaza a las compañías de consumo masivo, lo que ha provocado que Línea Directa cuente con un plan específico de continuidad de negocio que garantiza una fuerte capacidad de respuesta en caso de imprevistos de gran calado.

### Consecuencias del cambio climático

El cambio climático ha incrementado la frecuencia y la severidad de los eventos catastróficos derivados de fenómenos climatológicos adversos, provocando un aumento significativo de los costes siniestros. Además, su intensidad y virulencia, cada vez mayor, 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, Línea Directa Aseguradora cuenta con procedimientos específicos para la gestión de estos siniestros, así como con un programa de reaseguro de cúmulos que permite dar cobertura a los daños que, por su gravedad, exceden de una determinada cuantía y que no están cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros. 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 cúmulo de todos los siniestros individuales afectados por un evento que cumple las condiciones establecidas en el acuerdo.

Salvo por la excepción de 2019, año en el que no se contabilizó ningún evento de tipo catastrófico, este tipo de fenómenos se han convertido en habituales y su coste medio ha experimentado un incremento más que notable en los dos últimos ejercicios.



Históricamente, estos fenómenos se han concentrado en zonas costeras, por lo que la compañía ha realizado un estudio de la garantía de daños atmosféricos para hogares incluidos en una franja de 30 km y 10 Km respecto a la costa para las siguientes zonas geográficas:

- **Cataluña.**
- **Levante:** Comunidad Valenciana, Murcia e Islas Baleares.
- **Andalucía.**
- **Norte:** Galicia, Asturias, Cantabria y País Vasco.

Se ha observado también que estos fenómenos ya no están exclusivamente localizados en la costa, ya que se ha producido un incremento de en las zonas del interior, por lo que en próximos ejercicios se ampliará el estudio para incluir estas áreas.

Por otro lado, en relación al **objetivo de cero emisiones netas para 2050**, Línea Directa Ase-

guradora dispone del Plan de Sostenibilidad 2023-2025, que tiene por objetivo impulsar un crecimiento sostenible, basado en las dimensiones ESG, y posicionar su modelo directo como su mejor activo ante las oportunidades y retos del próximo trienio. Además, se ha impulsado el diseño de los controles apropiados e indicadores clave de riesgos (KRIs) para dar soporte a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

### Las consecuencias de las crisis geopolíticas

La tensión del entorno económico y geopolítico ha contribuido a incrementar la inflación. En este sentido, el endurecimiento de la política monetaria y la desaceleración de las principales economías afectará a los mercados aseguradores. Tras 20 años en los que el mercado ha lastrado el importe medio de primas de autos de manera sostenida, el sector ha registrado un aumento de tarifas medias durante el pasado ejercicio, pero el entorno inflacionario continúa afectando negativamente a los márgenes y la rentabilidad.

Por otro lado, el modelo directo, caracterizado por el contacto instantáneo con el cliente y el alineamiento estratégico de la organización, constituye un gran activo a la hora de adaptarse a las actuales circunstancias económicas, ya que aporta notables ventajas en el ámbito del control de gastos, de la estabilidad de los sistemas de provisión, de la eficiencia y la especialización de procesos. Además, el modelo directo permite tener una mayor detección y control del fraude, ya que cuantos menos intermediarios existan en la cadena de gestión de siniestros, más fácil es controlar, detectar y prevenir posibles actuaciones fraudulentas.

El ajuste en los mercados financieros también está teniendo un impacto adverso en la valoración de los activos de riesgo. Aunque la compañía mantiene una cartera prudente desde el punto de vista de instrumentos financieros (renta fija de gobiernos y *corporates*), existen riesgos asociados a los mercados de capital, como, por ejemplo, los movimientos de tipos de interés o el mercado de renta variable, que en la actual situación podrían agravarse, dada la elevada incertidumbre.

### El riesgo de talento

El capital humano es un activo fundamental para crear una empresa sostenible, rentable y eficiente. En este sentido, Línea Directa Aseguradora promueve una gestión de personas basadas en el respeto, la ética, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la diversidad.

Además, Línea Directa ha adoptado potentes medidas para atraer, desarrollar y retener el talento con la finalidad de dotar a la organización de las capacidades y los conocimientos necesarios para alcanzar sus objetivos estratégicos. Por ello, a lo largo de 2023 se ha establecido una estrategia para reforzar el posicionamiento de la compañía como marca empleadora de referencia a través de una comunicación atractiva, moderna y digital.

Línea Directa cuenta con una estrategia específica de Atracción de Talento que permite atender las necesidades del negocio y del servicio en un entorno muy volátil, que cuenta con los siguientes principios:

- Atracción
- Selección
- Integración
- Fidelización

Por otra parte, Línea Directa trata de poner en valor los activos que ofrece como un lugar atractivo para trabajar. Esta estrategia se apoya en la proyección de una imagen real y transparente de la cultura y la vida en la empresa, y está construida sobre los principios de la **Propuesta de Valor para el Empleado** en la que cada candidato y cada persona son únicos.

La compañía cuenta con un **equipo de selección especializado que trata de manera individualizada cada proceso**. Su valor añadido es que, de manera estratégica, se genera una experiencia para el candidato que le permite conocer la empresa, su futura área de trabajo y sus compañeros, disponiendo de las herramientas tecnológicas necesarias y la formación precisa para el desempeño de su función.

Otra forma de reforzar la fidelización del candidato es asegurar la coherencia entre lo vivido en el proceso de Atracción y Selección y el de integración en la compañía ya que, para Línea Directa, la incorporación es un momento clave en el que se pone en valor la importancia de las personas y su contribución a la organización.

La compañía también cuenta con Comunidades de Talento en las que se potencia el talento específico en cada ámbito funcional, se desarrollan programas formativos propios y se comparten conocimientos y experiencias independiente-

mente del lugar que se ocupa en la estructura organizativa. Además, impulsa el liderazgo en las comunidades de Darwin, Crece y *Smile*, así como la capacidad analítica en la Comunidad Pi y la eficiencia en la gestión a través de la implementación de la metodología Agile para la dirección de proyectos.

## El cambio regulatorio

El incremento de la presión regulatoria obliga a Línea Directa a atender a los requisitos y restricciones derivados de las nuevas leyes, así como a adaptar sus procesos y sistemas y reforzar sus equipos jurídicos. En este sentido, los cambios regulatorios que se prevén en el ámbito de la sostenibilidad y el cambio climático pueden suponer un impacto relevante para las empresas.

Línea Directa ha desarrollado diferentes medidas para mitigar este riesgo. En primer lugar, dispone de un boletín de novedades normativas y jurisprudenciales, que incluye proyectos regulatorios, criterios relevantes emitidos por los principales supervisores y otras noticias de alcance que puedan afectar o resultar de interés a la entidad. Además, se informa puntualmente al equipo de Dirección de los cambios y su posible impacto en la entidad y se imparten programas de sensibilización a toda la organización sobre la nueva normativa y los riesgos que pueden conllevar.

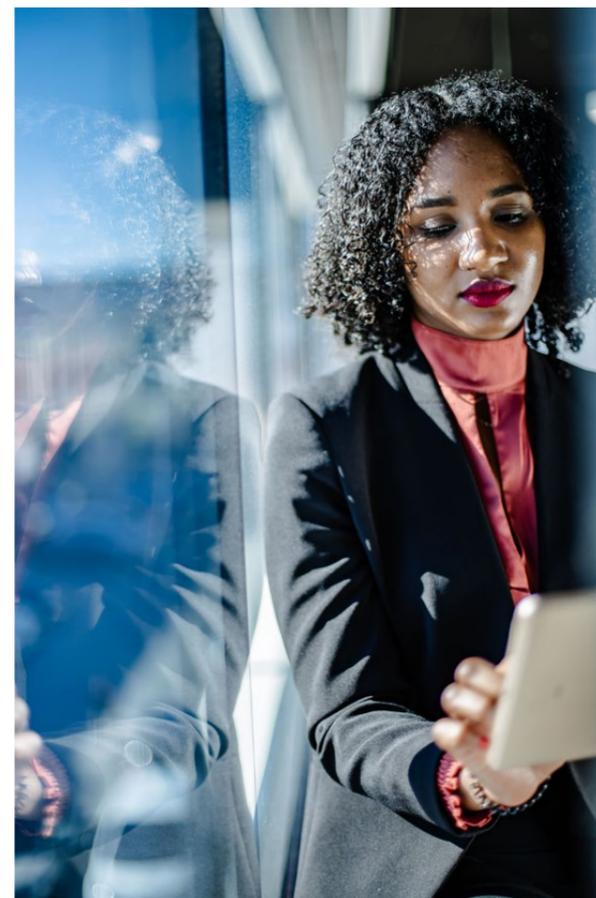
La compañía también dispone de otras herramientas, como el radar normativo, en el que se realiza un análisis de modificaciones en la normativa y su potencial impacto, lo que contribuye a impulsar la puesta en marcha de acciones que garanticen la inclusión de estos cambios en los procesos y operativas.

Durante este año 2023, se han actualizado las siguientes políticas:

- Código de Conducta de Proveedores
- Política de Auditoría interna
- Política de Reaseguro
- Política Fiscal
- Política de Contratación y Relación con el auditor de Cuentas
- Política del Canal Ético del Grupo Línea Directa
- Política de Salud, Prevención y Bienestar
- Política de gestión de la Normativa interna
- Política de la Función Actuarial
- Política de Suscripción
- Política General de Riesgos
- Política de Gestión del Riesgo Operacional
- Política de Marca

## Los riesgos de reservas

Las reservas que registra la entidad para el pago de siniestros y gastos asociados a los mismos se realizan en función a estimaciones, basadas en cálculos actuariales y modelos estadísticos y de las provisiones realizadas de forma individual por el equipo de Servicios y Prestaciones en función de la información disponible. Para mitigar este riesgo, 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 y un cálculo de las provisiones técnicas realizado por un experto independiente que sirve de contraste al cálculo interno. 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

El cambio propiciado por la digitalización y las tecnologías emergentes está siendo vertiginoso, lo que puede entrañar el riesgo de no responder de una forma ágil y efectiva a las demandas de los clientes, así como con un riesgo derivado de la falta de escalabilidad de la tecnología de la compañía.

Línea Directa impulsa la digitalización y automatización de aquellos procesos que, por su naturaleza, pueden prescindir de una supervisión humana, siempre con el objetivo de destinar el talento y la formación de su equipo de personas a la resolución de los procedimientos en los que pueden aportar verdadero valor. Por ello, además de contar con equipos especializados

en innovación tecnológica y en el diseño y desarrollo de nuevos productos, Línea Directa dispone de un Área de Transformación Digital que aporta una visión única, estratégica y transversal de este proceso, y pone en marcha diversas medidas encaminadas a mejorar la experiencia digital del cliente.

## BALANCE DEL AÑO 2023

En 2023, el Área de Riesgos Corporativos ha continuado trabajando en mejoras de eficiencia, entre las que destacan las siguientes iniciativas:

- La integración de todas las funciones de control en un sistema de gestión único (SAP GRC 100).
- La elaboración de procedimientos y documentos metodológicos que garantizan un tratamiento unificado del riesgo por las distintas funciones. El trabajo se hace de forma coordinada entre todas las funciones de la segunda línea de defensa logrando así entender los efectos cruzados de las diferentes normativas que aplican a cada riesgo. Esta comunicación también incluye a la Función de Auditoría Interna, con la que se comparte información con la finalidad de mejorar tanto la identificación como mejora de los controles.
- La consolidación del mapa de riesgos (orientado a Solvencia II y Sostenibilidad). Se han fortalecido todos los entornos de control consiguiendo alcanzar el 80% de mitigación planificada. En este sentido, se ha iniciado una nueva estrategia a fin de alinear los mapas con las prioridades de supervisión de la DGSFP para los años 2023-2025. Este ejercicio se ha trabajado la vigilancia de las conductas de mercado y la protección de los derechos de los clientes.
- La actualización de indicadores de riesgo y construcción de un nuevo cuadro de mando de KRIs para un rápido reporte y toma decisiones.
- Formaciones específicas para los equipos del área de Riesgos con el objetivo de prepararlos

para los nuevos retos y facilitar la integración de las funciones de control. El 28% de las personas del Área de Riesgos han obtenido una certificación en materia de gestión de riesgos (COSO, CISA y Cumplimiento Normativo) y la Función Actuarial ha recibido formación en la norma IFRS17.

- En cuanto a la formación corporativa, se ha impartido formación específica en el cálculo de la provisión estadística en relación con el riesgo de suficiencia de reservas a los consejeros que lo han demandado. En materia de cumplimiento normativo, se ha impartido formación a los talleres CAR de Madrid y Barcelona, y se ha publicado una píldora formativa específica sobre normativa penal a responsables y coordinadores de Línea Directa.

## OBJETIVOS PARA EL AÑO 2024

Los objetivos y las principales líneas de trabajo para el ejercicio 2024 son las siguientes:

- Valorar los riesgos asociados a los nuevos productos de la compañía.
- Valorar la criticidad residual de todos los riesgos de la compañía, para lo que será necesario revisar los procesos de control interno con el objetivo de ampliar el alcance de los controles monitorizados.
- Desarrollar el mapa de los riesgos estratégicos y de los emergentes, con detalle de su entorno de control.
- Desarrollar junto al Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad el SCIINF (Sistema de Control Interno de la Información No financiera).
- Colaborar activamente en la aplicación al Dow Jones Sustainability Index.

## GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA (ESG)

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 modelo combinada que, por un lado, aporta una evaluación cualitativa que dispone de KPIs propios que ayudan a detectar riesgos que podrían considerarse como una amenaza más inminente. Esta metodología cuenta con un seguimiento periódico que favorece la transmisión de información entre las áreas responsables de los riesgos y la Dirección de Riesgos de Línea Directa. Por otro lado, se está trabajando en la monitorización de las medidas de mitigación o controles identificados en cada área, analizando su efectividad a través de las evidencias que se puedan aportar, actualizando el entorno de control y, consecuentemente, la valoración de los riesgos. En caso de detectar alguna mejora, se definen los planes de acción oportunos.

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 este problema, por lo que impulsa y fomenta una gestión responsable en este ámbito. Para ello, cuenta con políticas y medidas específicas detalladas en el apartado de gestión medioambiental que permiten gestionar de forma eficiente el consumo de recursos con el objetivo de minimizar el impacto de la compañía en el medioambiente.

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 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 a la plantilla. Además, en el diseño de productos se tiene en cuenta las tendencias del mercado, como los coches eléctricos, híbridos o con otro tipo de combustión.

Finalmente, en el aspecto de gobernanza, se cuentan con mecanismos de homologación de los proveedores, con una estructura de gobierno corporativo que cumple con todos los requisitos normativos y de buenas prácticas, así como de tolerancia cero frente al soborno y cualquier acto ilícito reflejado en el Código Ético y otras políticas internas y, por supuesto, con todas las medidas de protección de la seguridad de la información y los datos que se implementan en la organización.

En relación con la Debida Diligencia de Derechos Humanos se han identificado los riesgos que se detallan en la siguiente tabla:

## RIESGOS EMERGENTES

CATEGORÍA DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DE RIESGO
<b>Riesgos Aseguradora</b>	1 Falta de Accesibilidad física y digital a los productos y servicios ofrecidos (webs adaptadas, etc.).
	2 Potencial discriminación en el acceso al aseguramiento (productos y servicios) ante sesgos (bajos ingresos, colectivos vulnerables) u otros motivos (grupos étnicos, discapacidad, religión...).
	3 Campañas publicitarias o mensajes que puedan atentar contra la violación del derecho a la igualdad - no discriminación por razones de género, discapacidad, raza, etc.
	4 Tratamiento inadecuado de la información de carácter personal de los clientes.
	5 No ofrecer productos y servicios adecuados a las necesidades y/o tipo de cliente.
	6 Comercialización de productos y servicios que pueda incurrir en riesgos de vulnerar los derechos humanos.
<b>Riesgos Empleador</b>	7 Discriminación en procesos de contratación, promoción, jubilación o despidos dentro de la compañía por razones de género, discapacidad, raza, religión, edad, enfermedad u otros motivos discriminatorios.
	8 Falta de accesibilidad física o digital al puesto de trabajo (oficinas).
	9 Falta de gestión del acoso laboral.
	10 Brecha salarial o diferencia de salario discriminatoria entre empleados de mismo rango y categoría.
	11 Impedimento para expresar necesidades u opiniones por parte de los empleados y/o practicar la religión.
	12 Prohibición hacia los trabajadores de agruparse y defender sus intereses comunes (barreras a participar en sindicatos y huelgas - prejuicios de superiores, penalizaciones en el desarrollo profesional).
	13 Tratamiento inadecuado de la información sobre datos personales de los empleados.
	14 Cambio en las condiciones laborales o despidos de empleados tras comunicar embarazo.
	15 No conceder o limitar los permisos estipulados de maternidad/paternidad.
	16 Incumplimiento de la organización vinculado con la provisión de pensiones, seguro de vida, seguro médico y seguro de desempleo.
	17 No asegurar la garantía de ingresos durante la baja médica de un empleado.
	18 Ausencia de paradas estipuladas o tiempo insuficiente para los descansos incluyendo la ausencia de desconexión digital fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido (sin respetar tiempos de descanso, permisos y vacaciones, así como la intimidad personal y familiar).
	19 Cobertura deficiente de la seguridad y salud de los empleados.
<b>Riesgos Inversor</b>	20 Inversión en empresas que puedan generar daños en sitios Patrimonio de la Humanidad u otras áreas protegidas.
	21 Inversiones en empresas o países que puedan estar vinculadas a prácticas que puedan impactar sobre los derechos humanos.
	22 Inversión en empresas de sectores controvertidos cuyas prácticas incurrir en daños contra el medio ambientales.
<b>Riesgos Colaborador Partner y Sociedad</b>	23 No contratar o desvincularse de un proveedor por razones religiosas.
	24 Contratación de proveedores que no aseguren unas mínimas condiciones de seguridad y salud para sus empleados.
	25 Contratación de proveedores que no aseguran la libertad sindical para sus empleados.
	26 Contratación de proveedores que operan con personal menor de la edad establecida por la OIT y/o la legislación del país,
	27 Contratación de proveedores que no paguen a sus trabajadores como mínimo el salario mínimo interprofesional.
	28 Contratación de proveedores que incurran en cualquier forma de esclavitud moderna (trabajo forzado u obligatorio, retirada de documentación de empleados).
	29 Contratación de proveedores que incurran en prácticas discriminatorias hacia sus empleados.
	30 Contratación de proveedores que incurran en prácticas nocivas para el cuidado del medioambiente y sean precursoras del cambio climático.
	31 Establecimiento de alianzas con organizaciones que puedan generar daños en sitios Patrimonio de la Humanidad u otras áreas protegidas.
	32 Establecimiento de alianzas con organizaciones que puedan incurrir en prácticas discriminatorias, que atenten contra la igualdad o contra los derechos humanos.
	33 Establecimiento de alianzas con organizaciones que incurran en prácticas nocivas para el cuidado del medioambiente y sean precursoras del cambio climático.

Los riesgos emergentes son nuevos riesgos que se están desarrollando o que, por su propia naturaleza, son cambiantes. Estos riesgos se caracterizan por tener una baja probabilidad de ocurrencia con indicios de crecimiento y un alto impacto a largo plazo en caso de materializarse.

### Desarrollo exponencial de la Inteligencia Artificial. Categoría: Tecnológica

El progreso exponencial de la evolución tecnológica provocará transformaciones impredecibles y una era de cambios sin precedentes. Dentro de este ámbito, se puede materializar el riesgo de falta de adaptación de la compañía a dichos entornos, o, más específicamente, que esto derive en la creación de inteligencias artificiales super humanas que escapen a las directrices de control, lo que se conoce como singularidad tecnológica.

El desarrollo acelerado de nuevas tecnologías digitales plantea dudas éticas en torno a su implementación como en la privacidad, la atribución de responsabilidad o los sesgos en el procesamiento de datos. La inteligencia artificial externa puede interferir en el negocio asegurador al carecer también de recursos, capacidad humanas y tecnológicas para identificar y detectar situaciones no éticas que impacten en la compañía.

Los impactos más significativos que se observan son los siguientes:

- Adaptación del modelo de negocio a las preferencias de los clientes (nuevas formas de contacto, autoservicios más eficientes).
- Adecuación a nuevas normativas relativas a privacidad y protección de datos.

Las acciones que Línea Directa está llevando a cabo para mitigar esta situación son las siguientes:

- Las propuestas de desarrollo de nuevos productos y los trabajos del Comité de Innovación deben incorporar en sus análisis el impacto de la IA y sus consecuencias en el modelo de negocio.
- Presencia continua en observatorios, foros, alertas o suscripciones a *newsletters* para estar actualizados en todo momento. Puntualmente, consultoría de *benchmarking* y *gaps*.
- Implantación de algoritmos 'defensivos' que contrarresten efectos externos 'no éticos'.
- Vigilancia constante a través del Radar Normativo del Grupo Línea Directa, con el objetivo de identificar cualquier cambio de la legislación aplicable en este ámbito.

### Coche autónomo. Categoría: Ambiental, Social, Económica y Tecnológica

El coche autónomo es un vehículo capaz de realizar todas las funciones de conducción entre un origen y un destino sin necesidad de que un ser humano intervenga en ningún momento, más allá de indicar el punto de inicio y final del trayecto.

La utilización de este tipo de vehículo genera un tipo de siniestralidad desconocida para la compañía y el sector, así como las coberturas a las que una compañía de seguros debe dar respuesta, en un mercado cada vez más orientado a un tipo de movilidad sostenible y tecnológica.

Actualmente, en España no existe ningún coche autónomo en el mercado, aunque sí hay diferentes proyectos en desarrollo. Por otra parte, la legislación actual no permite que el conductor deje de tener control sobre el volante en ningún momento, por lo que, hoy por hoy, la conducción autónoma no estaría permitida en España, aunque la tecnología la hiciera posible. En algunos estados de los Estados Unidos, como California, está permitido el uso de conducción semiautónoma que conlleve soltar los mandos del coche.

También hay países europeos en los que se está estudiando la implantación de transportes autónomos, tipo taxi, y en los que se autorizan pruebas de conducción autónoma a desarrolladores en carreteras abiertas al tráfico.

Los impactos más significativos que observamos son los siguientes:

- Incertidumbre sobre la legislación nacional aplicable al uso de este tipo de tecnología en los vehículos. Posibles vacíos e indefiniciones legales debido a la falta de un análisis exhaustivo de la casuística que no permite delimitar con seguridad las posibles responsabilidades, como, por ejemplo, con el uso de los patinetes (ordenanzas locales, leyes autonómicas...etc.).
- Incertidumbre acerca de las coberturas con las que asegurar el vehículo, así como la determinación del ámbito de responsabilidad de las compañías de seguros, del fabricante del vehículo o del propietario del *software*.
- Desconocimiento sobre si el *software* y la IA desarrollada por un tercero es ética, o si lo desarrollado por un tercer país se debe aplicar en España o en la UE.

**El desarrollo acelerado de nuevas tecnologías digitales plantea dudas éticas en torno a su implementación como en la privacidad, la atribución de responsabilidad o los sesgos en el procesamiento de datos.**

- Adecuación de las infraestructuras en el territorio nacional (semáforos, balizas) que pueden mejorar la siniestralidad actual.
- Pérdidas económicas por no poder adaptarse a los cambios en las preferencias de los consumidores, ni satisfacer las nuevas demandas del negocio al no poder asimilar los cambios derivados de una aceleración de la transformación digital.

Las acciones que Línea Directa está llevando a cabo para mitigar esta situación son las siguientes:

- Formación y estudio de algoritmos, análisis de la movilidad autónoma y de los modelos estadísticos de las nuevas variables de movilidad (infraestructura, cajas negras...) para el desarrollo del nuevo negocio. En la actualidad, Línea Directa comercializa el aseguramiento de vehículos con ADAS, y utiliza el aprendizaje obtenido del comportamiento siniestral de este tipo de tecnología para aplicarlo al vehículo autónomo.
- Vigilancia constante a través del Radar Normativo del Grupo Línea Directa con el objetivo de identificar cualquier cambio legislativo aplicable al ámbito de actividad de la compañía.

## Envejecimiento de la población. Categoría: Social y Económica

La población de la Unión Europea está sufriendo un proceso general de envejecimiento que se refleja en los principales indicadores estadísticos, tales como la proporción de la población mayor, la tasa de dependencia de la tercera edad y la edad media. De hecho, la evolución de la proporción de personas mayores de 65 años en la población ha pasado del 16% registrado en 2001 al 21% de 2020, lo que supone un aumento de 5 puntos porcentuales en dos décadas. Por otra parte, si nos fijamos en el grupo de población con 80 años o más, su cuota era de casi el 6% en 2020, mientras que en 2001 era apenas del 3,4%, lo que significa que, prácticamente, se ha duplicado durante este periodo.

Por otra parte, el censo de permisos de conducir de la Dirección General de Tráfico (DGT) revela que en España ya hay más de 27 millones de conductores, de los cuales, casi el 16% son personas mayores de 65 años, lo que equivale a más de 4 millones de personas. Además, según los últimos datos de la DGT, de las 1.273 víctimas de siniestros viales producidos en vías interurbanas en 2022, 283 eran mayores de 65 años. En las vías urbanas los resultados no fueron mejores, de los 473 fallecidos, 184 también eran mayores de 65 años, lo que supone un 39% del total, el grupo de víctimas más numeroso.

En este sentido, el envejecimiento de la población, así como su pérdida de poder adquisitivo y una regulación más restrictiva de la conducción a determinada edad, es un riesgo del que se desconoce a largo plazo su comportamiento a nivel social y económico. Como consecuencia, la demanda de seguros podría decaer ya que, de aquí a unos años, aumentará la proporción de este grupo de edad, aunque el surgimiento de la conducción autónoma puede mitigar este riesgo.

Por otra parte, los impactos más significativos que observamos son los siguientes:

- Cambios en la cesta de consumo de movilidad en busca de alternativas más económicas que el vehículo personal.
- Restricciones regulatorias (edad, estado físico...) y decaimiento de la necesidad de aseguramiento.
- Incertidumbre respecto a la siniestralidad relacionada con las condiciones físicas de la población de edad avanzada. Aplicable a todos los ramos comercializados: Motor, Hogar y Salud.
- Nuevos perfiles de clientes 'jóvenes' relacionados con personas de otros países que, progresivamente, se incorporan a nuestra sociedad.

Las acciones que Línea Directa está llevando a cabo para mitigar esta situación:

- Entendimiento de las necesidades de la población 'mayor': seguridad en la movilidad, domótica, servicios personales (acompañamiento, reparaciones hogar...) y salud.
- Entendimiento de los nuevos perfiles de clientes 'jóvenes' de otros países que compensan el envejecimiento de la población nacional.
- Vigilancia constante a través del Radar Normativo del Grupo Línea Directa, con el objetivo de identificar cualquier nueva o cambio existente de legislación aplicable al respecto, ya sea en materia de protección de datos, o de las novedades regulatorias, entre otras.

## AUDITORÍAS EXTERNAS EN MATERIA DE RIESGOS

En la revisión de los riesgos de suscripción, la compañía realiza un contraste del cálculo de las provisiones técnicas de mayor impacto a través de un consultor externo independiente. En el alcance del estudio se incluye las provisiones de prestaciones contables de los ramos de Motor y Hogar, así como las provisiones de prima bajo Solvencia II en los citados ramos, ya que dichas provisiones, parte principal de los riesgos de reservas y de prima, forman parte del riesgo de suscripción.

Este estudio externo independiente es una buena práctica que la compañía viene ejecutando desde hace más de diez años, siendo anterior a la entrada en vigor de Solvencia II. La finalidad era aportar una mayor seguridad al Consejo de Administración con respecto a la suficiencia de las provisiones dotadas.

Desde la entrada en vigor de Solvencia II y la creación de la Función Actuarial, es este departamento quien se encarga de la coordinación de estas operaciones, así como del análisis de las diferencias que puedan surgir entre las pro-

visiones de la compañía y el cálculo alternativo desarrollado por el consultor. Al ser una función independiente del área responsable del cálculo de las provisiones técnicas de la compañía, esta arquitectura de procesos proporciona una mayor independencia al análisis.

El sistema de control interno de la información financiera (SCIIF) da cumplimiento al requerimiento de la Comisión Nacional del Mercado de Valores acerca de la revisión del control interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas. A través de dicha auditoría externa se refuerza la transparencia y la calidad de la información pública suministrada a los mercados de valores sobre el SCIIF, se facilita la comparabilidad de la información publicada por las distintas entidades y se favorece la convergencia con los países de nuestro entorno en los que se han considerado necesario implicar al auditor externo en la revisión de la información sobre el SCIIF. La firma de auditoría PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. como auditor de las cuentas anuales del Grupo, revisa con una periodicidad anual el contenido de la información remitida al mercado del modelo de control del sistema de información financiera.



# 3. MEDIO AMBIENTE.

EL GOBIERNO Y LA GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

RIESGOS Y OPORTUNIDADES ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO (TCFD)

HUELLA DE CARBONO

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

BIOIVERSIDAD

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO (TAXONOMÍA)



# MEDIOAMBIENTE

Línea Directa Aseguradora opera en una industria que no es crítica respecto el cambio climático. Además, desarrolla su actividad bajo un modelo de negocio directo, sin redes de oficinas repartidas por la geografía nacional, sino con un modelo centralizado, lo que hace de ella una compañía naturalmente más eficiente en materia medioambiental que otras competidoras del sector.

La compañía, sin embargo, es consciente de operar en un ramo clave en la transición hacia una economía baja en carbono, como es el del transporte a motor. Con un parque móvil envejecido y un horizonte regulatorio más restrictivo, la aseguradora se posiciona con una estrategia de negocio sostenible para dar respuesta a los grupos de interés ante las incertidumbres que surgen en este sentido. Su actividad combina la gestión responsable de sus consumos y el lanzamiento de nuevos productos para las nuevas formas de movilidad menos contaminantes. Además, la compañía continúa progresando en la gestión responsable de su cadena de valor y en la inclusión de criterios ESG en su cartera de inversiones.

Durante 2023, la compañía ha aprobado su V Plan de Sostenibilidad para el periodo 2023-2025, que tiene la lucha contra el cambio climático y la descarbonización entre sus aspectos materiales. Como muestra del compromiso de Línea Directa con estos aspectos, se han ligado los incentivos de la Consejera Delegada y el equipo directivo a acciones específicas definidas en el Plan de Sostenibilidad, como, por ejemplo, la publicación del primer análisis de riesgos y oportunidades ante el cambio climático o la medición del alcance 3 de la huella de carbono.

En este sentido, es fundamental en la estrategia de la compañía ante el cambio climático su adhesión al Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, con el que se compromete a incorporar y reportar sobre el gobierno, la estrategia, la gestión de riesgos y oportunidades y las métricas y objetivos del cambio climático. A comienzos de 2024, se aprobará y publicará el primer informe sobre los riesgos y oportunidades siguiendo las recomendaciones del TCFD.

En respuesta al cambio climático, la compañía enfoca su actividad combinando la gestión responsable de sus consumos y el lanzamiento de nuevos productos para nuevas formas de movilidad menos contaminantes. Además, la compañía continúa progresando en la gestión responsable de su cadena de valor y en la inclusión de criterios ESG en su cartera de inversiones.



Durante 2023, la compañía ha aprobado su V Plan de Sostenibilidad para el periodo 2023-2025, que tiene la lucha contra el cambio climático y la descarbonización entre sus aspectos materiales.

# EL GOBIERNO Y LA GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

**El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora es el máximo órgano responsable de la gestión, el gobierno y la representación de la Sociedad, competente para adoptar todos los acuerdos sociales, salvo aquellas atribuciones reservadas a la Junta General de Accionistas.**

En particular, el Consejo determina las políticas y estrategias generales de la compañía, incluyendo la aprobación, determinación y supervisión de la estrategia y de la política de gestión de riesgos, también en materia de sostenibilidad y cambio climático.

La integración del cambio climático en la compañía se materializa a través del Plan de Sostenibilidad, aprobado por el Consejo de Administración, y a los que se da seguimiento en los grupos de trabajo que constituyen la estructura de gobierno; además de materializarse a través de las políticas, que construyen los mimbres del avance en materia de sostenibilidad y cambio climático en la compañía, y por su adhesión a iniciativas de organizaciones nacionales e internacionales que ponen de manifiesto la apuesta de la aseguradora por la lucha contra el cambio climático.

En concreto, hay miembros del equipo de dirección que tienen responsabilidades específicas en la lucha contra el cambio climático:

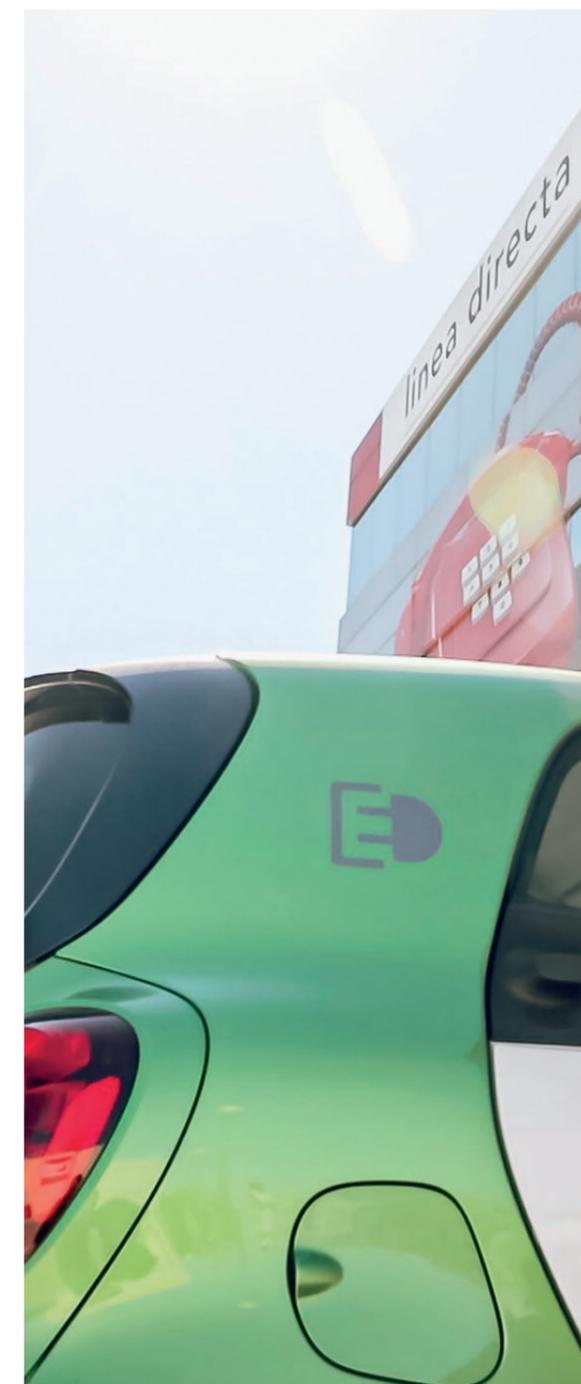
- **La Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad** es la responsable de proponer, coordinar y poner en marcha las actuaciones necesarias en la organización para implementar la estrategia de sostenibilidad aprobada por el Consejo de Administración y reporta a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo. De esta forma, impulsa la integración de los criterios ESG de manera transversal en todas las áreas de la compañía.
- **La Dirección de Riesgos Corporativos** es la responsable de gestionar, controlar y supervisar de forma global los riesgos en los que pueda incurrir el Grupo (dentro de los cuales están los riesgos ESG y de cambio climático), previa identificación de dichos riesgos junto con las Áreas corporativas.

De igual manera, el Comité de Dirección, el Comité Permanente de Riesgos y el Comité de Sostenibilidad, en mayor medida que los anteriores, tratan aspectos relacionados con el cambio climático.

El Comité de Sostenibilidad, formado por la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, el Secretario General, el Director de Finanzas, el Director de Marketing y la Directora de Servicios y Prestaciones, que se reúne al menos tres veces al año, hace seguimiento de los aspectos relacionados con el cambio climático y en concreto, ha aprobado el primer informe TCFD publicado por Línea Directa en 2024.

Asimismo, la compañía dispone del **Grupo de Trabajo de Sostenibilidad**, en el que están representadas las áreas de Comunicación Externa y Sostenibilidad, Compras, Relación con Inversores, Gobierno Corporativo, Gestión de Espacios, Marketing y Nuevos Productos, Riesgos, Servicios y Prestaciones, Calidad, Personas y Comunicación Interna y Acción Social, que propone al Comité de Sostenibilidad las acciones a incluir en el Plan de Sostenibilidad y permite realizar un seguimiento periódico, transversal y detallado del estado de las acciones en curso del Plan de Sostenibilidad.

La aseguradora ha implementado de esta forma una organización, una política y unas acciones que servirán para luchar contra el cambio climático, y que la sitúa en el camino de adaptación a las nuevas exigencias regulatorias que tienen como meta alcanzar las cero emisiones netas en la economía para 2050, tanto en su rol como asegurador, como en su rol como inversor institucional.



# RIESGOS Y OPORTUNIDADES ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO

**El cambio climático supone una gran amenaza para la estabilidad de los sistemas económicos, sociales y geopolíticos mundiales. Esta situación ha generado en los mercados un gran interés respecto a las estrategias que adoptan las compañías tanto para mitigar las emisiones, como para aportar valor a sus inversores y participar de la reducción del riesgo de un shock financiero sistémico en la economía debido al cambio climático.**

Por este motivo, Línea Directa se ha adherido al Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), la iniciativa establecida por el Consejo de Estabilidad Financiera. Con esta adhesión, la aseguradora se compromete a incorporar sus recomendaciones de divulgación financiera relacionadas con el clima.

El TCFD es una tendencia global de reporte en cambio climático que da respuesta a analistas e inversores de forma efectiva y que se está consolidando entre los reguladores a nivel nacional y global como la mejor práctica para la presentación de informes sobre el desempeño en materia climática.

Línea Directa ha realizado durante 2023 la identificación de los impactos, riesgos y oportunidades derivados del cambio climático y ha establecido un procedimiento de gobernanza, una estrategia y unas métricas asociadas. Para su realización ha seguido la guía de recomendaciones de divulgación del TCFD y tiene como objetivo aprobarlo y publicarlo en 2024.

En este informe se describirá la supervisión y el rol del Consejo de Administración, las Comisiones y los Comités de Dirección y de Sostenibilidad de la compañía en la gestión de los riesgos y las oportunidades climáticas.

Además, se han definido los horizontes temporales a corto, medio y largo plazo en los que se establecen los riesgos y las oportunidades identificadas. También se establecen los impactos en el negocio, en la estrategia y en la planificación financiera y se describen diferentes medidas de resiliencia ante dos escenarios, uno que supera los 2°C y que conlleva un aumento en la intensidad y frecuencia de los fenómenos meteorológicos, y otro en los que se realiza una transición manteniendo la temperatura por debajo de los 2°C a largo plazo.

El documento incluye una descripción del proceso de identificación y evaluación de los riesgos climáticos, de la gestión de estos y de su integración en el mapa de riesgos de la compañía.

Por último, se publican métricas relacionadas con el riesgo y las oportunidades, estableciendo objetivos en este sentido. Además, contiene el cálculo de emisiones generadas por la actividad siguiendo el *GHG Protocol* para los alcances 1, 2 y 3. Se han establecido objetivos en este sentido para monitorizarlos anualmente.

Línea Directa se compromete a informar sobre la gobernanza, la estrategia, la gestión de riesgos y oportunidades y publicar métricas y objetivos en relación con el cambio climático en los próximos



años. Así, la compañía ha establecido una hoja de ruta para analizar los riesgos y oportunidades climáticas, tanto físicos como de transición, identificados a corto, medio y largo plazo, y que afectan tanto a sus operaciones como a su cadena de valor.

## INCENTIVANDO LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Tanto la Consejera Delegada como la alta dirección cuentan con incentivos incluidos en el variable anual vinculados al cumplimiento del Plan de Sostenibilidad para el trienio. Estos variables incluyen objetivos intermedios anuales.

El ejercicio 2023 incluyó un objetivo de reducción energética de la compañía de un 5% respecto a 2022, con lo que se espera generar un efecto directo en la reducción de las emisiones generadas por dichos consumos. Este objetivo para 2023 se incluye en otro más amplio de medio plazo, que persigue la reducción de dichos consumos (gas natural y electricidad) en más de un 15% en 2025, respecto al año 2022.

Además, también se incluyó un objetivo relacionado con el impacto climático de la cadena de valor de la compañía. Para ello, se ha realizado

una evaluación de proveedores en materia de emisiones que servirá para elaborar un primer diagnóstico de la situación de la cadena de suministro. Se han recogido datos de más de 150 proveedores de la compañía y 120 relacionados con los proveedores del área de Servicios y Prestaciones.

Por último, se incluyó en un variable trimestral para *backoffice* cuyo objetivo recogía acciones de impacto climático como la elaboración de una guía para fomentar la movilidad sostenible y los hábitos de desplazamiento más sostenibles entre los empleados.

## GESTIÓN DE LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS

Estos riesgos climáticos se enmarcan e inciden en categorías de riesgos ya identificadas y definidas por el Grupo Línea Directa en su mapa de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). Así, la organización dispone ya de procesos establecidos para su gestión, desde el punto de vista de cuestiones como la suscripción y el reaseguro. Estos procesos, que están sustentados por las políticas y los procedimientos del Grupo y alineados con la legislación vigente y los requerimientos supervisores, se van ajustando a las especificidades de estos riesgos.

La evaluación y análisis de los riesgos derivados del cambio climático incluye toda la cadena de valor de Línea Directa, tanto las propias operaciones, como las actividades aguas arriba y aguas abajo.

## TIPOS DE RIESGOS CLIMÁTICOS

Línea Directa Aseguradora evalúa constantemente aquellos factores que pueden tener un impacto en su negocio y en su situación financiera con el fin de gestionarlos adecuadamente. Los riesgos de cambio climático, divididos en **riesgos físicos y de transición**, implican, fundamentalmente, un incremento de los fenómenos meteorológicos extremos, modificaciones regulatorias, disrupciones tecnológicas y cambios en los modelos de negocio.

### Riesgos físicos

Línea Directa ha contemplado entre los impactos físicos del cambio climático tanto aquellos que hacen referencia a disrupciones únicas (**riesgos físicos agudos**) como aquellos que se refieren a cambios a largo plazo en los patrones climáticos (**riesgos físicos crónicos**).

Desde el punto de vista de la actividad aseguradora, los **riesgos agudos** suponen una mayor frecuencia y severidad de eventos meteorológicos extremos, como ciclones, huracanes, inundaciones y sequías. Los **riesgos físicos crónicos**, por su parte, tienen un efecto perdurable debido, por ejemplo, a cambios en los patrones de lluvia, al aumento de las temperaturas medias y de los niveles del mar o a periodos prolongados de calor o sequía. En ambos casos, estos riesgos pueden tener implicaciones financieras, como el daño directo a los activos o los impactos indirectos derivados de la interrupción de la cadena de suministro.

### Riesgos de transición

La transición hacia una economía baja en emisiones para mitigar las consecuencias del cambio climático genera transformaciones económicas, legislativas, tecnológicas y sociales de gran alcance que pueden condicionar la estrategia, el modelo de negocio y la política de inversiones de las compañías aseguradoras. Línea Directa ha identificado y clasificado los riesgos de transición en cuatro áreas:

- **Riesgos de mercado**, que recoge los cambios en los hábitos de consumo de la población, como una mayor propensión a consumir determinados bienes y servicios en detrimento de otros, como sucede con los vehículos eléctricos y los de combustión fósil.
- **Riesgos de reputación**, que pueden surgir por la insuficiente contribución de una compañía a la transición hacia una economía con bajas emisiones y provocar un cambio de percepción en la imagen de esa empresa por parte de sus Grupos de Interés.
- **Riesgos tecnológicos**, que refiere al impacto sobre las organizaciones de innovaciones tecnológicas que sustentan la transición hacia un sistema económico con bajas emisiones de carbono, desplazando a las antiguas y provocando pérdidas de competitividad, incremento de costes de producción y distribución o alterar la demanda final de productos y servicios por parte de los consumidores.
- **Riesgos legales o políticos**, hacen referencia a aquellos impactos surgidos por la regulación actual, la aparición de nuevas normativas o la modificación de políticas públicas orientadas a limitar acciones que agravan los efectos adversos del cambio climático.

### Horizontes temporales: hacia 2050

Línea Directa desarrolla y analiza escenarios para anticipar los posibles impactos positivos y negativos derivados de distintos riesgos y oportunidades, incluidos aquellos inherentes al calentamiento global y sus efectos secundarios. En 2023 **la compañía ha valorado distintos escenarios de estrés teniendo en cuenta un horizonte temporal que refleje la evolución del cambio climático a lo largo del tiempo**. Para ello, el Grupo se ha apoyado en metodología propia y ha tomado en consideración los horizontes temporales definidos por la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA, por sus siglas en inglés), así como escenarios estándar a nivel internacional modelizados por organismos como el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el cambio climático (IPCC) y la *Network for Greening the Financial System* (NGFS).

Dada la complejidad del diseño y la evaluación de escenarios de estrés a largo plazo, con impactos que deben evaluarse conforme a hipótesis y en horizontes temporales mayores que los que se usan habitualmente en la valoración de los riesgos financieros y en la planificación estratégica, la valoración de todos los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático se han realizado tomando en cuenta tres horizontes temporales:

- Corto plazo: menos de cinco años.
- Medio plazo: entre 5 y 10 años.
- Largo plazo: más de 10 años.



### Escenarios contemplados ante el cambio climático

Para identificar y desarrollar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, Línea Directa se ha apoyado en diferentes escenarios climáticos de forma cualitativa. Estos escenarios han comprendido aquellos que hacen referencia a los riesgos de transición y a los riesgos físicos, y que, además, cumpliesen con dos premisas:

- Que contemplasen al menos un escenario al evaluar los **riesgos de transición** en los que se representase un **escenario de 1,5 °C** y que se realizase de forma desordenada. El análisis se centró en los escenarios de NGFS, con la hipótesis de un cambio ordenado y otro precipitado (**Net Zero 2050 y Divergent Net Zero**).
- Que se contara, para la identificación de los riesgos y su posterior evaluación, con los escenarios mixtos RCP y SSP del IPCC, y que incluyese un escenario por debajo de 2°C (**SSP1-2.6**) y un escenario que recogiese el de mayor estrés para los riesgos físicos (**SSP5-8.5**).

## UNA ESTRATEGIA RESILIENTE ANTE LOS EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Línea Directa ha elaborado una estrategia para los riesgos y oportunidades identificados siguiendo la guía de recomendaciones del TCFD. La estrategia incluye medidas ante los cambios de mercado y regulatorios que pueden producirse en el sector asegurador; además, se establecen líneas estratégicas para modelizar los riesgos climáticos, potenciar la economía circular o potenciar un reaseguro diversificado y con garantías de solvencia. También se incluye la incorporación de nuevos perfiles técnicos que garanticen el cumplimiento de las necesidades requeridas durante un escenario de transición cada vez más exigente.

El Plan de Sostenibilidad, además, recoge una hoja de ruta en este sentido, e irá incorporando medidas con objetivos a corto y medio plazo, con un horizonte de menos de 5 años.

### Objetivos de reducción de emisiones

Como se ha visto más arriba, el Plan de Sostenibilidad 2023-2025 contempla la reducción de emisiones de la compañía a través de la reducción del consumo energético y de sus residuos de papel y plástico en un 15% para 2025 respecto a 2022. Esto supondrá una reducción importante de la huella de carbono.

Además, el Plan de Sostenibilidad incluye el cálculo del alcance 3 completo, incluyendo las 15 categorías siguiendo el *GHG Protocol*. La compañía verificó el cálculo de 2022 y volverá a realizar el ejercicio con objeto de establecer unos objetivos de reducción absolutos e intermedios según SBTi, aprobando un camino posible hacia la descarbonización total en 2050.

## Precio Interno del Carbono

Línea Directa comprende el establecimiento de un precio interno al carbono como una herramienta esencial para impulsar la transición de su actividad hacia una economía baja en carbono, anticiparse a potenciales cambios normativos a este respecto, potenciar la eficiencia energética y avanzar hacia una cartera de inversiones comprometida con la reducción de emisiones de carbono. Por ello, incorporó en la hoja de ruta del Plan de Sostenibilidad 2023-2025 la implementación de esta medida.

Como ejercicio, la compañía ha comenzado haciendo una estimación del coste social del impacto de su huella de carbono y de su oferta para apoyar la transición hacia el vehículo eléctrico e híbrido.

Para realizar el ejercicio, se tomó en cuenta el Precio Internacional Mínimo del Carbono (ICPF, por sus siglas en inglés de International Carbon Price Floor) establecido por el Fondo Monetario Internacional en su informe *“Proposal for an International Carbon Price Floor Among Large Emitters”*. En dicho documento, publicado en junio de 2021, se estima un precio de 75\$ por tonelada de carbono en países de renta alta.

En este sentido, se estimó que la huella de carbono de las emisiones de alcance 1 y 2 de Línea Directa suponen un impacto social de 60.817\$. En el caso de las emisiones de alcance 3 asociadas a la cadena de valor, el impacto supone hasta 6,9 millones de dólares.

Por otro lado, el impacto social de la oferta comercial de productos específicos para la suscripción de riesgos de vehículos eléctricos e híbridos supone un impacto muy positivo, ya que evitan hasta 2,35 millones de dólares de coste social.



**Línea Directa ha comenzado haciendo una estimación del coste social del impacto de su huella de carbono y de su oferta para apoyar la transición hacia el vehículo eléctrico e híbrido.**

# HUELLA DE CARBONO

El grupo Línea Directa viene calculando desde hace más de 12 años su huella de carbono, y realiza importantes esfuerzos año tras año para mejorar la exactitud de su cálculo y aumentar progresivamente las fuentes de generación de emisiones de gases de efecto invernadero que se incluyen en su huella de carbono.

En anteriores ejercicios, el cálculo abarcaba las siguientes fuentes de generación de emisiones: las directas (consumo de combustibles fósiles en sus centros de trabajo), las indirectas (consumo eléctrico) y las inducidas (viajes in itinere, viajes de empresa, consumos de papel y agua, entre otros).

En 2023, el grupo Línea Directa ha profundizado en el cálculo de las emisiones indirectas generadas por la actividad propia de la empresa, en línea con lo establecido en el *GHG Protocol* para el cálculo del alcance 3; además de seguir las indicaciones del Estándar de Contabilidad y Reporte del *World Resources Institute (WRI)* y del *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*.

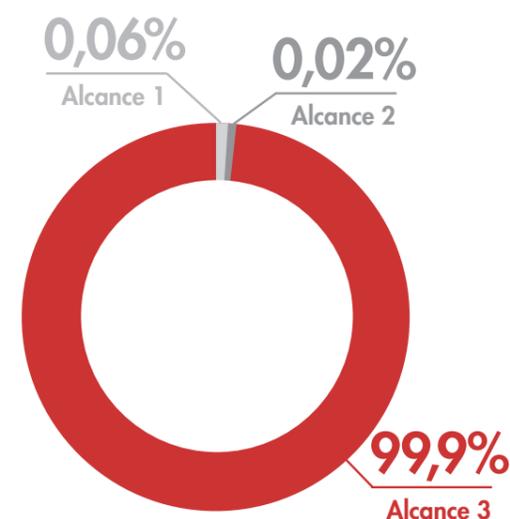
El alcance 3 de Línea Directa es material porque representa el 99% de las emisiones del grupo. En particular, las emisiones más relevantes proceden de las compras de productos y servicios a proveedores (categoría 1) y de las emisiones financiadas (categoría 15), es decir, procedentes de las inversiones financieras, en el rol de inversor institucional del Grupo. El resultado del alcance 3 del año 2023 se publicará en el primer informe del TCFD de la compañía que publicará en el ejercicio 2024.

## VERIFICACIÓN DE LA HUELLA DE 2022

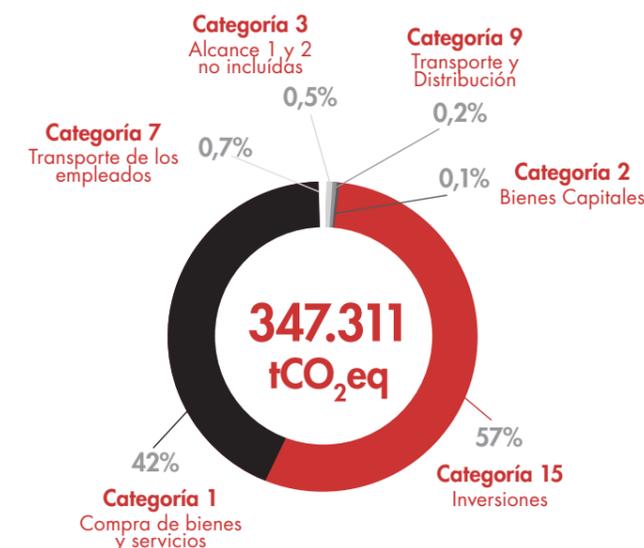
Línea Directa Aseguradora ha verificado su huella de carbono de 2022 generada por todas sus fuentes de emisiones, incluyendo los tres alcances por primera vez. La auditoría ha sido realizada por un tercero independiente, en base al *GHG Protocol*.

Además, Línea Directa Asistencia elabora anualmente un cálculo de los gases de efecto invernadero que se emiten en la actividad que presta en carretera. La filial calcula los kilómetros que se recorren anualmente en los servicios de grúa, en la prestación de vehículos de alquiler y de taxis que se facilitan a los clientes durante la reparación de su vehículo, en los servicios de verificación que prestan los peritos y en los servicios de recogida y entrega de los vehículos de sustitución a los clientes. En 2023 se han contabilizado un total de 6.947 toneladas de CO<sub>2</sub>, un 4% menos que en 2022.

DISTRIBUCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO DE LÍNEA DIRECTA



DISTRIBUCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO DE LÍNEA DIRECTA 2022



## REGISTRO Y COMPENSACIÓN DE LA HUELLA DE 2022

La compañía ha registrado nuevamente la huella de carbono del ejercicio 2022 en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, a través de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC).

De forma adicional, la compañía tiene planificado realizar la compensación del alcance 1 y del alcance 2 de su huella de carbono mediante proyectos de absorción de diferente naturaleza.

## OBJETIVOS DE REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Línea Directa ha establecido recurrentemente objetivos a corto plazo en respuesta a su hoja de

ruta para la descarbonización de sus actividades. El Plan de Sostenibilidad vigente establece la reducción del 5% anual del consumo energético de Línea Directa Aseguradora, y como consecuencia se ha establecido una reducción similar de la huella de carbono de alcance 1 y de alcance 2 del grupo. Dicho objetivo ha sido ampliamente conseguido, gracias a las medidas adoptadas en 2023. En cuanto al alcance 3, el grupo ha establecido igualmente un primer objetivo de reducción del 5% entre 2022 y 2023.

Adicionalmente, el Plan de Sostenibilidad tiene entre sus acciones la definición de un objetivo de reducción de emisiones basado en la ciencia, siguiendo las recomendaciones de la iniciativa (SBTi), que establecerá la hoja de ruta de descarbonización para la compañía en su rol tanto de asegurador como de inversor institucional.



# SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

## CERTIFICACIÓN

Línea Directa Aseguradora tiene implementados un sistema de gestión ambiental, certificado en base a la norma UNE-EN ISO 14.001:2015, para monitorizar y gestionar de forma centralizada los consumos energéticos, el consumo de agua, la producción de residuos y otros aspectos del desempeño ambiental en los centros de trabajo ocupados por el 100% de sus empleados; así como un sistema de gestión de la energía certificado según la norma internacional UNE-EN ISO 50.001:2018, que garantiza un menor impacto medioambiental mediante la reducción del consumo de energía.

Ambas certificaciones se renuevan anualmente, lo que permite la identificación anual de nuevos requisitos legales y de riesgos relacionados con dichos sistemas de gestión.

Además, estos sistemas de gestión permiten planificar e implementar medidas y estrategias para el control y gestión más efectiva de todos los recursos, con el objetivo final de minimizar los impactos medioambientales y reducir los costes derivados de la actividad de la compañía.

## INDICADORES DE ECOEFICIENCIA Y USO SOSTENIBLE

El Grupo Línea Directa, en el marco de sus dos últimos planes de sostenibilidad, ha establecido objetivos para la reducción de los consumos energéticos, mejorando la eficiencia de sus instalaciones.

Por otro lado, el 100% de la energía eléctrica consumida en 2023 en la matriz del Grupo, Línea

Directa Aseguradora, procede de fuentes de origen renovable y del total de esta electricidad, el 17% procede de autogeneración fotovoltaica en las propias instalaciones del grupo.

De igual manera, ha puesto el foco en evitar el consumo innecesario de materias primas en sus operaciones, como es el caso del papel. Las medidas adoptadas han permitido reducir el consumo de papel en 2023 a la tercera parte de lo que se consumía en 2019.

Adicionalmente, la generación de residuos es un subaspecto material englobado en el aspecto "Gestión ambiental y consumo responsable". Para Línea Directa, la correcta segregación de sus residuos para facilitar posteriormente el mayor aprovechamiento del residuo en términos de valorización es un objetivo clave.

En cuanto a las actuaciones en los talleres de CAR Madrid y CAR Barcelona, se han continuado implantado diferentes medidas para reducir los consumos energéticos y su correspondiente impacto ambiental. En CAR Madrid las placas solares comenzaron a estar plenamente operativas en junio de 2022, y en 2023 ya autogeneraron el 12% de la energía eléctrica consumida en el edificio.

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, en ambos se ha llevado cabo la renovación de la flota de vehículos de sustitución, prestando especial atención a la reducción de emisiones generadas y las mayores prestaciones de seguridad.

LDA Reparaciones, la filial del Grupo que da servicio al negocio de Hogar, ha renovado en 2023 la flota de vehículos dedicados a los desplazamientos de los profesionales para realizar los servicios de asistencia en el hogar, con vehículos menos nocivos para el medioambiente.

Para apoyar al empleado en esta transformación, la compañía ha desarrollado un plan de reducción de huella de carbono, aplicable tanto a la huella de carbono corporativa como a la de cada empleado. Entre otras, se han instaurado medidas para el uso compartido del coche, el fomento del transporte público, la publicación de una guía para mejorar los hábitos de movilidad de los empleados y la puesta a disposición de la plantilla de varios vehículos eléctricos para los desplazamientos que realicen los empleados en su jornada laboral por motivos profesionales. Además se ha aumentado hasta 16 los puntos de recarga a disposición de la plantilla para facilitar el uso del vehículo enchufable para acudir a los centros de trabajo.

## GESTIÓN DE RESIDUOS

Para la gestión de residuos producidos en las instalaciones, 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.

Todos los residuos fruto de la actividad empresarial son gestionados por gestores autorizados, con el objetivo de realizar tratamientos de residuos finales de valorización de manera que los recursos utilizados tengan una segunda vida.

## ECONOMÍA CIRCULAR

El Grupo Línea Directa ha desarrollado en los últimos años acciones que favorecen la economía circular, que es uno de los principales retos globales. Este plan se sustenta en tres pilares fundamentales:

- El proyecto, iniciado en 2016, para la reducción del consumo de papel mediante la implantación de procedimientos digitales. Los clientes pueden disponer de toda la documentación digitalmente con la "Póliza Digital", que se remite al asegurado en la contratación. Otras medidas que han ayudado a la concienciación de los empleados para el ahorro de papel es la extensión del uso de la firma electrónica, presente tanto en la relación documental con los clientes como en los contratos con proveedores y con empleados, permitiendo que cada contrato tenga un archivo digital único que reduce las necesidades de papel.
- Uso de materiales sostenibles, promoviendo un consumo responsable de los recursos, a través del uso de recursos reutilizados o utilizando materiales más sostenibles, por ejemplo, en las reparaciones de hogar, que técnicamente sean viables.
- Reducción de la generación de residuos e incremento de la reutilización, reciclaje u otro tipo de valorización de los residuos producidos. En particular, tanto CAR Madrid como CAR Barcelona han obtenido el certificado "Hacia Residuos Cero" que indica que más del 60% de los residuos producidos fruto de la actividad productiva han sido sometidos a tratamientos.

Estos tres frentes de actuación, unidos a los cambios tecnológicos implementado, han ayudado a que se esté desarrollando de forma gradual un cambio cultural dentro del Grupo, que impacta directamente en el desempeño medioambiental, en general, y en la gestión de residuos, en particular.

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.

# BIODIVERSIDAD

**La biodiversidad no es un aspecto material para el Grupo Línea Directa, pues al tener sus sedes en terrenos urbanos no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.**

Línea Directa ha procedido a realizar el análisis de las recomendaciones para la divulgación de riesgos y oportunidades relacionadas con la naturaleza, y en este sentido no ha identificado actualmente aspectos que puedan tener impacto, ni positivo ni negativo, y que sean relevantes a corto o medio plazo para la compañía.

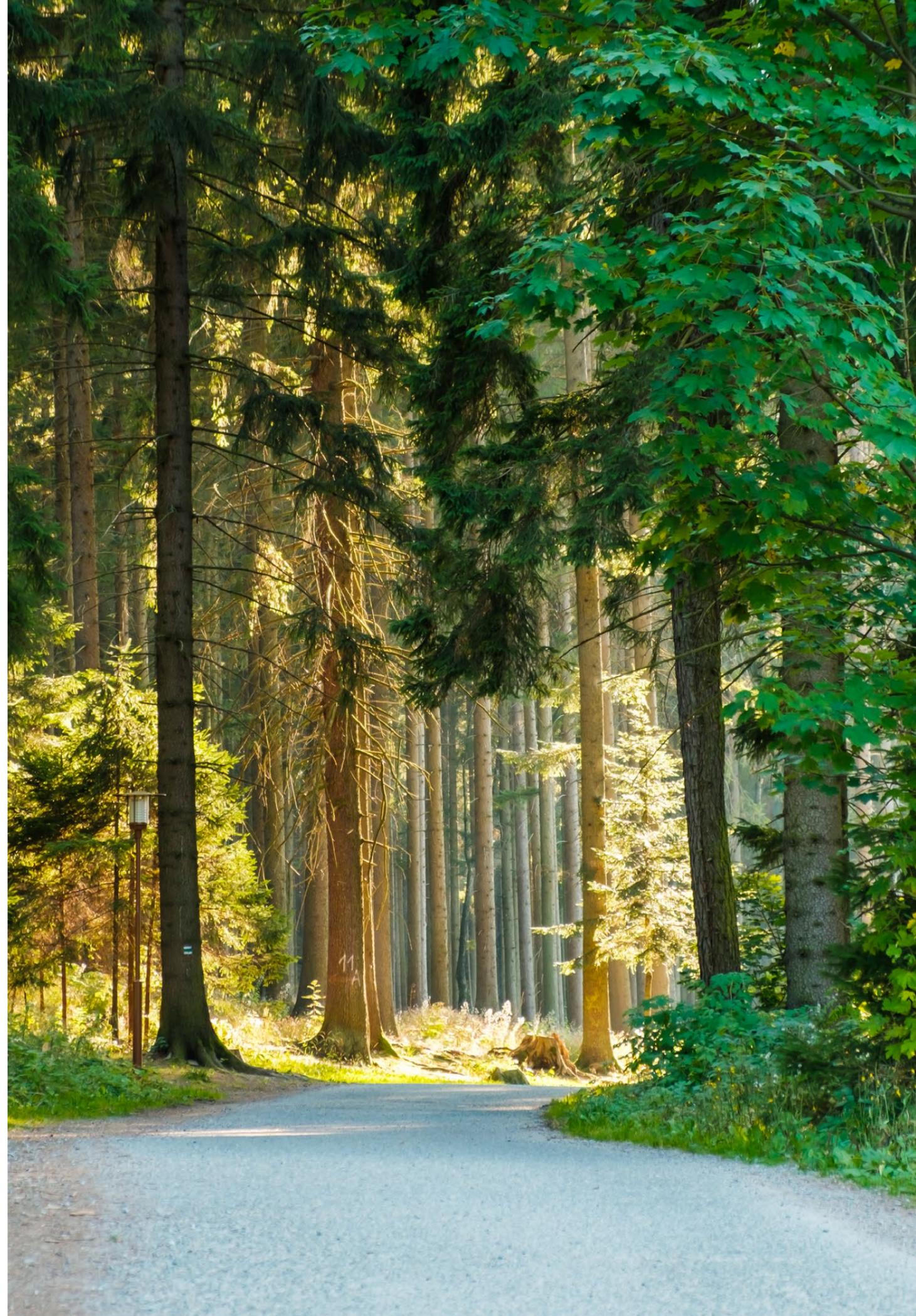
Línea Directa tampoco es una aseguradora entre cuyos ramos aparezca el aseguramiento de actividades que pudieran generar un impacto negativo sobre la biodiversidad o ninguna especie animal.

No obstante, en próximos ejercicios la compañía evaluará la idoneidad de hacer dicha evaluación, sobre todo desde su rol como inversor institucional; sin embargo, para poder hacer un diagnóstico completo, se espera que las empresas en las que el Grupo tiene una participación accionarial hagan público su correspondiente análisis de riesgos y oportunidades relacionadas con la biodiversidad en los próximos ejercicios de reporte.

Adicionalmente, la heterogeneidad de su actual cadena de valor dificulta la obtención completa de información relacionada con los impactos sobre la naturaleza y, como consecuencia, la realización de un diagnóstico exhaustivo de los riesgos y oportunidades relacionadas con la misma.

Su actividad combina la gestión responsable de sus consumos y el lanzamiento de nuevos productos para las nuevas formas de movilidad menos contaminantes. Además, la compañía continúa progresando en la gestión responsable de su cadena de valor y en la inclusión de criterios ESG en la cartera de inversiones.

Por otro lado, como muestra de su compromiso con la naturaleza y el medioambiente, el Grupo Línea Directa apoya a la iniciativa impulsada por WWF “La Hora del Planeta”, cuyo fin es movilizar a individuos, empresas y gobiernos para revertir la pérdida de biodiversidad en la naturaleza. En concreto, la compañía colabora activamente con las acciones impulsadas por esta iniciativa y realiza una aportación anual a la misma.



# ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

El objetivo de la publicación de la taxonomía de la UE es orientar los flujos de capital hacia actividades sostenibles, siendo el reto principal de las empresas adaptar su modelo de negocio hacia una economía baja en carbono.

## CONTEXTO NORMATIVO

En los últimos años, 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 técnicos elaborar la estrategia de la Unión Europea (UE) para las finanzas sostenibles, como parte de su apuesta para dirigir los flujos de capital hacia actividades sostenibles.

Como resultado de esta estrategia, 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 que debe cumplir una actividad para contribuir sustancialmente a los objetivos de "Mitigación del Cambio Climático" y de "Adaptación al Cambio Climático".

En junio de 2023, la Comisión Europea ha adoptado mediante Actos Delegados los criterios técnicos para los otros cuatro objetivos medioambientales establecidos, que son: "Protección del agua", "Economía circular", "Prevención de la contaminación" y "Biodiversidad y ecosistemas", completando así la Taxonomía verde.

## ACTIVIDADES SOSTENIBLES

La Taxonomía establece una serie de criterios armonizados para determinar de forma homogénea si una actividad o una inversión es sostenible mediante la contribución sustancial a uno de los objetivos medioambientales que establece el Reglamento. La definición detallada de estos criterios permite establecer las bases para la elaboración de normas o etiquetas que evaluarán la sostenibilidad de un producto financiero.

## SITUACIÓN PREVIA

En ejercicios anteriores, el Grupo Línea Directa ha venido reportando sus porcentajes de elegibilidad tanto de su actividad de negocio, en concreto sus primas, como de sus activos. A partir del presente ejercicio, la legislación obliga a añadir al reporte el porcentaje de su actividad y de sus inversiones alineadas con la Taxonomía.

## METODOLOGÍA DE REPORTE

Para aportar esta información de la forma más precisa y fidedigna, Línea Directa ha definido una metodología interna diferenciando entre ambos indicadores:



- Para la evaluación del importe de primas de seguros, la compañía ha seguido los diferentes pasos establecidos por la normativa:
  - Evaluación de cumplimiento de la actividad con los criterios técnicos de contribución sustancial.
  - Principio de *Do not Significant Harm* (DNSH) para asegurar que la actividad, que está alineada con el objetivo "Adaptación al Cambio Climático", no perjudica a ningún otro de los objetivos ambientales.
  - Por último, se debe asegurar que la actividad de la Compañía se lleva a cabo de conformidad con las salvaguardas mínimas, sociales y de derechos humanos.
- Para la evaluación de la cartera de inversiones, la compañía ha utilizado los datos publicados por otras empresas cotizadas en las que se tiene participación accionarial o bonos corporativos. Este análisis, que será completado en próximos ejercicios, casa con la entrada en vigor de la obligación de reporte para las entidades financieras de su porcentaje de alineamiento con la Taxonomía.

## CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS COMO REFERENCIA

La proporción de actividades elegibles que se refiere el artículo 8, apartado 2, del Reglamento

(UE) 2020/852 se ha calculado como "actividad elegible" = A/B

Siendo A en cada caso:

- **Primas de seguros:** equivale a la parte del volumen de primas brutas emitidas de seguros asociados con actividades económicas incluidas en el denominador, que cumple con los criterios de elegibilidad o de alineamiento, según corresponda, de la Taxonomía.
- **Cartera de inversión:** equivale a la parte de los activos que posee la compañía (acciones, bonos, deuda, inmuebles, etc.) incluidas en el denominador que cumple con los criterios de elegibilidad o de alineamiento, según corresponda, de la Taxonomía.

Siendo B en cada caso:

- **Primas de seguros:** volumen de las primas brutas suscritas de seguros distintos de los de vida, conciliable con la cuenta de pérdidas y ganancias tomando lo indicado en la Nota 17 de las Cuentas Anuales 2023.
- **Total de activo de balance:** Total de las exposiciones de activo dentro de balance eliminando las exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales.

## INDICADORES

Línea Directa Aseguradora ha evaluado tanto su actividad como sus inversiones de 2023 en base a la metodología que establece la Taxonomía. En este sentido, se reportan los siguientes indicadores:

### Primas

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

La actividad de la compañía se corresponde con la actividad “Seguros distintos de los de vida: aseguramiento contra los riesgos relacionados con el clima”, correspondiente a la contribución en el objetivo de Adaptación al Cambio Climático.

Los KPIs relacionados con las actividades de suscripción han sido calculados como la proporción de primas brutas suscritas de seguros distintos de los de vida que corresponden a las actividades de aseguramiento elegibles, según la Taxonomía en relación con primas brutas de no vida emitidas.



## Procedimiento de Línea Directa

Línea Directa ha elaborado la elegibilidad y el alineamiento de sus primas bajo la actividad de negocio asegurador que le afecta. En este sentido, la Comisión Europea ha presentado el Reglamento (UE) 2020/852, que introduce qué actividades son sostenibles desde un punto de vista medioambiental. Línea Directa ha contemplado el indicador clave de resultados de suscripción de las empresas de seguros y reaseguros no de vida significativos de acuerdo al Anexo X del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 a nivel consolidado. En este sentido, no existen riesgos significativos al no operar en otros negocios que no sean propios de la actividad aseguradora. Se tienen en cuenta las actividades de seguro de No Vida elegibles y no elegibles, considerando todas las filiales en las que tiene una participación del 100%.

El KPI referido a la actividad de suscripción muestra qué proporción de todas las actividades de suscripción no de vida está compuesta por actividades relacionadas con la adaptación al cambio climático que se realizan de conformidad con las actividades 10.1 y 10.2 del anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Taxonomía de la Unión Europea para el clima.

Se han elaborado indicadores para poder cuantificar la elegibilidad de la suscripción, que sea trazable y que favorezca la robustez del dato.

### Ejercicio de elegibilidad

Debido a la modificación del criterio de elegibilidad frente a ejercicios anteriores, y coincidiendo con el primer año de análisis del grado de alineamiento, Línea Directa ha calculado la prima correspondiente a aquellas garantías que contribuyen significativamente a la consecución del objetivo de adaptación al cambio climático (incluidas en el Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, actividades 10.1 y 10.2, precisamente por su carácter de reposición de los daños causados por fenómenos

meteorológicos de gran intensidad, no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, en los ramos tanto de Motor y de Hogar.

En concreto, en el ramo de Motor se han identificado las garantías de Daños Propios y de Lunas, estimando el impacto en prima que suponen la siniestralidad de aquellos eventos relacionados con fenómenos meteorológicos. Se ha realizado una estimación a partir de los datos de la prima neta emitida de las garantías, estableciendo una prima de riesgo y una prima neta emitida para los daños atmosféricos.

En Hogar, se ha tomado la totalidad de la prima de las garantías de fenómenos atmosféricos y daños eléctricos, que cubren aquellos daños causados por los eventos meteorológicos de alta intensidad.

Para el ramo de Salud no se ha identificado ninguna garantía específica que incluya de manera directa la cobertura de daños de la salud derivados del cambio climático.

### Ejercicio de alineamiento

Para el cálculo de alineamiento se han tenido en cuenta los Criterios Técnicos de Selección (CTS) de la actividad. Tanto para Motor como para Hogar se cumplen los siguientes criterios:

1. Los modelos de suscripción reflejan los riesgos de cambio climático. Además, la compañía no dispone solo de tendencias históricas, sino que tiene en cuenta la tendencia esperada y dispone de proyecciones a futuro, recogidos tanto en el ejercicio del ORSA como en el *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). En este último se incluye la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades del cambio climático con proyecciones entre 5 y 10 años.
2. La compañía ha elaborado en 2023 el TCFD, donde expone el modelo de gobierno del cambio climático, la gestión de los riesgos y oportunidades

del cambio climático, la estrategia y los objetivos y métricas al respecto.

3. Las primas de los tomadores pueden verse reducidas si el objeto asegurado cumple con criterios de menor exposición a los fenómenos atmosféricos.
4. La renovación de las pólizas es anual y en el caso de que se produzca un evento climático, la compañía pondrá a disposición las condiciones para renovar o mantener la cobertura en el momento de la renovación. Dichas condiciones pueden sufrir modificaciones sustanciales en función del historial de eventos climáticos y sus respectivos daños.
5. Las pólizas se verán bonificadas si se toman medidas de prevención o si disponen de un menor riesgo ante los fenómenos climáticos adversos. Estas medidas se informan en la contratación.
6. Los productos se comercializan facilitando toda la información de las coberturas, incluyendo las coberturas frente a riesgos relacionados con el clima. Y se informa tanto de medidas beneficiosas para el cliente como de aquellas coberturas que pueden ser opcionales para hacer más completo su seguro y evitar un aseguramiento limitado.
7. Línea Directa Aseguradora es una compañía de seguros que opera en los ramos de Automóviles, Hogar y Salud. La empresa no está autorizada por los organismos competentes a suscribir instalaciones para actividades relacionadas con los combustibles fósiles (petróleo, gas o carbón).
8. Línea Directa colabora anualmente con el CCS, ICEA, UNESPA y la DGSFP poniendo a su disposición información solicitada para el análisis y la investigación sobre cuestiones de cambio climático y de adaptación de la sociedad al mismo.
9. Línea Directa trata todos los siniestros declarados de conformidad con la legislación aplicable, teniendo en cuenta los plazos estipulados.

## Cumplimiento de los DNSH

La actividad de aseguramiento de la compañía no entra en conflicto con ningún otro objetivo medioambiental de la Taxonomía. Línea Directa está comprometida con la mitigación del cambio climático, implementando medidas que favorecen un menor impacto en el medioambiente. Además, no asegura ninguna actividad relacionada con la extracción, transporte, refinado y distribución de carbón, gas o petróleo.

Por otro lado, su actividad no tiene impacto significativo en los recursos hídricos, en la economía circular, en la contaminación o en el objetivo de protección de la biodiversidad. En este sentido, la compañía cumple con los criterios del *Do Not Significant Harm* (DNSH).

## Salvaguardas sociales

Línea Directa cumple con las salvaguardas mínimas establecidas en los artículos 3 y 18 del Reglamento de Taxonomía en relación con derechos humanos, corrupción, fiscalidad y competencia justa. En este sentido, un cuerpo de políticas (Política de Derechos Humanos, Política Anticorrupción, Política Fiscal y su Código Ético, entre otras) determina la posición corporativa en estos asuntos.

La compañía cuenta con procedimientos de Debita Diligencia de Derechos Humanos, que alcanza a empleados, proveedores, clientes, inversores y sociedad con el fin de prevenir la vulneración de derechos fundamentales.

Asimismo, Línea Directa forma parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas que promueve la

lucha contra el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la protección de derechos fundamentales.

Además, cuenta con procedimientos para vigilar y establecer medidas disciplinarias ante la comisión de actos delictivos, y lleva a cabo actividades formativas periódicas para dar a conocer entre sus profesionales, especialmente la Alta Dirección, todos los procedimientos y políticas corporativas.

Línea Directa no ha recibido ninguna condena o sanción en firme por violación de los derechos humanos, corrupción o soborno, evasión fiscal o por no respetar las leyes de la competencia durante el año 2023.

Actividades económicas (1)	Contribución sustancial			Ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")					
	Primas absolutas, año t (2)	Proporción de primas, año t (3)	Proporción de primas, año t-1 (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Recursos hídricos y marinos (6)	Economía circular (7)	Contaminación (8)	Biodiversidad y ecosistemas (9)	Garantías mínimas (10)
	miles de €	%	%						
A.1. Actividades de suscripción de seguros y reaseguros no de vida que se ajustan a la Taxonomía (medioambientalmente sostenibles)	20.711,05	2,1%	No aplica en 2023	S	S	S	S	S	S
A.1.1 De las cuales, reaseguradas	0,00	0,0%	No aplica en 2023						
A.1.2 De las cuales, derivadas de la actividad de reaseguros	0,00	0,0%	No aplica en 2023						
A1.2.1 De las cuales, reaseguradas (retrocesión)	0,00	0,0%	No aplica en 2023						
A.2 Actividades de seguro y reaseguro no de vida elegibles según la Taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)	0,00	0,0%	No aplica en 2023						
B. Actividades de seguros y reaseguros no de vida no elegibles según la Taxonomía	952.570,00	97,9%	No aplica en 2023						
<b>TOTAL (A.1 + A.2 + B)</b>	<b>973.281,04</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica en 2023</b>						

1. Las primas brutas suscritas a nivel garantía en el ramo de Automóviles se ha calculado de acuerdo a la prima de riesgo teniendo en cuenta la siniestralidad del ejercicio 2023 asociada a fenómenos atmosféricos.

2. Para calcular la elegibilidad y el alineamiento de las primas brutas suscritas de Hogar se ha extraído de la cuenta de resultados la prima correspondiente a las garantías que cubren fenómenos atmosféricos y daños eléctricos.

## Taxonomía de activos

El Grupo Línea Directa ha construido el ICR de la Taxonomía de sus activos siguiendo las plantillas de los Anexos X y XII del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, teniendo en cuenta sus modificaciones.

Bajo el contexto regulativo de la Taxonomía Europea, se ha calculado la proporción de las inversiones del Grupo orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, en relación con las inversiones totales, sobre la base del volumen de negocios y sobre la base de las inversiones en activos fijos o CAPEX.

Para ello se identificaron e incluyeron en el denominador todos los activos de balance consolidado, eliminando las exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales. Entre los diferentes activos incluidos en el denominador se encuentran exposiciones a:

- **empresas financieras y no financieras no sujetas** a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE, (fuera NFRD y dentro de la UE).
- **empresas financieras y no financieras** de países que no son miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (Fuera de la NFRD y fuera de la UE).
- **empresas financieras y no financieras sujetas** a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE .
- **derivados.**
- **otras contrapartes y activos**, (que incluye depósitos, inmuebles propios y en rentabilidad, inmovilizado intangible, entre otros)

En el numerador incluye, según la taxonomía, la proporción de las exposiciones que:

- se ajustan a taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis.
- no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida **en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro**, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades.
- se ajustan a la taxonomía frente a **otras contrapartes y activos.**

Para realizar el ejercicio de alineamiento se ha tenido en cuenta el 100% de las inversiones, excluyendo aquellas categorías no incluidas en taxonomía. Como no existen activos fuera del balance, el activo total cubierto y el activo gestionado total coinciden con el mismo volumen, es decir, tiene una cobertura del 100%.

Para el cálculo del alineamiento y la elegibilidad de las exposiciones a empresas financieras y no financieras dentro de la NFRD se ha acudido a fuentes de datos primarios, analizando toda la información publicada a través de reportes de información no financiera por estas entidades durante 2023, respecto al ejercicio 2022.

Respecto a la información analizada, para los Fondos de Inversión, no se ha podido acceder a la información sobre el porcentaje de alineamiento del portfolio dada la falta de información al respecto. Línea Directa dispone de Fondos de Inversión compuestos de cotizadas, de deudas y de capital riesgo. En estos casos no se dispone información de los activos subyacentes.

Respecto a los inmuebles, la mayoría son de uso propio y no han sido incluidos en el numerador debido a que no se consideran inversiones, y el resto de inversiones inmobiliarias no cumplen con todos los criterios técnicos de la actividad 7.7 del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139.

Por último, se publica información sobre actividades relacionadas con el gas fósil y la energía nuclear según los requerimientos de divulgación pública del Reglamento Delegado (UE) 2022/1214. En las plantillas que se presentan a continuación se ha recogido la información relativa a las exposiciones de empresas en cartera que se dedican a las actividades relacionadas con el gas fósil y energía nuclear.

<b>Plantilla: La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales</b>			
El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, <b>en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados</b> , con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:		El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	2,3%	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	16.788.428 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	4,5%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	32.669.969 €
El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas. Cobertura: [importe monetario]		El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas. Cobertura: [importe monetario]	
Ratio de cobertura: %	100%	Cobertura: [importe monetario]	730.786.933 €
<b>Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados</b>			
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados. X%		El valor en términos monetarios de los derivados. [importe monetario]	
	0,8%		5.908.568 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	0,4%	Empresas no financieras [importe monetario]:	2.997.210 €
Empresas financieras:	0,0%	Empresas financieras [importe monetario]:	- €
La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	6,9%	Empresas no financieras [importe monetario]:	50.514.378 €
Empresas financieras:	7,2%	Empresas financieras [importe monetario]:	52.289.292 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	13,7%	Empresas no financieras [importe monetario]:	100.360.961 €
Empresas financieras:	24,1%	Empresas financieras [importe monetario]:	175.928.734 €
La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: X%		Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos: [importe monetario]	
	46,9%		342.787.791 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: X %		Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: [importe monetario]	
	0%		- €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	85,9%	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	627.766.768 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	87,3%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	638.132.409 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	11,8%	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	86.231.737 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	8,2%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	59.984.556 €

**Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados**

La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis:	
Empresas no financieras		Empresas no financieras	
Sobre la base del volumen de negocios: %	2,3%	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	16.677.146 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	4,5%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	32.576.037 €
Empresas financieras		Empresas financieras	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0%	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	111.282 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	93.932 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:		Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0%	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	- €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	- €
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos con respecto a los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0%	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	- €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	- €

**Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental**

Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:

Objetivo	Volumen de negocios: %	CapEx: %	Actividades de transición: A % (volumen de negocios; CapEx)	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)
1) Mitigación del cambio climático	1,9%	3,9%	0,0%	0,0%
2) Adaptación al cambio climático	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4) Transición hacia una economía circular	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5) Prevención y control de la contaminación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

**Anexo XII**

## Plantilla 1: Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil

<b>Actividades relacionadas con la energía nuclear</b>	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	SÍ
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	SÍ
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	SÍ
<b>Actividades relacionadas con el gas fósil</b>	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SÍ

Plantilla 2: Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador)

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	39.814€	16.180€	0%	0%	39.814€	16.180€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	15.782€	10.787€	0%	0%	15.782€	10.787€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
<b>Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>730.731.337€</b>	<b>730.759.966€</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>730.731.337€</b>	<b>730.759.966€</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	0€	0€	0%	0%
<b>Total ICR aplicable</b>	<b>730.786.933€</b>	<b>730.786.933€</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>730.786.933€</b>	<b>730.786.933€</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	0€	0€	0%	0%

Plantilla 3: Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador)

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
<b>Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el numerador del ICR aplicable</b>	<b>16.788.428€</b>	<b>32.669.969€</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>16.788.428€</b>	<b>32.669.969€</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	0€	0€	0%	0%
<b>Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable</b>	<b>16.788.428€</b>	<b>32.669.969€</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>16.788.428€</b>	<b>32.669.969€</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	0€	0€	0%	0%

Plantilla 4: Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	470.109€	40.514€	1%	0%	470.109€	40.514€	1%	0%	0€	0€	1%	0%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	24.831€	10.822€	0%	0%	24.831€	10.822€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%	0€	0€	0%	0%
<b>Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>85.736.797€</b>	<b>59.933.219€</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>85.736.797€</b>	<b>59.933.219€</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	0€	0€	0%	0%
<b>Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>86.231.737€</b>	<b>59.984.556€</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>86.231.737€</b>	<b>59.984.556€</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	0€	0€	0%	0%

Plantilla 5: Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	35.626€	42.768€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0€	0%	0%
<b>Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>627.731.142€</b>	<b>638.089.641€</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Importe y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>627.766.768€</b>	<b>638.132.409€</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# 4.

# PERSONAS Y TALENTO.

PERSONAS Y TALENTO

DIVERSIDAD E IGUALDAD

ATRACCIÓN DE TALENTO

GESTIÓN DEL TALENTO. RE-EVOLUCIONA

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

BIENESTAR DEL EMPLEADO. CONCILIACIÓN Y POLÍTICA DE DESCONEXIÓN DIGITAL

RETIBUCIÓN SALARIAL Y BENEFICIOS CORPORATIVOS

BRECHA SALARIAL

SEGURIDAD Y SALUD

RELACIÓN CON EL EMPLEADO. DIÁLOGO CON LOS EMPLEADOS. REPRESENTACIÓN SINDICAL

DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD



# PERSONAS Y TALENTO

## ALINEAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA ESTRATEGIA

**En 2023 se ha implementado una nueva estructura organizativa en la compañía alineada con los ejes rectores de la organización: eficiencia y rentabilidad operativa, transformación digital, foco en el cliente y gestión multirramo. Esta nueva organización ayuda a potenciar las fortalezas internas y responder de manera ágil a los desafíos del mercado.**

En este entorno, ha cobrado especial relevancia el sistema de gestión del desempeño, que constituye una herramienta clave para el desarrollo del talento y la consecución de los objetivos en el ámbito comercial como en el de sostenibilidad.

### IMPULSO DEL TALENTO INTERNO EN LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

En 2023 los principales cambios organizativos en Línea Directa han respondido al objetivo de la compañía de constituirse como una gran aseguradora multirramo con una visión única del cliente. Para ello, se han creado nuevos equipos de negocio y soporte con funciones transversales de innovación, creación de nuevas alianzas y venta *online*. También se han centralizado los equipos técnicos actuariales y de las funciones de modelización, así como las funciones administrativas y contables.

Asimismo, se ha apostado por el desarrollo y el crecimiento de un equipo específico que lidere el proceso de Transformación Digital de la compañía, que aspira a convertirse en un activo esencial para la mejora de la eficiencia y de la experiencia de cliente. Para ello, en 2023, esta área ha crecido en un 38%.

Por otra parte, atendiendo a las prioridades estratégicas del ejercicio, se ha llevado a cabo una reestructuración de Servicios y Prestaciones que ha alcanzado tanto a los mandos intermedios como a la propia dirección del Área. El objetivo de esta reestructuración es impulsar los criterios de calidad del servicio, potenciar el control del coste y mejorar la eficiencia en los procesos.

En 2023, como consecuencia de la nueva estrategia de Gestión del Talento, se han diseñado nuevos programas de atracción y selección de talento y nuevos planes de sucesión. Por otra parte, el 17% de la plantilla se ha visto involucrada en los cambios organizativos, ya sea en sus funciones, en una movilidad de área o un cambio de responsable dentro de su departamento.

## ATENCIÓN A LAS PERSONAS Y ACOMPAÑAMIENTO

En este contexto de cambio organizativo, la gestión del cambio ha sido clave en la transformación de la compañía, en la que ha sido fundamental elaborar una buena estrategia de Comunicación Interna, Formación y Desarrollo, para aportar confianza y estabilidad a todos los departamentos. En este sentido, se ha implementado un abanico de acciones de acompañamiento para asegurar que cada empleado de Línea Directa se sienta respaldado en la asunción de nuevas funciones. El acompañamiento se inicia desde el primer día con un programa y colaboraciones diseñado ad hoc para cada incorporación y finaliza tras la salida de la compañía con el modelo de *offboarding*, en el que el equipo de Atención a las Personas lleva a cabo un programa de escucha a las personas que finalizan su etapa laboral en Línea Directa con el objetivo de detectar áreas de mejora.

En 2023, el equipo de Personas y Comunicación de Línea Directa se ha centrado en responder a las necesidades del negocio, en ofrecer a los empleados oportunidades de crecimiento y en velar por la salud y el bienestar de los profesionales, haciendo hincapié en la prevención, la salud emocional y la gestión de riesgos psicosociales. También ha continuado construyendo una experiencia única de empleado, con un amplio elenco de ventajas y beneficios corporativos.

En este contexto, el equipo de Atención a las Personas, dedicado al cuidado y bienestar del empleado y al desarrollo de diferentes programas y medidas que respondan a sus necesidades, ha cobrado una gran relevancia. En el ámbito de comunicación con la plantilla, la compañía también dispone de potentes herramientas digitales, como el canal de atención al empleado, o *LidIA*, el *chatbot* de Inteligencia Artificial mediante el que se pueden consultar dudas o dirigir peticiones.



# DIVERSIDAD E IGUALDAD

## DIVERSIDAD

El Grupo Línea Directa cuenta con una política propia en materia de Diversidad e Inclusión aprobada por el Consejo de Administración en la que se establecen los principios con los que la compañía actúa en este ámbito. Los principios recogidos en dicha Política son:

- Asegurar entre los empleados y proveedores 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.
- Promover la **inclusión de los colectivos más vulnerables**, facilitando su adecuada integración en la compañía y generando un ambiente de trabajo respetuoso.
- Fomentar una **cultura de diversidad e inclusión** apoyada en programas, acciones y protocolos de actuación que faciliten la integración de todos los empleados.

Esta política también establece los principales **compromisos** de la compañía relativos a la diversidad generacional, funcional, cultural, de género y de orientación sexual. Además, en Línea Directa, los criterios de diversidad están presentes en la elaboración de otras políticas como la de Talento y la de Igualdad y los Procedimientos de selección externa y contratación, así como en la cobertura de vacantes internas.

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 con la

diversidad, en línea con las directivas europeas de no discriminación. En este ejercicio 2023 se ha procedido a la renovación del Chárter, que 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, 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.

En lo relativo a la atracción de talento y a los procedimientos de contratación, la compañía cuenta con **procedimientos internos de selección y contratación** que velan porque todos los procesos cumplan una serie de requisitos:

- Que sean respetuosos con la **igualdad de oportunidades** y que promuevan la no discriminación por razón de raza, color, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión o cualquier otra condición personal, física o social.
- Que 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.

- Que favorezcan el **acceso a los jóvenes** a su primer empleo a través de programas de becas y otros acuerdos.
- Que fomenten la contratación de **personas con discapacidad**, en situación o riesgo de exclusión social, favoreciendo así el empleo socialmente responsable.
- Que presenten a los candidatos una **oferta laboral competitiva** basada en una propuesta retributiva acorde a su experiencia, un entorno retador que respeta la igualdad de oportunidades y un adecuado equilibrio entre la vida personal y profesional.

## Comité asesor de diversidad

En 2023 se ha constituido un Comité Asesor de Diversidad integrado por miembros del Comité de Dirección y asesorado por un grupo de trabajo con empleados de distintos niveles de responsabilidad. El objetivo del Comité, que está liderado por la Dirección de Personas, es aprobar la estrategia en materia de diversidad, así como velar por el cumplimiento del plan de acción establecido.

La estrategia en diversidad de la compañía se asienta en 4 pilares fundamentales:

- **Diversidad generacional:** lograr que las diferentes generaciones convivan, se integren y aporten lo mejor de sí mismas en sus equipos. La compañía velará por el impulso del talento joven y senior en la organización, dos palancas fundamentales para atraer un talento diverso, capacitado e innovador que aporte conocimiento, experiencia y nuevas ideas.

- **Diversidad funcional:** avanzar en la incorporación al ámbito laboral de las personas con discapacidad física, sensorial o funcional, generando entornos de trabajo propicios para su desarrollo profesional, así como la colaboración con organizaciones que la promuevan.
- **Diversidad de género:** garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, creando las condiciones necesarias para que todas las personas tengan las mismas oportunidades de acceso a los puestos de responsabilidad. Además, la compañía se asegura de que todas las singularidades sean respetadas, incluyendo la orientación sexual, la identidad y la expresión de género.

- **Diversidad cultural:** celebrar la multiculturalidad, la diferencia de razas, religión o creencias, hábitos, idiomas y pensamiento para que no sean percibidos como una barrera y sí como una oportunidad de avance conjunto entre las personas. Línea Directa es una compañía donde la educación, las capacidades y las distintas preferencias contribuyen al crecimiento, la innovación y el compromiso de sus empleados.

Entre las principales tareas del Comité de Diversidad de Línea Directa se encuentran la elaboración de un plan de acción en materia de diversidad, el establecimiento de los KPIs para su seguimiento, la generación de un mapa de la diversidad, así como la labor de sensibilización en la plantilla.



## Iniciativas de diversidad en Línea Directa

En el año 2023, la compañía ha realizado diferentes iniciativas de cara a poner en valor la diversidad dentro y fuera de la organización.

- **Formación:** la compañía ha formado a colectivos clave en la gestión de personas y a expertos técnicos de *back office* en materia de Diversidad y No Discriminación. Una formación dirigida principalmente a los profesionales con equipo a su cargo.
- **Comunicación externa:** Línea Directa da a conocer sus iniciativas en materia de diversidad en las redes sociales, tales como la renovación del Chárter Europeo de la Diversidad o la certificación de Top Employers.
- **Sensibilización y movilización interna:** la compañía sensibiliza a sus empleados en materia de diversidad. Se ha promovido en la plantilla la celebración del Mes Europeo de la Diversidad con distintas acciones en el Portal del empleado, así como en la red social interna. En 2023, de la mano del Pacto Mundial de la ONU, se ha ofrecido a los empleados una píldora formativa en materia de diversidad.
- **Colaboración con otros Grupos de Interés:** la organización ha colaborado con otras empresas, asociaciones y grupos de trabajo para el avance y promoción de las políticas de diversidad e Inclusión.

## IGUALDAD

Línea Directa dispone de un **Plan de Igualdad** y una **Política de Igualdad, Inclusión y No discriminación** aprobados por el Consejo de Administración de la entidad. Además, cuenta con un equipo técnico de igualdad formado por expertos en la gestión de personas.

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 objetivos en este campo, impulsando la corresponsabilidad y la conciliación laboral, personal y familiar de los empleados de Línea Directa.
- **Comunicación y publicidad** como canal de transmisión de valores, de participación y compromiso mutuo.
- **Prevención de Riesgos Laborales** con perspectiva de género, específicamente con relación a aquellos riesgos psicosociales entre los que destacaría el acoso.

Por otro lado, los principios y líneas de actuación de la Política de Igualdad, Inclusión y No discriminación son:

- **Promover la igualdad de oportunidades** desde la Alta Dirección, estableciendo modelos que permitan atraer y retener el talento con independencia del género.
- **Cuidar de la transparencia y la difusión** de la Política de Igualdad y de los documentos relacionados con la igualdad de género.

- **Fomentar una cultura de flexibilidad** que favorezca el equilibrio de la vida laboral, personal y familiar, garantizando un empleo de calidad con independencia del género de los empleados.

Línea Directa cuenta, además, con **Protocolo de Prevención del Acoso** de acceso público para todos los empleados que recoge sus principios de actuación en esta materia, así como el procedimiento de denuncia, tratamiento y resolución de estas situaciones. 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 confidencial de denuncia en caso de vulneración de los principios que acreditan a la compañía como Empresa Familiarmente Responsable (EFR) y en caso de que se produzcan posibles vulneraciones del Código Ético. Adicionalmente, Línea Directa dispone de un canal específico de denuncias de acoso que ofrece todas las garantías de confidencialidad.
- Paquete de **medidas y licencias específicas** que permiten atender situaciones familiares y compatibilizarlas con la vida laboral.
- Campañas específicas de sensibilización en materia de igualdad como la realizada internamente con motivo del **Día Internacional de la Mujer Trabajadora (8M)** o el **lanzamiento del Comité de Diversidad** de la Red EWII (*Empower Women in Insurance*) de la que forma parte Línea Directa.

Además de las políticas de Igualdad y el Protocolo de Prevención del Acoso, Línea Directa apuesta por la formación como principal vehículo para impulsar en la organización el respeto a la diversidad y la igualdad. Por ello, en 2023 se ha dado continuidad a los planes de formación en

## Anualmente, se forma a la cadena de mando en la detección y la prevención de violencia de género.

igualdad, violencia de género y diversidad para los líderes de los equipos y el personal técnico de selección, así como jornadas de sensibilización para toda la plantilla.

Línea Directa refuerza el principio de igualdad de retribución entre mujeres y hombres por trabajos de igual valor a través de medidas de transparencia retributiva y de mecanismos complementarios a la normativa vigente. En este sentido, cuenta con una valoración actualizada de puestos de trabajo *ad hoc* (modelo de roles) y apoya su modelo retributivo sobre sólidos parámetros de equidad.



## Adhesiones por la igualdad de género

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 exhorta a las empresas a que alineen sus estrategias y operaciones con los 10 principios universales sobre Derechos Humanos y normas laborales. Además, Línea Directa participa activamente en el programa acelerador impulsado por Pacto Mundial España (ONU).
- **Principios de empoderamiento de las mujeres (WEPS)**, iniciativa lanzada por ONU Mujeres y Pacto Mundial para promover la igualdad de género en las empresas.
- **Target Gender Equality (TGE)**, amparado también por la ONU, con el objetivo de impulsar la presencia de mujeres en los Consejos de Administración de las empresas y en los puestos de dirección ejecutiva.
- **Ibex Gender Equality**, un índice promovido por Bolsas y Mercados Españoles (BME) que mide la presencia de mujeres en los puestos directivos y en el Consejo de Administración de las empresas españolas.
- **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.
- 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** que recoge un catálogo de acciones, medidas y recomendaciones consideradas buenas prácticas en materia de igualdad.

- **Fundación Más Familia (Efr)**, por el que Línea Directa es auditada anualmente por Lloyd’s Register, que analiza 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**, red de empresas del sector asegurador desde del que forma parte la compañía desde su fundación. Su motivación es impulsar la presencia femenina en los comités de dirección de las empresas del sector. La compañía está presente impulsando las mesas de trabajo de selección y atracción de talento.
- **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.

## Violencia de género

Anualmente, se forma a la cadena de mando en la detección y la prevención de violencia de género en colaboración con una fundación especializada. Asimismo, 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).

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.

# ATRACCIÓN DE TALENTO

**Línea Directa Aseguradora se encuentra un año más entre las 50 empresas con mejor capacidad de atraer talento en España según el ranking MERCO Talento. En el último ejercicio la compañía ha avanzado dos posiciones, pasando del puesto 45 al 43 de la clasificación. Además, ha renovado su certificación Top Employers, lo que le convierte en un referente en este ámbito.**

La estrategia de atracción de talento de Línea Directa, bajo el claim “ADN Línea Directa” (Ágiles, Diferentes, Nos importan las personas), tiene como objetivo captar a los mejores profesionales para abordar los desafíos actuales y futuros de la organización. Para ello es importante tener en cuenta la perspectiva de las personas en la definición de la estrategia de negocio con el fin de identificar al talento necesario en el corto, medio y largo plazo.

El foco de la estrategia de la marca empleadora de Línea Directa es la proyección de una imagen real y transparente de sus proyectos y su cultura corporativa. En la campaña de comunicación ‘**Hazlo grande, hazlo Línea Directa**’, publicada en redes sociales a lo largo de 2023, los empleados contaban en primera persona los proyectos en los que está inmersa la empresa y en los que ellos son protagonistas.

También se ha apostado en el último ejercicio por mejorar la **digitalización del proceso de selección**, la **implantación de herramientas avanzadas de selección y análisis** y el impulso de **nuevos canales de atracción para el talento joven que se crearon en 2022**. En este sentido, Línea Directa apuesta por la utilización de distintos canales de comunicación (digitales y telefónicos), entre los que destacan WhatsApp y las redes sociales.

El equipo de Atracción de Talento mantiene una comunicación ágil, cercana y muy personalizada con el candidato. Siguiendo esa estrategia, en

2023 ha puesto en marcha **nuevas formas de atracción del talento ágiles, eficientes, flexibles y con el foco puesto en el candidato**, potenciando el **uso de las tecnologías** y la información, las nuevas herramientas y las redes sociales, lo que permite aportar una experiencia humana y diferencial.

En este sentido, en 2023 ha puesto en marcha **procesos de selección “always on”**, que desarrolla un diálogo continuo con los candidatos sobre temas que despiertan su interés. En todo ese proceso, se analiza la información obtenida para trazar un perfil del aspirante y conocer sus motivaciones para entrar en Línea Directa. Además, se ha impulsado la presencia de la compañía en escuelas de negocio, comunidades profesionales, universidades, plataformas tecnológicas, foros y blogs, siempre con el objetivo de enriquecer la información e impulsar la notoriedad de la compañía en el proceso de atracción de talento.

## NUEVAS INCORPORACIONES Y POLÍTICA DE TALENTO

Para las nuevas incorporaciones, la experiencia del candidato comienza como destinatario del Plan de Atracción y con el posicionamiento de la compañía como lugar ideal para trabajar, continúa con el proceso de selección, y termina con el programa de *onboarding*. Este proceso cuenta con un acompañamiento a medida y un plan de formación específico que permite al

candidato sentirse parte de Línea Directa desde el primer momento.

Línea Directa se centra en la búsqueda segmentada y especializada a través de distintos canales para el posicionamiento y la atracción. Está presente en los portales más destacados, en las bolsas de empleo de las principales escuelas de negocio del país, en redes sociales como LinkedIn y TikTok y en la web ‘Un Futuro Asegurado’ de Estamos Seguros, un proyecto sectorial de atracción de talento impulsado por UNESPA, la asociación empresarial del sector.

En 2023, la organización ha incorporado a 34 personas en áreas estratégicas como Tecnología, Transformación Digital, el Área Técnica, Finanzas, Análisis de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Personas y Comunicación y Marketing. Además, se refuerzan continuamente los Equipos Comerciales y de Servicio al Cliente.

Para las incorporaciones de **talento comercial** se han lanzado dos campañas en redes sociales en las que se trasladaban las fortalezas de la compañía, bajo el concepto creativo “Seamos Directos”, que disponía de una *landing page* específica para que los candidatos pudieran subir su solicitud de manera rápida y sencilla.

Para la atracción de talento general, Línea Directa cuenta con una política específica en la que destacan los siguientes principios:

- Hacer de la incorporación de cada persona una experiencia que permita al recién llegado integrarse y conocer la cultura de la compañía gracias a un proceso mixto (digital y presencial) de *onboarding*.
- Mantener el pulso en la búsqueda de profesionales *core* para la compañía como los perfiles STEM, que sean capaces de afrontar los nuevos retos de transformación digital implementando las últimas novedades.
- Seguir aportando a las áreas de negocio una plantilla comercial con buenas capacidades y con altos estándares en sus aptitudes de relación con el cliente.

## Redefinición del viaje del candidato

En el año 2022, la compañía redefinió el mapa del viaje del candidato, lo que ha permitido que en el pasado ejercicio se haya podido identificar aquellos puntos de contacto que son clave para generar una experiencia diferenciadora.

Además, se incorporó la medición de la satisfacción del candidato a través de cuestionarios que permiten conocer la percepción del nuevo empleado y medir, además, su grado de satisfacción con el proceso de selección y de contratación.

## LA IMPORTANCIA DEL ONBOARDING EN EL COMIENZO DEL VIAJE

El *onboarding* de los empleados de *back office* cuenta con los siguientes hitos importantes, de los que se hace seguimiento:

- **Antes de incorporarse**, el candidato cuenta con un contacto permanente de la persona del equipo de selección de Recursos Humanos que ha llevado su proceso. Además, cuenta con una App a la que accede antes de su incorporación y que le guía durante el primer mes de trabajo, aportándole información práctica (aparcamiento, cafeterías...) e información corporativa que le ayudará en su proceso de integración.
- **Durante los primeros días** se le acompaña a través de un programa de bienvenida en el que conoce a las personas con las que tendrá más relación profesional en su día a día.
- A los 3 y los 6 meses tras la incorporación del candidato, se realizan **encuestas de seguimiento** para detectar áreas de mejora y recabar información del proceso de *onboarding*.
- El nuevo empleado tiene **entrevistas con el equipo de desarrollo de Talento** para acompañarle en la incorporación y solucionar posibles problemas que puedan surgir.

Para los empleados de *front office*, es decir, aquellos que tienen contacto directo con los clientes en el *call center*, el *onboarding* incluye una formación específica de seguros. El objetivo es que estén preparados para atender a los clientes de todos los ramos: Motor, Hogar y Salud, cada uno con un programa específico y personalizado.

### Talento joven y STEM

El talento joven y STEM (que engloba a las carreras relacionadas con la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas por sus siglas en inglés) es clave para Línea Directa Aseguradora.

Por ello, la organización ha incorporado a 54 estudiantes en prácticas en el último año que, en muchos casos, viven su primera experiencia laboral. De ellos, 15 son perfiles STEM.

Además, la compañía pone en marcha numerosas iniciativas para darse a conocer entre este público:

- **Programa de becas** con universidades y escuelas de negocio para facilitar las prácticas de los estudiantes.
- **Presencia en ferias y participación en universidades** con ponencias de los responsables de las diferentes áreas, cubriendo los ámbitos de Tecnología, Ciencias Actuariales, Finanzas, Marketing y Digital, entre otros.
- **Refuerzo del canal de TikTok y elevada presencia en redes sociales**, una estrategia de atracción de talento creada en 2022 y reforzada en 2023 a través de campañas específicas para darse a conocer entre el público más joven. Con esta estrategia, la compañía busca acercarse a la comunidad STEM sus señas de identidad, como sus valores, el clima laboral, su apuesta por la sostenibilidad y los programas de desarrollo profesional del Grupo. La cuenta en TikTok alcanza 22.300 seguidores a cierre de 2023.
- **Nuevas vías de colaboración** con Centros de Formación Profesional y Formación Profesional Dual con instituciones educativas de este ámbito para generar un vínculo entre la formación y la práctica profesional. En este ejercicio 2023 se ha recibido a estudiantes de FP con jornadas de puertas abiertas para dar a conocer la compañía.

Una vez están incorporados en la organización se les implica en el Programa de Talento Joven a través de varios mecanismos:

- **Puntos de encuentro de becarios** con mandos intermedios en la que este colectivo puede compartir sus experiencias y se les da a conocer de primera mano las novedades de la organización.
- **Focus groups:** en 2023 se ha incluido a los estudiantes en prácticas en mesas de trabajo para recabar información sobre cómo mejorar su experiencia como becario en Línea Directa y atender mejor a sus motivaciones y prioridades.
- **Implicación de los becarios en las reuniones del resto de la organización:** como novedad en 2023, se ha contado con su presencia en las comunicaciones de la Consejera Delegada y sesiones formativas dirigidas a las comunidades de talento Pi, Agile, y se les ha entregado las cestas de Navidad en un acto exclusivo para ellos.

**El talento joven y STEM es clave para Línea Directa Aseguradora. Por ello, ha incorporado a 54 estudiantes en prácticas en el último año que en muchos casos, viven su primera experiencia laboral.**



# GESTIÓN DEL TALENTO

## NUEVA ESTRATEGIA CONSOLIDADA

En el ejercicio 2023 se han marcado 4 retos en la hoja de ruta de la compañía:

1. Eficiencia y rentabilidad.
2. Transformación digital.
3. Foco en el cliente y gestión multirramo (Motor, Hogar y Salud).
4. Mayor capacidad de generar negocio: comercial, analítica y tecnología.

Esta estrategia ha venido acompañada de una nueva cultura de desarrollo profesional y de la formación personalizada de todos los empleados de la compañía.



## IMPULSO DE LA CULTURA DE DESARROLLO Y APUESTA POR EL TALENTO INTERNO

El nuevo entorno y la nueva hoja de ruta de la organización exigen ser ágiles en la adaptación al cambio, así como en promover la motivación y el desarrollo de los equipos. Por ello, en 2023, se ha continuado potenciando una campaña de impulso del desarrollo profesional llamada "Re-evolucionar" que se ha apoyado en tres pilares fundamentales:

- **Motivar a los empleados**, a través de los líderes de equipo para plantearse retos y enfrentarse a nuevas experiencias de desarrollo profesional.
- **Poner el foco en el autoaprendizaje** para que, con ayuda de la compañía, cada persona de la organización marque su propia hoja de ruta y su propio plan de formación.
- **Impulsar la movilidad interna y la promoción** a través de un modelo de identificación de talento potencial en la organización.

Mientras que en 2022 la compañía puso el foco en la motivación de los empleados a través de las Conversaciones de Desarrollo con sus responsables y el autoaprendizaje a través de herramientas digitales y de cursos formativos en @prende y LinkedIn Learning, en 2023 se han desarrollado distintas iniciativas orientadas a la fidelización y a la apuesta por el talento interno. Entre ellas destaca un programa de identificación de posiciones críticas, de identificación de talento potencial y de configuración de planes de desarrollo acelerados. Además, para alinear la estrategia y la cultura de la innovación se han creado grupos multidisciplinares de innovación en la organización en la que participan personas con perfiles y experiencias muy diversas. Por

último, para reforzar la estrategia de desarrollo profesional, se han realizado nuevos programas de cursos formativos dirigidos a los líderes de los equipos para desarrollar su capacidad estratégica y sus conocimientos de gestión empresarial.

## Identificación de talento potencial y plan de desarrollo profesional

Los equipos de Gestión del Talento han jugado un papel relevante en la identificación de talento potencial. Ello supone seleccionar, junto al Equipo de Dirección, los **puestos clave** en las diferentes áreas e **identificar el talento** para cubrir puestos estratégicos a corto, medio y largo plazo.

Los objetivos de este plan llevado a cabo en 2023 han sido los siguientes:

- Identificar *pool* de talento (personas con potencial) y ayudarles en su desarrollo profesional para que puedan asumir puestos de mayor responsabilidad.
- Identificar las posiciones críticas que garantizan una ventaja competitiva para la compañía y trazar un mapa de riesgos sobre ellas.
- Garantizar que el conocimiento crítico permanece en la organización.
- Cubrir las vacantes con mayor agilidad e impulsar el movimiento de talento interno.

La identificación del potencial se ha realizado con la colaboración de los líderes de los equipos a través de la evaluación del desempeño. Para ello, se ha facilitado a los mandos intermedios las herramientas precisas para estandarizar los criterios de identificación de potencial en toda la compañía. Este documento ayuda a los líderes a tomar decisiones sobre las posibles vías de crecimiento de las personas identificadas.

Por otro lado, se han identificado los *skills* necesarios para desempeñar posiciones críticas y se han diseñado planes de formación y desarrollo para capacitar a las personas con potencial en su crecimiento profesional.

## Impulso de la innovación interna y *design thinking*

En la hoja de ruta de la organización, la Transformación Digital y la innovación ocupan un espacio clave. Por ello, la compañía cuenta con el **Programa de Innovación 10X**, un proyecto corporativo que dispone de una metodología propia que incluye diversos procesos de innovación orientados a la diferenciación de producto y al crecimiento del negocio.

En 2023 se han constituido diversos grupos de innovación formados por las personas de la compañía identificadas por su talento potencial. Estos grupos tienen el objetivo de detectar nuevas áreas de oportunidad de negocio a través de diferentes fases: la exploración, la ideación, la validación y, por último, la fase de implantación. En este sentido, los empleados involucrados en el programa de Innovación de Producto han recibido píldoras formativas para conocer los conceptos básicos de la metodología de innovación y del proceso creativo: *design thinking*, para el análisis de tendencias, el análisis estratégico aplicado a la generación de nuevos negocios y fijación de propuesta de valor; *Lean Start Up*, para generar un Mínimo Producto Viable y realizar una validación y aprendizaje rápido del prototipo, y metodologías *agile* para la implementación y desarrollo iterativo e incremental de los nuevos productos.

Esta metodología de innovación busca conocer las necesidades de los clientes de manera rápida, hacer una validación con un prototipado de productos y servicios y lanzar los nuevos productos al mercado en tiempo récord.

La compañía también cuenta con un Comité de Producto liderado por el Director de Marketing que organiza diferentes sesiones estratégicas, así como sesiones operativas y de aprobación de producto. Los empleados involucrados en el Programa de Innovación 10X han estado implicados en todas estas fases.

## LIDERAZGO, UN PILAR CLAVE EN EL FUTURO DE LA ORGANIZACIÓN

Línea Directa impulsa diversos programas de desarrollo de las capacidades de liderazgo de la cadena de mando. Por ello, se han impartido nuevos programas directivos a los líderes de los equipos para alinear las prioridades de la compañía con el desarrollo profesional de este colectivo.

En este sentido, los principales retos a los que se han enfrentado los mandos intermedios de la compañía han sido los siguientes: potenciar el pensamiento estratégico, comunicar e implicar a sus equipos en los objetivos de la compañía, impulsar el cambio hacia la digitalización, situar al cliente en el centro de las decisiones, garantizar el compromiso y alineamiento de sus equipos, desarrollar en sus departamentos nuevas capacidades y diseñar nuevas estrategias en sus ámbitos de actuación teniendo en cuenta el entorno y las prioridades de la compañía.

Para dar respuesta a estos retos, se han impartido en 2023 dos programas formativos a través de la **Comunidad Darwin**: uno de **Dirección Estratégica**, de cara a potenciar las habilidades directivas y estratégicas de los mandos intermedios, y otro de **Gestión Empresarial** para los nuevos miembros de este colectivo, que tiene como finalidad formarles en las áreas principales de gestión de la compañía, dotándoles de una visión general de la empresa y preparándolos para nuevos retos.

## FORMACIÓN Y AUTOAPRENDIZAJE

En un año clave como 2023, marcado por una nueva organización interna, han cobrado especial relevancia los programas formativos para desarrollar las capacidades y los conocimientos de los empleados. Los principales proyectos, orientados a mejorar la experiencia de cliente y a dar respuesta a las necesidades estratégicas de la compañía, han sido los siguientes:

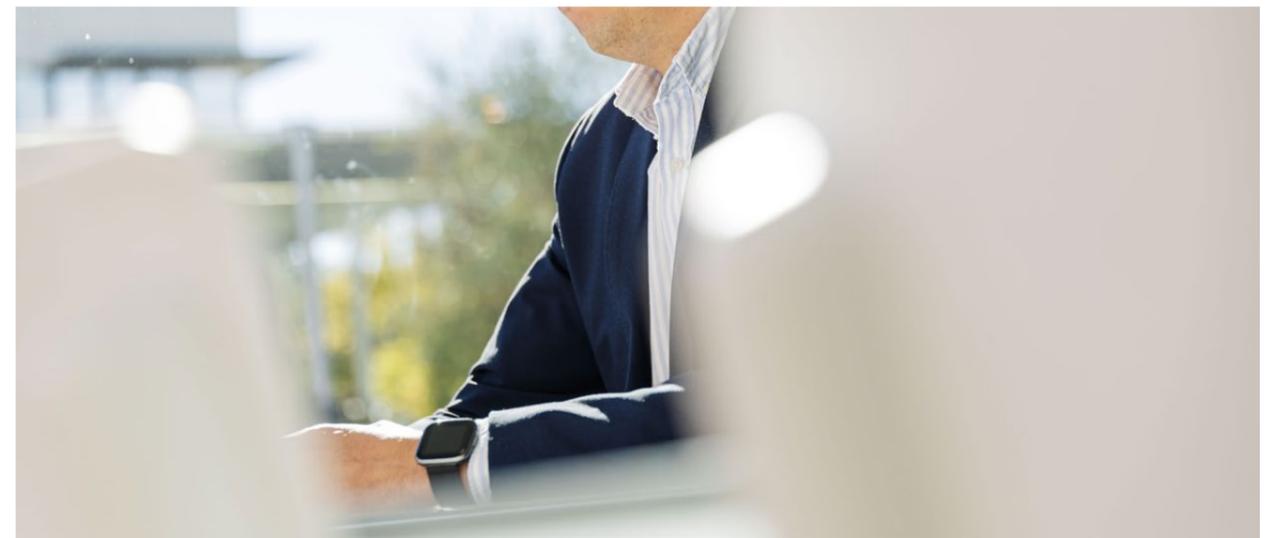
- **Formación orientada a multirramo:** en 2023 se ha consolidado la venta multirramo en el Área Comercial, por lo que se ha dado continuidad a todos los proyectos formativos para potenciar el talento comercial.
- **Tramitación integral:** en el año 2023 se ha formado a los equipos de tramitadores de siniestros de Motor y Hogar para que conozcan todas las fases de la vida de un parte desde su apertura hasta su resolución, aportando una visión integral de la tramitación y mejorando así la experiencia de cliente.
- **Programa de experiencia de cliente en la Comunidad Smile (supervisores de call center):** se ha impartido un curso de formación a todos los supervisores de los *call center* de Línea Directa para mejorar el *customer journey* del cliente y entender sus necesidades.
- **Programa de orientación al cliente** para el Área de Siniestros Hogar.
- **Plan global de Normativa y Sostenibilidad** a toda la organización a través de la plataforma @prende que incluye conocimientos sobre las nuevas exigencias normativas en la materia, así como los principales hitos y logros que está alcanzando la compañía en este ámbito.
- **Modelo de Autoaprendizaje y Premios Aprendedores:** un año más, se ha seguido impulsando la cultura de autoaprendizaje en todos los niveles con un catálogo interno en la intranet de @prende y cursos formativos a través de LinkedIn Learning. Para reconocer a los empleados y fomentar esta cultura del autoaprendizaje, se ha realizado en 2023 la segunda edición de los Premios Aprendedores.

## Comunidades de Talento Pi y Agile

Las Comunidades de Talento en Línea Directa Aseguradora están formadas por profesionales con competencias y funciones similares que reciben programas formativos específicos con el objetivo de desarrollar sus capacidades y potenciar sus conocimientos. La finalidad es ayudar a que estos profesionales puedan desempeñar con éxito sus funciones, alcanzar sus metas y desarrollarse profesionalmente para abordar nuevos retos, aportando valor y contribuyendo al éxito de la compañía.

Además de las Comunidades Darwin y Crece, en 2023 han cobrado especial importancia las comunidades Pi y Agile:

- **Comunidad Pi.** La comunidad Pi está formada por todos los analistas de Línea Directa, un colectivo crítico para la transformación digital y la gestión del dato. En 2023, estos profesionales han trabajado en incrementar sus conocimientos estadísticos y mejorar sus aptitudes en su ámbito profesional. La comunidad se reúne presencialmente una vez por cuatrimestre en sesiones en las que abordan las diferentes tendencias analíticas, tanto con profesionales externos del mundo académico y empresarial como con personas de referencia de la compañía que comparten las mejores prácticas. Además, se ha desarrollado un curso de capacidad analítica para la Comunidad Pi y para los empleados de tecnología. Este curso cuenta con un programa de desarrollo de nuevas herramientas que procesan de una forma más eficiente la información.
- **Comunidad Agile.** La Comunidad Agile está formada por equipos de Procesos y Tecnología y tiene por objetivo optimizar la implantación de nuevos proyectos y mejorar el servicio al cliente a través de metodologías Agile. En 2023, se ha desarrollado el programa “Remember Agile” para recordar los conceptos clave de la metodología y se ha utilizado la gamificación en los procesos formativos a través de *Learning Up*, la App de aprendizaje de Línea Directa. Por último, se ha profundizado en contenidos de Mínimo Producto Viable para hacer más eficiente la puesta en marcha de los proyectos tecnológicos.



# EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En Línea Directa Aseguradora se evalúa de manera continua el desempeño de todos los profesionales con el objetivo de ayudarles en su desarrollo profesional, medir su contribución a la estrategia de la organización e identificar sus puntos fuertes y sus áreas de mejora.

## FIJACIÓN DE OBJETIVOS

Los objetivos estratégicos de la compañía son fijados por la Consejera Delegada en el modelo de gestión del desempeño. Posteriormente, el Director de cada área fija los objetivos estratégicos con los que su área va a contribuir a la consecución de los de la compañía. Estos sirven de base para definir los objetivos individuales de cada empleado, de tal manera que todos los profesionales pueden medir su contribución a los objetivos estratégicos de la compañía.

En esta fase se fija también el plan de acción de desarrollo individual ligado al perfil de competencias de cada empleado.

## SEGUIMIENTO ONGOING DEL DESEMPEÑO

Tras establecer los objetivos de 2023, los empleados han mantenido “Conversaciones de Desarrollo” con su responsable inmediato, aplicando una metodología concreta diseñada por el área de Personas en la que se ha formado a toda la cadena de mando. Estas conversaciones tienen como objetivo impulsar la cultura de desarrollo y el talento, y permite identificar y desarrollar las capacidades y conocimientos necesarios para el crecimiento profesional de los empleados.

En las áreas de la compañía enfocadas al negocio (*front office*) se llevan a cabo estas conversaciones de forma continua cada mes, mientras que en las áreas corporativas se llevan a cabo con carácter semestral o anual y, en algunos casos, trimestral.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Para finalizar el ciclo, se lleva a cabo una evaluación multidimensional del desarrollo de las competencias por el responsable del equipo y por el empleado. El responsable inmediato evalúa de manera personalizada los objetivos individuales, el plan de acción de desarrollo individual, el perfil de competencias del colaborador, su compromiso e identifica a aquellas personas de su equipo con potencial para asumir nuevas responsabilidades. En paralelo, cada empleado autoevalúa sus propias competencias.

Tras realizar dichas valoraciones, el responsable mantiene una reunión de desempeño con cada uno de los integrantes de su equipo para hablar de sus resultados, de la consecución de los objetivos y aportarle un *feedback* personalizado sobre su desempeño y desarrollo. Es también una oportunidad para el colaborador de compartir sus objetivos o metas dentro de la organización. En 2023, Línea Directa Aseguradora ha llevado a cabo la evaluación de desempeño del 98% de sus empleados.



**La Dirección de cada área fija unos objetivos que sirven de base para definir los objetivos individuales de cada empleado.**

# BIENESTAR DEL EMPLEADO

## PROGRAMA DE BIENESTAR “BIENESTAR PARA ESTAR BIEN”

Aunque uno de los objetivos de la gestión de personas en el Grupo Línea Directa es la seguridad y la salud de sus empleados, también es importante atender a un concepto más amplio, como es el del bienestar. Por ello, Línea Directa cuenta con un programa específico basado en los principios de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y de las recomendaciones de la Unión Europea en materia de salud y seguridad en el trabajo. Además, la compañía está adherida a la Declaración de Luxemburgo.

En este contexto, Línea Directa ofrece a sus empleados el programa “Bienestar para estar Bien”, que engloba acciones enfocadas a mejorar su salud física, emocional y financiera.



A lo largo de 2023 Línea Directa ha realizado las siguientes sesiones:

- Activaciones a través de LíneaGram (red social interna) en las que los empleados comparten experiencias saludables y actúan como embajadores del bienestar dentro de la compañía.
- Retos saludables de actividad física y de descanso a través de la App de Actividad, dirigida tanto a clientes como a empleados y no clientes.
- Webinar de divulgación de hábitos de vida saludables e información sobre prevención con un experto en la materia.
- Curso general de mindfulness para la plantilla y acceso en la plataforma @prende de todas las sesiones realizadas en 2022 y 2023.
- Webinar sobre atención psicológica en la infancia y la primera juventud con una experta cuyo objetivo es preparar a los empleados para las etapas más importantes de la vida de sus hijos, en las que se consolidan las bases de la personalidad.
- Taller presencial de espalda en dos días consecutivos organizados en distintos edificios para que todos los empleados pudieran acudir en diferentes grupos.
- Celebraciones de días mundiales de la salud y día Mundial de la Salud Mental, con formación impartida por un experto en la materia.
- Publicación del informe “Comprender o rumiar las emociones: estrategias que nos acercan y los alejan del bienestar emocional” por el equipo de Comunicación Externa de la compañía en colaboración con dos prestigiosos psicólogos y profesores de la facultad de salud de la Universidad Camilo José Cela (UCJC). Se difundió en rueda de prensa para los medios de comunicación y en las redes sociales.
- Participación en la segunda edición de las Olimpiadas Santander Golf & Sport, quedando en tercer puesto en distintas categorías.

- Como parte del programa de Bienestar y Salud de la compañía, se ha puesto en marcha el programa “Cuidando personas”, dirigido a supervisores de los equipos de negocio. Este programa, impartido por un psicólogo clínico especialista en salud del trabajo, ayuda a los managers a identificar situaciones emocionales, tomar la temperatura emocional a sus equipos y aprender a cuidarse para poder cuidar. Es una formación psicosocial enmarcada en la acción de la compañía por el bienestar emocional de sus empleados.

El Programa de Bienestar incluye además campañas de vacunación de la gripe que se llevan a cabo en las instalaciones de la compañía, y en las que se vacunan a todos los empleados que lo solicitan siempre que haya dosis disponibles. También se incluye la ventaja de “médico *online*” de la que disfrutaron más de 500 empleados y a través de la que pueden, de manera gratuita, disfrutar del servicio de chat médico *online* del seguro de salud de Línea Directa. Asimismo, a través del programa de retribución flexible, se ha dado continuidad a las campañas de precios especiales en los seguros de salud de Línea Directa para empleados y sus familiares.

A estas ventajas y actividades, hay que sumar otras como la participación en carreras populares y 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, reconocimientos médicos específicos o descuentos en fisioterapia, entre otras.

La propuesta de bienestar para los empleados de Línea Directa va acompañada de un fuerte plan de comunicación asociado a las acciones, que persigue motivar a los empleados para sumarse al reto de mejorar su salud. Además, el programa cuenta con un abanico de distintos contenidos digitales y exclusivos sobre equilibrio emocional disponible en la plataforma formativa interna de la compañía (@prende).

## Iniciativas de bienestar financiero

El Programa de Bienestar de Línea Directa atiende también el bienestar financiero de sus profesionales a través de programas de información y formación, así como de acceso a ventajas de empleado relativas a sus finanzas personales.

En colaboración con Bankinter, la compañía ofrece información en esta materia a todas las nuevas incorporaciones durante el proceso de *onboarding* del empleado y organiza periódicamente sesiones de formación financiera para toda la plantilla.

En concreto, los empleados del Grupo tienen acceso a webinars impartidos por expertos en finanzas y centrados en productos crediticios y de ahorro e inversión, como hipotecas, fondos de inversión y planes de pensiones, entre otros. En esta línea, la compañía ha desarrollado un espacio digital formativo ("Escuela de Finanzas") con contenidos formativos sobre esta materia. En 2023, se ha trabajado intensamente el asesoramiento en torno al ahorro y las finanzas en el hogar, y los empleados han contado con asesoramiento a través de la academia "Bróker" para la inversión y compra de acciones, incluido el Plan de Compra de Acciones de Línea Directa Aseguradora. También, durante el ejercicio, se ha elaborado un programa con el objetivo de acercar el sector financiero a los empleados y sus familias, reducir las brechas de conocimiento y facilitar la accesibilidad a distintos productos financieros.

Como parte de esa atención al bienestar financiero de la plantilla, así como de las ventajas de ser empleado de Línea Directa Aseguradora, los profesionales de Línea Directa Aseguradora que son clientes de la Oficina bancaria virtual 6007 de Bankinter pueden acceder al reparto de los beneficios que genera esta oficina en cada ejercicio. Una vez al año, durante el **Bonus Day**, se

reparte entre los empleados el 50% del beneficio generado. En 2023, los empleados miembros de la oficina recibieron más de 47.400 euros correspondientes a los beneficios de 2022.

Durante 2023, Línea Directa Aseguradora ha desarrollado una nueva ventaja de empleado ligada a cuestiones de bienestar económico, **Tax Down**, una aplicación que pone a disposición de los profesionales de la compañía, con un 30% de descuento, un servicio digital para realizar la declaración de la renta de forma sencilla y eficaz.

## 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 un nivel B+ Proactiva.

La Fundación Más Familia, a través del sello EFR, reconoce a las compañías españolas que apuestan decididamente por la conciliación de la vida laboral y personal a través de un modelo de gestión de conciliación propio que las empresas certificadas tienen que desarrollar internamente. En el caso de Línea Directa, su modelo se somete a una auditoría independiente realizada por la consultora DNV.

Durante la última auditoría superada, en octubre de 2022, se analizaron las más de 130 medidas con las que la compañía impulsa la conciliación y que están estructuradas en base a cinco 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.



Línea Directa tiene un compromiso especial con el apoyo a las familias de los empleados y ha implementado una serie de medidas relacionadas con la maternidad y paternidad y con el cuidado y la atención de familiares en situaciones especiales. En este sentido, la compañía cuenta con licencias propias y extraordinarias por encima de las establecidas legalmente, que ayudan a los empleados y sus familiares más cercanos en momentos de especial importancia en su vida.

- Los empleados tienen derecho a disfrutar de 16 semanas de permiso parental remunerado, además de 15 días hábiles de permiso de lactancia, según lo establecido por el Real Decreto-Ley 6/2019 de marzo. La empresa complementa el salario de sus empleados durante este tipo de permisos, abonando la diferencia entre la prestación que el empleado recibe de la Seguridad Social y su remuneración completa si estuviera trabajando.
- Adicionalmente, Línea Directa ofrece 5 días de permiso de lactancia dentro de los 12 meses posteriores a la reincorporación al trabajo, en lugar de los 9

meses después del nacimiento del hijo que establece la ley. Con esto, la compañía fomenta el disfrute de este permiso y da mayores opciones de flexibilidad para ello.

- Con la finalidad de apoyar la lactancia, todos los edificios de la compañía cuentan con salas acondicionadas y equipadas con refrigeradores destinadas a tal efecto.
- Línea Directa Aseguradora mantiene acuerdos con guarderías cercanas a sus centros de trabajo para que los empleados del Grupo puedan acceder a ellas en condiciones ventajosas, incluyendo descuentos significativos y horarios adaptados a su jornada laboral.
- La compañía pone a disposición de sus empleados licencias para atender y acompañar a familiares en situación de dependencia, incluidos permisos remunerados para estos profesionales. Además, cuentan con licencias especiales para acompañar a sesiones de quimioterapia y radioterapia a familiares afectados por enfermedades oncológicas, así como a determinadas pruebas diagnósticas en cualquier caso.

Como parte de su compromiso con el equilibrio entre la jornada laboral y la vida personal de sus empleados, Línea Directa Aseguradora ha desarrollado un sistema de horarios de trabajo flexibles. Al mismo tiempo, los empleados que no están en contacto directo con los clientes disponen de una flexibilidad de una hora en el momento de entrada y, en consecuencia, en el momento de salida. Esta medida no se puede aplicar a los empleados del call center por la necesidad de cumplir exactamente con los horarios planificados para garantizar una buena atención al cliente.

Durante 2023 y como medida adicional de conciliación, Línea Directa ha añadido un día más al periodo de vacaciones de los empleados desde el ejercicio 2024.

Toda la información relativa a estas medidas de conciliación está disponible para los profesionales del Grupo a través del portal del empleado, y pueden dirigirse al departamento de Atención a las Personas de Línea Directa para cualquier consulta al respecto. Además, durante 2023, la compañía ha hecho hincapié en la difusión de las medidas EFR tanto hacia dentro (Comunicación Interna) como hacia fuera de la organización (Comunicación Externa).

## Flexiwork

Con la finalidad de facilitar la conciliación, Línea Directa Aseguradora tiene implantado un modelo de trabajo flexible que brinda a todos los empleados la posibilidad de trabajar desde casa 6 días al mes. Esto ha permitido a la compañía optimizar los tiempos de trabajo y ganar en agilidad y eficiencia, al tiempo que potencia su estrategia de cuidado del bienestar del empleado, con el fin último de alcanzar sus objetivos de negocio y corporativos a medio y largo plazo.

## Encuesta sobre el bienestar de los empleados

Las personas son una prioridad para Línea Directa Aseguradora a la hora de tomar cualquier decisión, lo que conlleva la necesidad de establecer una relación entre compañía y empleados que genere un ambiente de confianza en el que todos los empleados se sientan atendidos y escuchados.

Esta relación está definida por los valores corporativos del Grupo y se basa en la proximidad y la transparencia. En este sentido, cada dos años se toma el pulso de la organización a través de una encuesta dirigida a toda la plantilla. En la última realizada, en 2023, la compañía ha dado un paso más en su metodología con el fin de analizar la experiencia del empleado de una manera más personalizada, lo que permite al Grupo extraer conclusiones por colectivos de empleados y según su ciclo vital y profesional en Línea Directa.

## POLÍTICAS DE DESCONEXIÓN DIGITAL

Como entidad social y familiarmente responsable, el Grupo Línea Directa organiza el tiempo de trabajo de los empleados de manera que puedan conciliar su vida personal y laboral. Para ello, se apoya en la autonomía y la flexibilidad derivadas de las nuevas formas de trabajo que ofrecen las nuevas tecnologías. En este sentido, Línea Directa, además de acogerse al Convenio de Seguros y Reaseguros en lo relativo a la desconexión digital, cuenta con una Política Interna de Desconexión Digital que nace con el objetivo de afianzar este compromiso.

Esta Política 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 evitarlas. De hecho, los nuevos sistemas tecnológicos implantados contienen advertencias sobre la no conveniencia de envío de comunicaciones fuera del horario laboral.

Las herramientas digitales a disposición de los empleados del Grupo permiten el trabajo colaborativo con independencia de si se trabaja presencialmente o a distancia. La compañía ha prestado especial cuidado para continuar garantizando el derecho a la desconexión digital en esta situación. Para ello, en años anteriores se han llevado a cabo acciones periódicas de formación y sensibilización dirigidas a optimizar la organización del trabajo, poniendo el foco

en el respeto a las agendas y al horario de los empleados, así como en la planificación y la información sobre la necesidad, conveniencia de asistencia a reuniones y recomendaciones para limitar su duración. Por otro lado, se han organizado talleres de gestión del tiempo en las plataformas digitales y acciones destinadas a sensibilizar sobre el uso adecuado de las herramientas tecnológicas, todo ello con el objetivo de evitar el riesgo de la fatiga informática.



# RETRIBUCIÓN SALARIAL

## RETRIBUCIÓN TOTAL

El sector asegurador se caracteriza por generar empleo estable y de calidad, siendo actualmente en España uno de los diez que mejor remunera a sus profesionales. En Línea Directa Aseguradora, el programa de retribución total es una de las palancas a la hora de fidelizar el talento en la organización.

La compañía cuenta con una Plataforma de Retribución Total en el portal del empleado en la que las personas pueden consultar todos los elementos que forman parte de su paquete retributivo. Esto incluye su retribución fija, la variable vinculada a objetivos y la retribución en especie, como un seguro de vida y accidentes, además de los distintos beneficios sociales y ventajas por ser empleado de Línea Directa, como un programa de retribución flexible y descuentos en todos los productos de la compañía.

La retribución variable de los profesionales del Grupo se define por el programa de incentivos mensuales, trimestrales y anuales, vinculado a la consecución de objetivos corporativos de la compañía, del área y del desarrollo profesional de cada empleado. A través de este plan de incentivos, los profesionales pueden llegar a alcanzar consecuciones superiores al 100%, obteniendo una retribución variable adicional al salario fijo muy atractiva.

Adicionalmente a los instrumentos exigidos por la normativa vigente, esta Plataforma de Retribución Total constituye una muestra del compromiso de la compañía con el principio de transparencia retributiva, que tiene como principal finalidad garantizar la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato y no discriminación en materia retributiva entre mujeres y hombres.

## PAGO ÚNICO EXTRAORDINARIO A LOS EMPLEADOS POR LA INFLACIÓN

Con motivo del encarecimiento del coste de la vida como consecuencia de la inflación de los dos últimos ejercicios, Línea Directa Aseguradora realizó en enero de 2023 un pago único extraordinario a todos sus empleados, a excepción del equipo de Dirección, equivalente al 1% de su salario fijo, con un mínimo de 300 euros.

## PREVISIÓN SOCIAL

Todos los empleados de Línea Directa cuentan con un seguro de vida y accidentes desde su incorporación a la plantilla con un capital asegurado de 27.000€ para empleados con un contrato temporal o en prácticas. Para el resto de empleados, el capital asegurado es el resultante de multiplicar el salario base a jornada completa por tres llevado al múltiplo inmediatamente superior de 30.050. Además, el capital asegurado cubre las contingencias de fallecimiento e incapacidad y el doble de dicho capital si el fallecimiento se produce por accidente.

## SEGURO DE APORTACIÓN DEFINIDA

Línea Directa cuenta con un seguro de ahorro y jubilación a través del cual la compañía hace una aportación definida anual para cada empleado con la que contribuye, en suma, al compromiso de reforzar las pensiones de jubilación de los empleados.

Además de la contingencia de jubilación ordinaria, para los profesionales que hayan prestado servicios en la empresa durante un mínimo de tres años este sistema también cubre el fallecimiento

y la incapacidad de cualquier tipo, y permite la consolidación de los derechos acumulados en el seguro colectivo.

## PLAN DE COMPRA DE ACCIONES PARA EMPLEADOS

En el año 2022 Línea Directa lanzó su primer Plan de Compra de Acciones dirigido a empleados. A través de la adhesión a este Plan, las personas de la organización pueden destinar parte de su salario a la compra de acciones con un 5% de descuento, beneficiándose además de las ventajas de la retribución flexible. En el año 2023, la compañía ha dado continuidad a este programa.

**En Línea Directa Aseguradora, la retribución total es una de las palancas a la hora de fidelizar el talento en la organización.**

Se han impartido dos sesiones formativas y de asesoramiento con la finalidad de promover la educación financiera de la plantilla y que los empleados pudieran entender esta iniciativa antes de tomar su decisión de inversión.

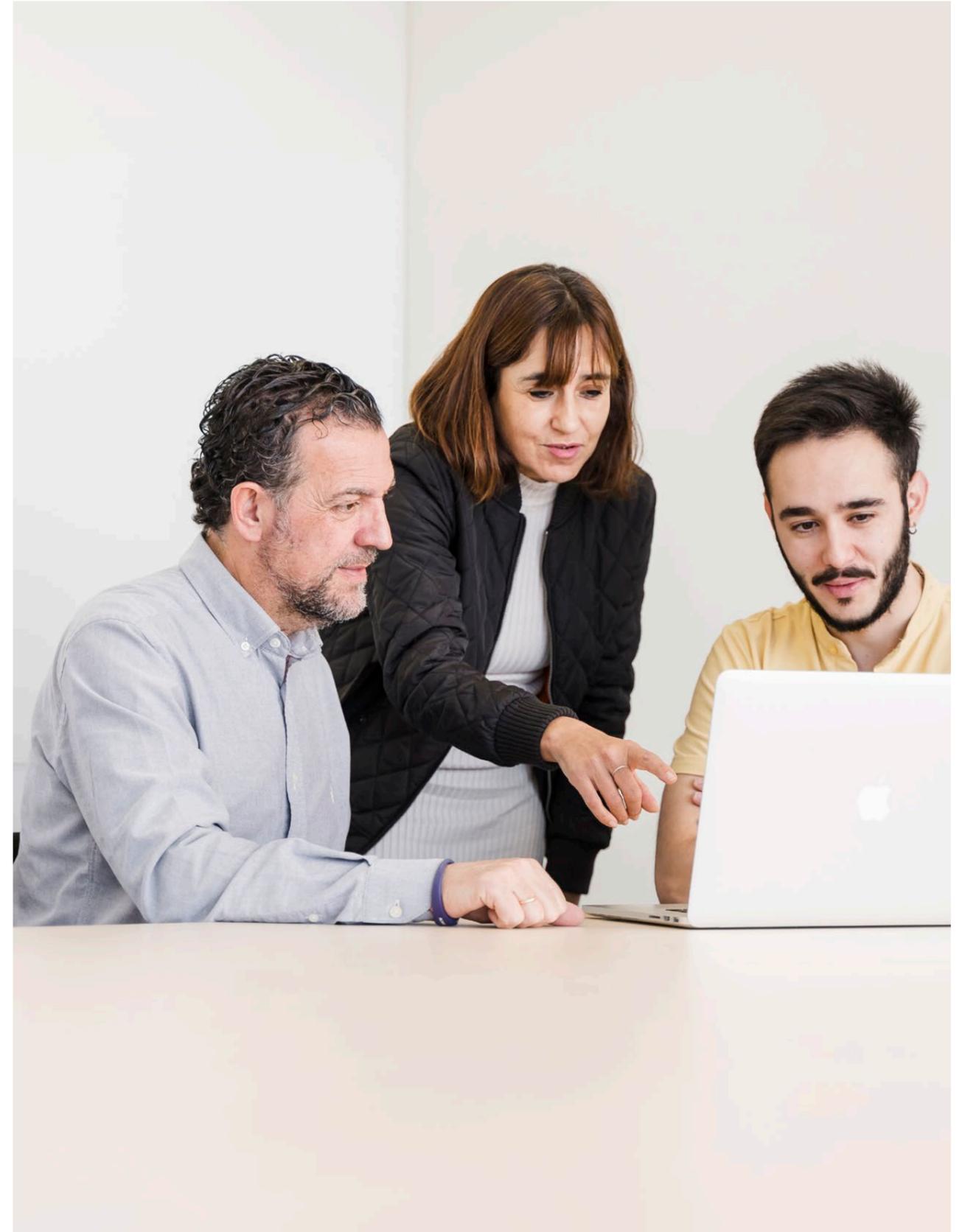


## BENEFICIOS CORPORATIVOS

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:

- Condiciones favorables en la contratación de seguros en todos los ramos de negocio de la compañía, así como acceso gratuito a videconsultas médicas sin necesidades de contratar el seguro de salud. Los familiares de empleados del Grupo cuentan también con condiciones favorables en la suscripción de los seguros de motor y salud del Grupo.
- Programa de retribución flexible a través del cual los empleados pueden contratar distintos servicios y productos de utilidad personal y familiar como seguros de salud, guardería, abonos de transporte público y comida diaria.
- Anticipos y préstamos. Línea Directa ofrece la posibilidad de que sus empleados puedan solicitar anticipos y préstamos para casos especiales más allá de lo estipulado por la legislación vigente.
- Ventajas y descuentos en productos financieros. A través de un acuerdo de colaboración, la compañía ofrece a sus empleados ventajas y descuentos en productos financieros y asesoramiento. Además, todos los empleados con una cuenta contratada con la entidad colaboradora (Bankinter) disfrutan de un reparto anual de los beneficios asociados a sus productos financieros con este banco.
- 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 y relacionados con la actividad de la empresa o con una posible actividad futura pueden optar a ayudas económicas para su financiación, además de la parte que asume la compañía.
- 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. 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.
- Acceso a la compra de vehículos de segunda mano a precios inferiores a los del mercado.
- 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 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 con otras medidas, 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 a través del proceso de auditoría externa que Línea Directa, como empresa familiarmente responsable (EFR), debe superar cada año para mantener esta certificación.



# BRECHA SALARIAL

Línea Directa Aseguradora defiende la igualdad salarial entre mujeres y hombres y realiza las revisiones salariales anuales con criterios comunes para ambos géneros. Prueba de ello es que la remuneración media total de ambos géneros es muy similar y la brecha salarial a cierre de 2023 ha sido de 3,1%.

Para calcular esta brecha ajustada, se agrupa a los empleados en clústeres integrados por personas que desempeñan funciones similares o que desempeñan un puesto parecido.

Se identifica la brecha en cada clúster y, para determinar la brecha general, se pondera por el número de personas en cada clúster. El cálculo de la brecha se realiza mes a mes para asegurar que se compara cada persona con sus homólogos mensualmente. La fórmula es la siguiente:

$$\text{Brecha salarial ajustada} = \sum_{n=1}^N \frac{\text{Brecha en cada clúster} \times \text{N}^{\circ} \text{ de empleados en clúster}}{\text{N}^{\circ} \text{ total empleados}}$$

La brecha salarial en cada clúster se calcula del siguiente modo:

$$\text{Brecha salarial} = \frac{\text{Retribución media hombres} - \text{Retribución media mujeres}}{\text{Retribución media hombres}}$$



# SEGURIDAD Y SALUD

Uno de los principales objetivos en la gestión de personas en el Grupo Línea Directa es velar por la seguridad y la salud de sus empleados. En este sentido, Línea Directa está adherida a la Declaración de Luxemburgo, promovida por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo desde el 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.

Además, Línea Directa cuenta con un Programa de Bienestar alineado con los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y que sigue las recomendaciones de la Unión Europea (UE) en materia de Salud y Seguridad del trabajo.

## ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La evaluación de riesgos y peligros en el entorno laboral es crucial para configurar las actividades de control de riesgos y gestionar el sistema preventivo.

Por ello, en 2023, se ha llevado a cabo una actualización de la Política de Prevención de Riesgos Laborales y Bienestar en la que se han establecido los compromisos en los que la compañía basa su gestión de la prevención de riesgos laborales, no solo desde el estricto cumplimiento de la normativa aplicable, sino también desde su compromiso de garantizar la seguridad y salud de las personas que prestan sus servicios en Línea Directa.

Esos compromisos incluyen la revisión periódica de condiciones laborales, la sustitución de elementos peligrosos, la identificación de factores externos e internos que afectan la seguridad y salud, la garantía de vigilancia médica respetan-

do la privacidad, la adaptación del trabajo a las condiciones individuales, la formación y sensibilización continua del personal, la promoción del bienestar físico y emocional y la organización de equipos de emergencia con simulacros anuales.

Además de estos compromisos, a través de esta Política se han fijado una serie de objetivos. El primero se centra en el establecimiento de metas cuantitativas para mejorar la seguridad laboral, abordando índices de incidencia, número de bajas, duración media de las bajas, índices de frecuencia y gravedad. El resto de los objetivos abarcan garantizar la salud de los empleados mediante reconocimientos médicos y campañas de bienestar, desarrollar acciones formativas en prevención de riesgos laborales, implantar planes de emergencia, promover la participación y consulta de empleados, garantizar una correcta coordinación de las actividades empresariales con aquellos proveedores que desarrollan su colaboración en los centros de trabajo de Línea Directa y el cumplimiento de estándares por proveedores. Además, se realizará una preauditoría para obtener la certificación ISO 45001, centrándose especialmente en la supervisión de la alta dirección y órganos de gobierno.



En el año 2023, además de la actualización de esta Política, dentro del Plan de Bienestar de la compañía se han puesto en marcha iniciativas destinadas a la mejora de la salud psicosocial con campañas de mindfulness y gestión emocional. Asimismo, en materia de prevención de riesgos laborales se ha reforzado la formación teórica y práctica en primeros auxilios y extinción de incendios y evacuación del personal designado en medidas de emergencia.

En cuanto al número de accidentes de trabajo, Línea Directa mantiene los índices de siniestralidad laboral por debajo del sector. En 2023, han ocurrido 22 accidentes, los mismos que en el ejercicio anterior. Los accidentes de 2023 son itinere y se trabaja en la formación e información en seguridad vial de los empleados a

## En 2023, se ha llevado a cabo una actualización de la Política de Prevención de Riesgos Laborales y Bienestar.

través de píldoras formativas para la prevención de los mismos y la concienciación, además de haber organizado una jornada de seguridad vial en las instalaciones de Línea Directa dirigida a sus empleados.

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

En el año 2023, se ha trabajado en distintos planes de acción en base al Estudio de Factores Psicosociales elaborado en 2022, que nace de una encuesta a los empleados con el objetivo de velar por la salud y el bienestar emocional de la plantilla. Los resultados obtenidos pusieron de relieve aquellos puntos más valorados por las personas de la organización y los aspectos de mejora.



En este sentido, en 2023 la compañía se ha focalizado en las acciones dirigidas a la plantilla. Se destacan las siguientes iniciativas:

- Para mejorar el bienestar emocional se han incluido acciones específicas dentro del Programa de Bienestar relacionadas con el bienestar emocional como, por ejemplo: curso de mindfulness, taller de espalda, publicación de un estudio sobre la rumiación emocional con psicólogos de prestigio y charlas para empleados con especialistas.

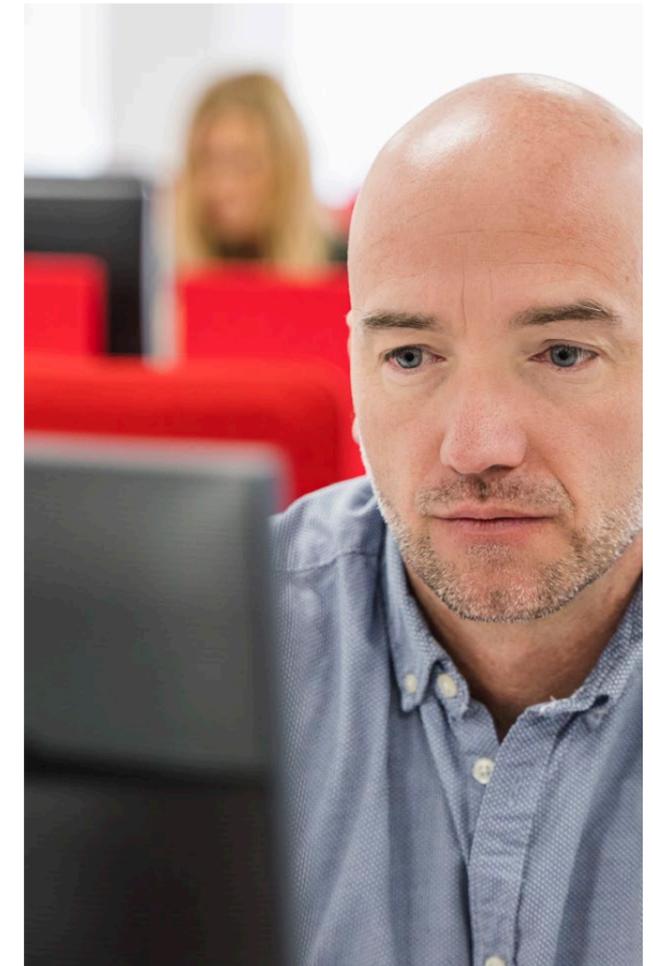
Cobra especial relevancia el taller para coordinadores y supervisores de negocio enfocado al cuidado de las personas desde un punto de vista psicoemocional. De la mano de un profesional del ramo, los empleados de las áreas de negocio de Línea Directa con equipos a cargo recibirán una formación dirigida a acompañar a las personas, a entender su estado emocional y a buscar soluciones que ayuden a que todo el equipo se encuentre en un entorno de confianza y seguridad.

- De cara a la organización de campañas de sensibilización, se han realizado campañas de igualdad, diversidad y prevención del acoso, esta última dirigida a coordinadores y supervisores.
- De cara a fomentar la consulta y participación de los empleados en cuestiones relacionadas con su trabajo y con el funcionamiento de la organización, se ha dado una mayor difusión a estas medidas: encuesta de calidad interna, encuesta de clima y de experiencia de empleado, evaluación de desempeño, certificado EFR, reuniones periódicas de área y reuniones con la Consejera Delegada para informar a la plantilla sobre la estrategia de la compañía y los resultados de negocio.

## COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

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.

La compañía 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.



**Para mejorar el bienestar emocional se han incluido acciones específicas dentro del Programa de Bienestar como, por ejemplo: curso de mindfulness, taller de espalda, publicación de un estudio sobre la rumiación emocional con psicólogos de prestigio y charlas para empleados con especialistas.**

# RELACIÓN CON EL EMPLEADO

**Línea Directa Aseguradora inició en 2022 una transformación organizativa y estratégica clave para el futuro de la compañía. La atención a las personas y el cuidado en la gestión del cambio ha sido fundamental para convertir este proceso en nuevas oportunidades de desarrollo profesional para las personas de la organización.**

En este contexto, la relación con el empleado se ha basado en una atención cercana a las personas, acompañando a los empleados en los momentos en los que más lo han necesitado, pero también implementando programas de formación especializada, promoviendo la multidisciplinariedad, fortaleciendo el *expertise* de los equipos, con el fin de prepararse para enfrentar con éxito los desafíos del cambio.

Además, con la finalidad de potenciar la productividad al tiempo que el bienestar de la plantilla, se ha apostado por la flexibilidad en el modelo de trabajo estableciendo un sistema mixto que combina la presencia en las oficinas con modalidades de trabajo a distancia, lo que permite a los empleados de la empresa gestionar su tiempo y espacio de trabajo de manera efectiva.

Por último, se ha abordado un cambio en la medición de la experiencia del empleado, con un nuevo sistema de encuesta más sofisticado que permita entender qué hechos y percepciones influyen en una mejor experiencia del empleado. El objetivo es conocer mejor el grado de compromiso dependiendo del ciclo vital y profesional de cada empleado. Este ha sido un proyecto clave en 2023, así como las novedades tecnológicas implantadas en la relación y la comunicación con el empleado gracias a la utilización de la Inteligencia Artificial.

## ATENCIÓN A LAS PERSONAS Y GESTIÓN DEL CAMBIO

La gestión del cambio organizacional y cultural ha sido relevante en el ejercicio 2023. El giro a una visión de compañía multirramo ha sido un desafío y una oportunidad de desarrollo para cada persona de la organización. En este sentido, el Área de Personas ha desempeñado un papel central al preparar a las áreas de Negocio y de Servicio y Prestaciones para esta transformación, brindando formación especializada y fomentando un enfoque multidisciplinar que fortalezca la experiencia y las habilidades de los equipos.

En esta transformación, que es fundamental para el futuro de la compañía, el Área de Personas y Comunicación se ha centrado en acompañar a los empleados y a la cadena de mando durante el proceso. Para ello, ha trabajado en 2023 con las áreas de negocio para entender y abordar las necesidades específicas de cada equipo, asegurando una transición armoniosa que respete las particularidades de cada uno.

Asimismo, se ha prestado una especial atención a la gestión emocional del cambio. La cercanía del área de Personas con las áreas de negocio se traduce en un compromiso activo en los momentos críticos. Línea Directa se preocupa profundamente por el bienestar emocional de los empleados, reconociendo que las transformaciones pueden

generar incertidumbre. Por ello, se ha establecido una presencia constante de los equipos de Personas en todos los edificios de la compañía. Esta presencia física no sólo facilita la comunicación y la resolución de dudas, sino que también subraya el compromiso de la organización de estar cerca de los empleados durante este proceso de cambio, demostrando disponibilidad para apoyarles en todo momento.

## FOCO EN LA FLEXIBILIDAD

Los empleados de Línea Directa Aseguradora tienen acceso a herramientas digitales adecuadas que son una herramienta estratégica para impulsar la flexibilidad laboral y el bienestar de los empleados. Con estas tecnologías, la compañía potencia un entorno laboral ágil y adaptable. Además, la compañía ha implementado un sistema de trabajo mixto que combina la presencia en las oficinas con la modalidad de *flexiwork* o a distancia y que reconoce la diversidad de necesidades y estilos de trabajo de los equipos.

Para la gestión de este sistema de flexibilidad, los empleados del Grupo cuentan con sistemas informáticos de la compañía. Esta autonomía refuerza la visión de Línea Directa de crear un entorno laboral que se basa en la confianza y la responsabilidad individual. Los empleados, en estrecha colaboración con sus managers y equipos, son capaces de adaptar su entorno de trabajo para optimizar su tiempo y bienestar.

Además, tras las formaciones especializadas en liderazgo en remoto que tuvieron lugar durante y tras la pandemia de la Covid-19, llamadas internamente *DigitLeads*, los responsables lideran equipos mixtos, presenciales y en remoto, gestionando de manera efectiva las diversas realidades que impone el modelo flexible.

## DIÁLOGO CON LOS EMPLEADOS

La compañía cuenta con diferentes canales digitales de comunicación directa con los empleados en los que la información fluye en todas direcciones gracias al canal del empleado, de acceso universal, y a la gestión personalizada del equipo de Atención a las Personas.

Para ello, el Grupo dispone de diferentes canales de comunicación interna:

- El Portal del Empleado 'En Línea'. Es un espacio pensado para el empleado a través del que tiene acceso sencillo y rápido a información de interés como su espacio personal, herramientas de gestión, noticias corporativas y aplicaciones sociales corporativas.
- Un noticiero quincenal en formato vídeo que recopila los principales hitos corporativos acontecidos durante ese periodo. El contenido es de especial interés en temas de sostenibilidad, negocio, innovación, cultura y ventajas de ser empleado. La duración es muy breve y tiene un toque desenfadado para que su consumo resulte atractivo.
- *Mailings* y comunicados a través de correo electrónico con campañas dirigidas a todos los empleados o segmentadas por colectivos, según la necesidad comunicativa.
- 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 "En Línea y en Directo", de acceso universal y que permite la comunicación inmediata con todos los empleados a través de este canal directo y unidireccional.
- Espacios colaborativos para celebrar reuniones virtuales, el trabajo conjunto de proyectos o el intercambio y trabajo simultáneo sobre archivos de trabajo.

## 'LidIA', el chatbot de inteligencia artificial de Línea Directa

Como parte del proceso de digitalización de la comunicación con el empleado, la compañía lanzó en 2022 el chatbot 'LidIA', un asistente virtual en la intranet corporativa programado para responder de manera conversacional a las principales cuestiones demandadas por los empleados. En 2023 se ha puesto en marcha una prueba de concepto (PoC) para integrar este asistente con la Inteligencia Artificial generativa y conseguir, de esta manera, que la experiencia de usuario sea más moderna, eficaz y humana a través del lenguaje natural.

Esta prueba de concepto ha sido llevada cabo a lo largo de todo el ejercicio 2023 por los equipos de Personas y Comunicación, así como por los especialistas de Arquitectura del Área de Tecnología. Se ha establecido un *roadmap* para proyectos de Recursos Humanos, desarrollando marcos a corto y a largo plazo y estableciendo un plan de gestión del cambio que aborde la adopción de la Inteligencia Artificial teniendo en cuenta no sólo los procesos y la tecnología, sino también a las personas.

**En 2023 se ha trabajado en un proyecto de medición holístico y sofisticado que permite extraer conclusiones por tipología de empleado.**

A nivel técnico y de proyecto, se ha elaborado una web conectada con la tecnología Azure Open AI, poniendo el foco en determinar el contenido que debe abordar la IA acorde con todo el que ya existe en el portal del empleado de la compañía, así como el tono de voz que ha de tener la Inteligencia Artificial de 'LidIA' para que sea coherente con el estilo de comunicación y la cultura de Línea Directa.

Una vez validado correctamente este proyecto en un entorno virtual, para 2024 se ha marcado como objetivo unificar la información interna para estandarizarla con la Inteligencia Artificial y poder integrar 'LidIA' en otros ámbitos de la operativa de la compañía, agilizando no solo la comunicación sino también los procesos de negocio.

## MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

Línea Directa Aseguradora ha dado un paso más en la medición de la experiencia del empleado. Hasta ahora la compañía había lanzado pulsos de opinión en distintas oleadas (puntuales y anuales), obteniendo información sobre el sentir de la organización en un momento determinado. En 2023 se ha trabajado en un proyecto de medición holístico y sofisticado que permite extraer conclusiones por tipología de empleado, según su ciclo vital en la organización y su realidad personal y profesional, entre otros criterios.

Este modelo busca identificar qué momentos son clave en la relación del empleado con la compañía y cómo afectan en su compromiso y motivación. En un momento de gestión del cambio como el actual, esto permitirá al Área de Personas configurar planes de acción específicos y personalizables en base a este conocimiento, contribuyendo así a conseguir mejores resultados de negocio.

Este proyecto se ha ejecutado en base a cuatro pilares fundamentales:

- **Diagnóstico:** el primer paso ha sido diagnosticar la experiencia actual de los profesionales de Línea Directa y analizar los distintos arquetipos de empleado con los que la compañía cuenta. Además, se ha planteado un benchmarking para conocer cuál es el posicionamiento de la compañía y se han identificado planes de acción de fácil implantación y alto impacto (*quick wins*).
- **Estrategia:** alinear la voz del empleado con las necesidades y objetivos del Grupo y el mercado. Esto permite generar un modelo de relación y rediseñar la experiencia de empleado identificando dónde poner el foco.
- **Transformación:** definir el plan de acción que permita mejorar la experiencia del empleado en los momentos claves que vive en la compañía y de forma alineada con los objetivos estratégicos corporativos.
- **Medir para entender la evolución:** medición recurrente de la experiencia a través de pulsos concretos o mediciones completas. Esto facilita la creación de un cuadro de mando de Experiencia de Empleado con indicadores clave y de acceso para el Área de Personas y los responsables como gestores de la experiencia de empleado.

## 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.
- **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 hasta julio de 2023.

En el Grupo existen varias secciones sindicales que ejercen los derechos que les corresponden de acuerdo con la Ley Orgánica de Libertad Sindical.

Para la compañía son primordiales la información y las consultas a los empleados (Implícate, 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.

# DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD

## DISCAPACIDAD

La firme apuesta de Línea Directa por la diversidad, la inclusión, y en especial, por la integración de la discapacidad funcional, cuenta con una larga trayectoria que le ha permitido recibir prestigiosos reconocimientos y certificaciones a lo largo de los años. En la actualidad, este compromiso ha evolucionado para adaptarse a los nuevos marcos legislativos sobre sostenibilidad, integrarlo en los ejes ESG y responder al nuevo contexto social y económico.

Uno de los pilares clave en este ámbito es el de la inclusión de los empleados con certificado de discapacidad. Para ello, Línea Directa creó en 2009 el programa **Sin Límites**, que aborda la inclusión laboral de la diversidad desde cuatro puntos de vista: atracción de talento con capacidades diferentes, afloramiento de la diversidad interna; desarrollo y participación en proyectos sociales de inclusión y contribución a la empleabilidad de este colectivo a través de Centros Especiales de Empleo (CEE).

El programa cuenta con un guía o tutor que garantiza un entorno laboral y un proceso de acogida adaptados a las necesidades del empleado que, además, recibe una ayuda de 1.500 euros. El guía también asesora y acompaña a las personas adscritas al programa en los trámites, garantizándoles la confidencialidad de todo el proceso. De esta forma, Línea Directa impulsa la integración de personas con capacidades distintas desde el mismo momento de su incorporación, asegurando su participación en la compañía y el desarrollo de su talento.

El programa también cuenta con ayudas técnicas encaminadas a eliminar o reducir las barreras físicas y con asesoramiento profesional realiza-

do a través de entidades especializadas, como la Fundación Randstad. Además, "Sin Límites" cuenta con el **"Plan Tú Sumas"**, que ofrece asesoramiento a todos los empleados que tengan un familiar con discapacidad.

Línea Directa colabora con otras fundaciones y asociaciones en diversos proyectos de inclusión sociolaboral de personas con discapacidad, para lo que cuenta con una red de voluntarios que aportan sus conocimientos, experiencia y tiempo diseñando e impartiendo talleres de empleo. Por ejemplo, la compañía facilita a los jóvenes con discapacidad de la **Fundación Aprocor** la realización de prácticas profesionales en la compañía y organiza actividades de ocio inclusivo, como mercadillos solidarios en los que los productos son realizados por centros especializados.

Además de "Sin Límites", Línea Directa cuenta con más programas de Voluntariado Corporativo que permiten trabajar con colectivos en riesgo de exclusión social:

- Línea Directa contribuye al 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 a la iniciativa "Empresas por la Equidad, Diversidad e Inclusión" como empresa promotora, promoviendo las buenas prácticas en este ámbito y divulgando las diferentes iniciativas de este grupo.

A cierre del ejercicio, el Grupo Línea Directa contaba con 39 empleados con algún tipo de discapacidad, lo que supone el 1,6% de la plantilla. En 2022, la entidad contó con 39 empleados con discapacidad, el 1,54% de la plantilla de ese ejercicio.

## ACCESIBILIDAD

Todos los centros de trabajo del Grupo Línea Directa son accesibles. Además, la compañía trabaja en la comunicación y la sensibilización sobre la discapacidad, tanto en el ámbito interno como en el externo. Asimismo, en 2023 se ha abordado la accesibilidad de la web corporativa para garantizar el acceso universal de todos los usuarios.

<https://www.lineadirectaaseguradora.com>

Los criterios adoptados para conseguir una mayor accesibilidad de la Web de Línea Directa Aseguradora (<https://www.lineadirectaaseguradora.com>)

se basan en las directrices WCAG/WAI fijadas por el *World Wide Web Consortium (W3C)*, que es un consorcio internacional que genera recomendaciones y estándares que aseguran el uso y desarrollo de Internet.

En este sentido el desarrollo de la Web de Línea Directa Aseguradora se ha basado en el cumplimiento de las Pautas de accesibilidad para el contenido en la web de la WCAG 2.1 del W3C-WAI en su nivel de exigencia AA. Una consultora especializada se ha encargado de realizar una auditoría de accesibilidad según los requisitos de las WCAG 2.1.



# 5.

# SOCIEDAD.

SOCIEDAD

INVERSIÓN SOSTENIBLE

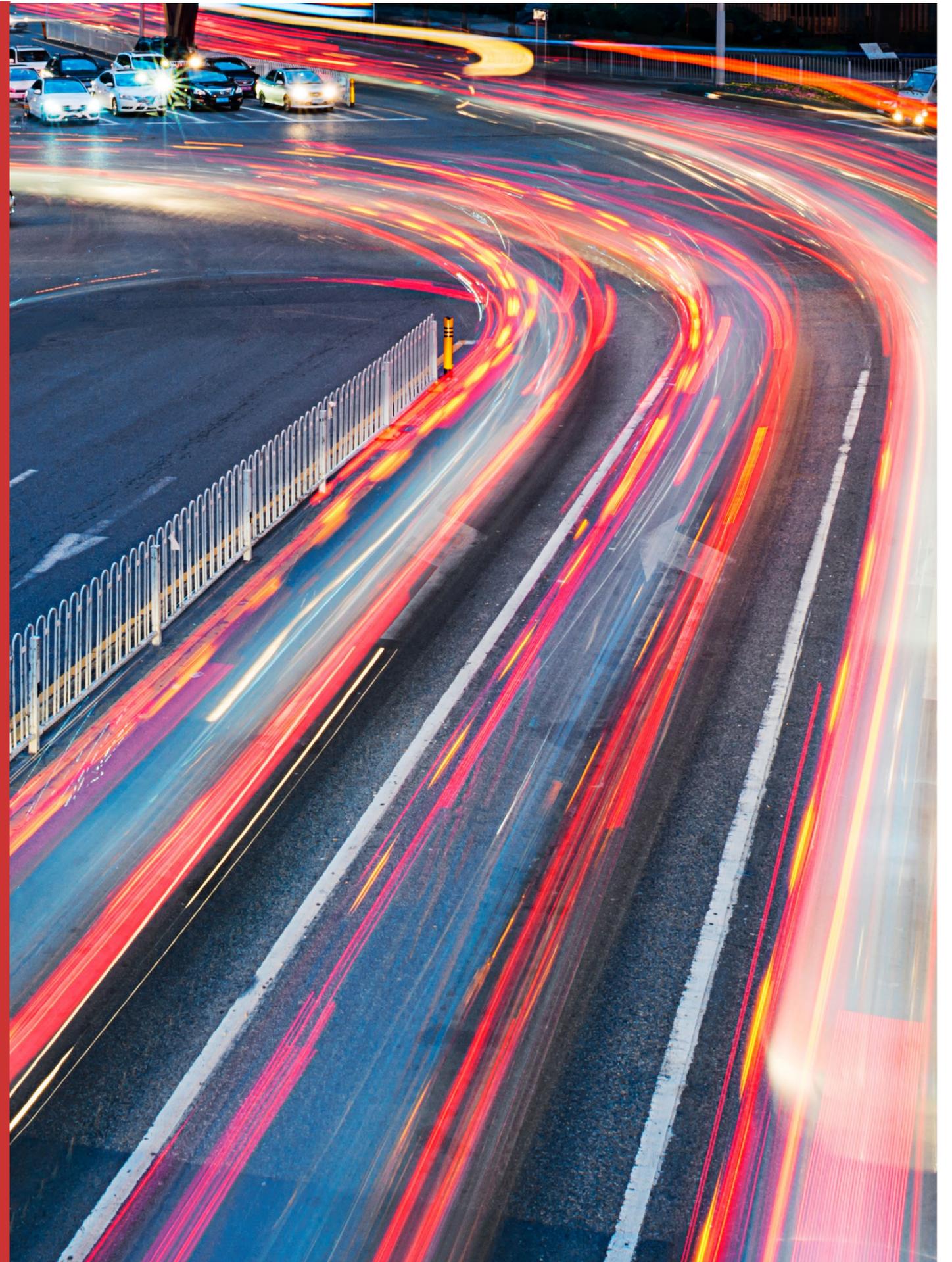
FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CALIDAD EN EL SERVICIO



# SOCIEDAD

**Línea Directa Aseguradora es una compañía que nació hace 28 años con fuertes valores de responsabilidad, involucrada en las comunidades en las que opera y comprometida con el progreso de la sociedad.**

## COMPROMISO CON LA SEGURIDAD VIAL

La principal aportación en materia social se realiza a través de la Fundación Línea Directa, abarcando actividades de investigación, divulgación, formación y acción social en seguridad vial.

En 2023, la Fundación Línea Directa ha publicado tres estudios de seguridad vial con un fuerte impacto en medios y ha llevado a cabo una formación en seguridad vial dirigida a los empleados de la compañía.

## SECTOR ASEGURADOR

El Grupo Línea Directa participa activamente con entidades sectoriales del sector seguros como son ICEA, que se dedica a la investigación, estudios estadísticos, formación y asesoría aplicada a la actividad aseguradora, y UNESPA, que es la asociación que representa al sector asegurador ante la sociedad.

A nivel internacional, a comienzos de 2023, Línea Directa se adhirió a la iniciativa de las Naciones Unidas Principles for Sustainable Insurance (PSI), que proporciona un plan de acción mundial para desarrollar y ampliar las innovadoras soluciones de seguros y de gestión de riesgos que se necesitan para promover las energías renovables, el agua potable, la seguridad alimentaria, las ciudades sostenibles y las comunidades resilientes a los desastres.

El importe destinado por la compañía al apoyo de estas iniciativas sectoriales ha ascendido a 136.121€ en 2023, mientras que en 2022 ascendió a 126.632€.

## OTRAS CONTRIBUCIONES

Como muestra de su compromiso con la sociedad, el Grupo Línea Directa ha aportado a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 572.164€,

principalmente dirigidas a inversiones en la comunidad y en menor medida a donaciones caritativas e iniciativas comerciales. Esa cuantía ascendió en 2022 a 658.061€.

Además, Línea Directa promueve el compromiso social de sus empleados con el apoyo de actividades que se realizan a través del voluntariado corporativo en colaboración con distintas fundaciones, asociaciones y ONGs.



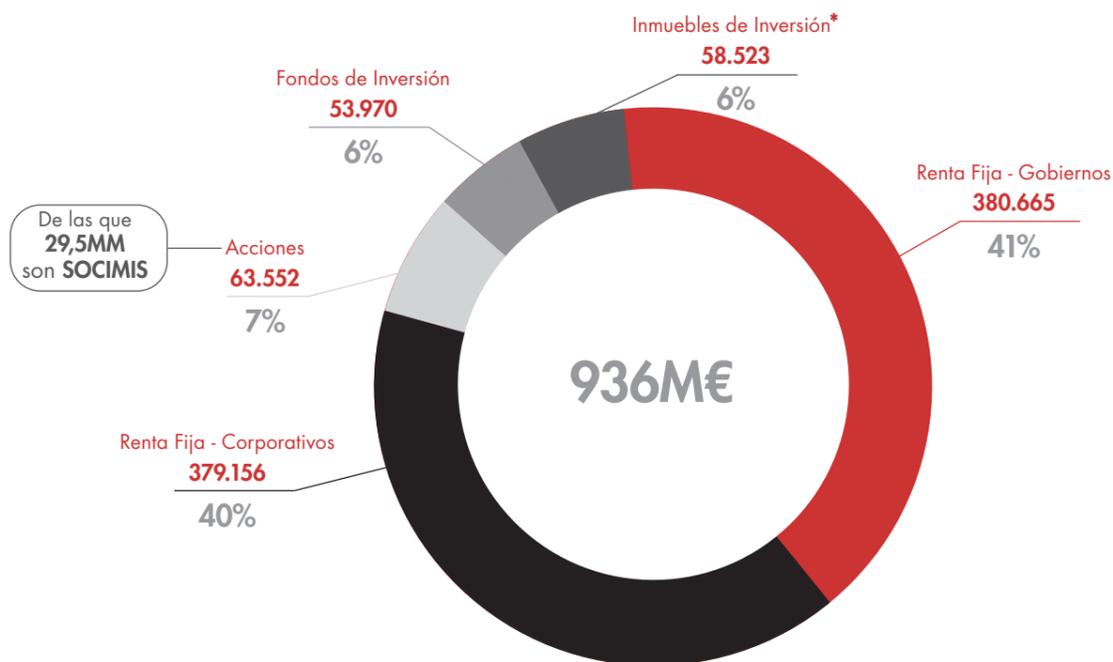
# INVERSIÓN SOSTENIBLE

Las empresas aseguradoras, como parte integrante del sistema financiero, tienen un compromiso con la sociedad debido a su rol de inversor y el destino final de los flujos de capital que manejan.

En el caso de Línea Directa, la cartera de activos con un valor de 936M€ a cierre del ejercicio, se evalúa regularmente en base a criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG) y se publica trimestralmente junto a los resultados financieros de la compañía. Dicha información, se obtiene de la herramienta **Sustainalytics** del proveedor **Morningstar**, una de las compañías de referencia en su segmento. Esta herramienta facilita el control y seguimiento de las inversiones en materia ESG de forma automática y ayuda en la consideración de aspectos sostenibles para la toma de decisiones en la inversión.



## COMPOSICIÓN DE LA CARTERA



\* Las plusvalías no recogidas en balance de los inmuebles de inversión y de uso propio ascienden a 31 millones de euros antes de impuestos.

Las decisiones de inversión y desinversión en Línea Directa se rigen por los principios establecidos en su Política de Inversión Sostenible, aprobada por el Consejo de Administración a mediados de 2022. En la política, el grupo se compromete activamente a la integración de estos criterios en la toma de decisiones de inversión, limitando la participación como inversor en organizaciones, proyectos o productos que puedan incentivar o ser causantes de infracciones graves por tener su actividad económica ligada a sectores polémicos o relacionada con los combustibles fósiles.

La estrategia de la compañía en materia de inversión sostenible se ha visto impulsada por la apuesta decidida de la Comisión Europea por las finanzas sostenibles en los últimos años. Esto ha impulsado la consideración de aspectos ESG en sus políticas de inversión e incluso en la definición de compromisos para limitar la exposición a algunos sectores polémicos. También ha contribuido a definir una hoja de ruta para la descarbonización de las carteras de inversión.

En paralelo, la presión regulatoria que han supuesto las obligaciones de reporte derivadas de la entrada en vigor del Reglamento de Taxonomía para las carteras de inversión de las entidades financieras supone un reto adicional. Ello es debido a la alta exigencia de los criterios de contribución con los objetivos climáticos que afrontan las compañías al evaluar el grado de alineamiento de su actividad con dicha Taxonomía. En el caso de Línea Directa, esta obligación se informa en el capítulo de "Adaptación al cambio climático". No obstante, la falta de información pública de las empresas no cotizadas y el calendario escalonado de las cotizadas supone un desafío aún mayor para las entidades financieras.

# FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA

Tras casi dos décadas luchando contra la accidentalidad en carretera, Línea Directa Aseguradora creó su propia Fundación en 2014 para poner aún más en valor su apuesta por una movilidad segura y sostenible. 10 años después de su nacimiento, la Fundación Línea Directa se ha convertido en un verdadero referente en el campo de la seguridad vial, en el que impulsa numerosas iniciativas para luchar contra un drama que, cada año, marca para siempre la vida de miles de personas en nuestro país.

## INTRODUCCIÓN

En 2024 la Fundación Línea Directa, una organización sin ánimo de lucro que, bajo el lema **“Aquí y Ahora”**, tiene por objetivo luchar contra la accidentalidad en carretera, cumple su **10º aniversario**. La Fundación, que ya se ha convertido en un verdadero referente en este ámbito, recoge la larga experiencia de la compañía en el campo de la seguridad vial. Para ello, cuenta con cuatro líneas de actuación: **Investigación, Divulgación, Acción Social y Formación**, bajo las que impulsa potentes iniciativas de un gran calado social.

Entre ellas se encuentran numerosos **estudios** que analizan los aspectos más relevantes de la accidentalidad, siempre con la finalidad de concienciar a la sociedad sobre la importancia de mantener hábitos responsables al volante. Estos estudios tratan de ofrecer una visión holística del fenómeno del tráfico y la accidentalidad, aportando novedosos enfoques que ayuden a luchar contra la mortalidad y la lesividad vial.

Asimismo, la Fundación Línea Directa organiza cada año el **Premio Periodístico de Seguridad Vial**, uno de los certámenes de referencia en el ámbito periodístico español que reconoce aquellos trabajos periodísticos que, por su originalidad y calidad, pueden contribuir decisivamente a concienciar a los conductores. El certamen, que en 2023 cumplió su vigésima edición, también reconoce a aquellas instituciones, fundaciones y organizaciones que han destacado por su contribución a la lucha contra los accidentes de tráfico, así como

a la trayectoria de señalados periodistas y profesionales de la comunicación que han dedicado su carrera profesional a informar, investigar y sensibilizar a la sociedad sobre la seguridad vial.

La Fundación Línea Directa impulsa también un programa de **aceleradoras de start-ups**, una actividad que desarrolla a través del **Premio Emprendedores y Seguridad Vial**, un certamen que financia proyectos que, por su especial relevancia, pueden contribuir a salvar vidas en las carreteras de nuestro país. Además, la Fundación realiza numerosas

acciones en el terreno de la **formación** y la acción social en **colaboración** con otras fundaciones, organizaciones e instituciones.

Gracias a su fuerte compromiso con la seguridad vial y a pesar de su juventud, la Fundación Línea Directa ha sido reconocida por la Administración con importantes distinciones, entre las que destacan la **Cruz de Plata de la Orden del Mérito de la Guardia Civil** o la **Medalla de bronce al Mérito de la Seguridad Vial**, concedida por el Ministerio del Interior y la DGT.

### PATRONATO DE LA FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA



\* Teodoro García-Egea formó parte del Patronato de la Fundación Línea Directa hasta marzo de 2023.

## INVESTIGACIÓN

Desde su creación hace una década, la Fundación Línea Directa viene elaborando importantes estudios en colaboración con destacados institutos, fundaciones y universidades con el objetivo de concienciar a los españoles sobre los riesgos inherentes a la conducción. Por eso, cada año, aborda tres temas que, por su interés y trascendencia, constituyen un importante desafío para todas las organizaciones y administraciones que persiguen acabar con las muertes en carretera.

En 2023, la Fundación Línea Directa ha realizado 3 estudios que han obtenido un fuerte impacto en los medios de comunicación, con más de 800 apariciones informativas y una audiencia acumulada de más de 398 millones.

- “La vida en un segundo. Distracciones y accidentalidad en las carreteras españolas (2012-2021)”



Las distracciones son uno de los grandes caballos de batalla en la lucha contra los accidentes de tráfico. No en vano, una de las principales conclusiones de este informe es que **1 de cada 3 accidentes mortales** en España está causado por la **falta de atención**. En la última década, se regis-

traron **238.000 accidentes con víctimas** por distracciones en nuestro país, que causaron **6.200 fallecidos**. Además, los incidentes son cada vez más graves, ya que la **letalidad** de este tipo de siniestros aumentó **un 52%** en el mismo periodo.

Las principales causas de las distracciones suelen ser tres, según los atestados: **abstraerse en la conducción, el cansancio y mirar el entorno**. Sin embargo, los españoles confiesan una razón adicional que no suele incluirse en estos documentos

y que, a la postre, resulta determinante: **el uso del móvil**. De hecho, casi la mitad de los automovilistas (48%), el equivalente a **13 millones de conductores**, declaran **usar el teléfono sin manos libres** mientras se encuentran al volante.

- **Ir y volver. Radiografía de los accidentes de tráfico por desplazamientos de verano en España (2012-2021)**



El segundo estudio del año, presentado en julio de 2023 con motivo de la inminente “Operación Salida” de verano, obtuvo una gran repercusión en los medios de comunicación gracias a sus sorprendentes conclusiones. En la última década, se registraron **165.000 accidentes con víctimas en los desplazamientos largos** de los meses de verano, en los que se registraron más de **3.300 fallecidos y 234.000 lesionados**, con más de **5 muertos al día**, lo que convierte a

los meses estivales en la época más peligrosa del año para la seguridad vial, con una **tasa de fallecimientos un 20% superior** a la del resto del año.

El informe se completaba con una encuesta cuyos resultados revelaban conclusiones sorprendentes: **más de la mitad de los conductores** reconocen cometer **exceso de velocidad** durante sus viajes de verano y unos **6 millones (23%)** admiten **beber alcohol** en las paradas de descanso.

• **Coches seguros para todos. Análisis de la accidentalidad bajo una perspectiva de género (2012-2021).**



El tercer estudio realizado por la Fundación en 2023 puso de relieve un grave problema histórico: hasta ahora, las **pruebas de seguridad pasiva no han tenido en cuenta la anatomía femenina**. De hecho, solo se han venido utilizando tres modelos de *dummies* en los *crash test*: un hombre percentil 95, uno hombre percentil 50 y una mujer percentil 5 que no es sino un reescalado del cuerpo femenino. Consciente de ello, la **Fundación Línea Directa**, en colaboración con la Universidad Pontificia Comillas, ha

desarrollado un **crash test** computerizado con dos modelos percentil 50 de hombre y mujer, con unas conclusiones sorprendentes: en caso de impacto frontal, **las mujeres tienen el doble de riesgo de sufrir una lesión cerebral grave y un 50% más de posibilidades** de tener una fractura craneal.

Además, el diseño del cinturón de seguridad favorece el efecto "**submarining**" en las conductoras, un deslizamiento en el asiento que puede provocar importantes lesiones internas por la presión de la banda inferior sobre el vientre.

## DIVULGACIÓN

El Premio Periodístico de Seguridad Vial de la Fundación Línea Directa es una de las iniciativas más reconocidas en el ámbito del periodismo español. El certamen, que alcanzó su 20ª edición el pasado año, trata de incentivar la publicación y difusión de reportajes y artículos sobre seguridad en carretera, siempre con el objetivo de promocionar la responsabilidad vial entre los conductores.

En 2023, el Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa celebró su vigésima edición, cuyo acto de entrega tuvo lugar en el Gran Teatro Príncipe Pío de Madrid. El certamen reconoció a los mejores trabajos periodísticos publicados y emitidos en España en Prensa Escrita y Medios On-Line, Radio y Televisión, dotadas con 10.000 euros netos cada una de ellas.

La Fundación también hizo entrega del Premio Solidario de seguridad vial que, cada año, otorga un premio de 10.000€ netos a aquellas organizaciones, instituciones y fundaciones que han destacado por su compromiso e iniciativas contra la mortalidad en carretera. Por último, la Fundación también hizo entrega del Premio Honorífico de Periodismo por la Seguridad Vial, que reconoce la trayectoria de un profesional de la información o de un medio de comunicación en este ámbito.

Los ganadores, elegidos entre más de 2.000 trabajos, fueron Leticia Núñez, Isabel Martín y Patricia Corral, del Diario de Burgos (Prensa Escrita y Medios Online); Ana Corbatón, de Cadena SER (Radio), y Esperanza Calvo, de Telecinco (Televisión).

El Premio Solidario recayó en el Institut Guttmann de Neurorrehabilitación, un hospital referente en el campo de la Salud Cerebral que persigue mejorar la prevención y los resultados en el tratamiento de las patologías del sistema nervioso, causadas en muchos casos por accidentes de tráfico. Por su parte, el Premio Honorífico de Periodismo, se otorgó a la Revista Tráfico y Seguridad Vial de la DGT, por su gran labor de información de servicio público durante casi 40 años.



Los componentes del Jurado de la XX edición 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) entre 2003 y 2023.
- **Pere Macias**, Presidente de la Comisión para la Seguridad Vial del Congreso de los Diputados durante la legislatura 2011-2015.
- **Pedro Guerrero**, Presidente de Bankinter.
- **Carlos Franganillo**, Periodista y presentador de la 2ª edición del Telediario de La 1 de TVE.
- **Ángel Carreira**, Periodista y corresponsal Político de ANTENA 3 NOTICIAS.
- **Leticia Iglesias**, Periodista y presentadora de Informativos TELECINCO.
- **Helena Resano**, Periodista y presentadora de Informativos de LA SEXTA
- **Juan Antonio Marrahí**, Periodista de LAS PROVINCIAS, ganador en la XIX edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial en la categoría de Prensa Escrita y Medios Online.

**En 2023, la Fundación Línea Directa celebró el “Día de la Seguridad Vial en Línea Directa”, cuyo objetivo era difundir hábitos de conducción segura entre los empleados de la compañía.**



## FORMACIÓN Y ACCIÓN SOCIAL

Las líneas de actuación de Investigación y Divulgación de la Fundación Línea Directa tienen por objetivo impulsar el conocimiento sobre seguridad vial en la sociedad y atender a diversos colectivos que, por su vulnerabilidad, requieren de una relación basada en la colaboración y el aprendizaje mutuo. Además, dentro de la línea de Acción Social, la Fundación organiza cada año el Premio Emprendedores y Seguridad Vial, un certamen que impulsa el emprendimiento en el campo de la seguridad en carretera.

La Formación y la Acción Social conforman dos de las principales líneas de actuación de la Fundación Línea Directa, y tienen por objetivo difundir los aspectos más relevantes sobre la accidentalidad,

así como sus causas y consecuencias. Además, estas líneas de actuación tratan de responder a las necesidades e inquietudes de diversas asociaciones y colectivos, que, por su vulnerabilidad, requieren de una relación basada en la colaboración, la sensibilización y el aprendizaje mutuo.

En 2023, la Fundación Línea Directa celebró el “Día de la Seguridad Vial en Línea Directa”, cuyo objetivo era difundir hábitos de conducción segura entre los empleados de la compañía, para lo que puso a disposición de toda la plantilla **cuatro simuladores que recreaban diversas situaciones de la conducción**. Gracias a ello, los empleados de la compañía pudieron experimentar cómo es un vuelco mediante el giro de 360° del vehículo, así como un simulador de impacto, que recrea una colisión contra un objeto fijo a baja velocidad (Km/h). Además, mediante diversas actividades de carácter lúdico y de simulaciones informatizadas, los empleados pudieron comprobar cuáles son los principales efectos del alcohol y las drogas en los automovilistas y cómo es la conducción bajo circunstancias atmosféricas adversas.

La jornada se completó con dos ponencias realizadas por los psicólogos de AESLEME (Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal), dirigida a los especialistas de la compañía en daños corporales, en las que se incidió en la necesidad de potenciar la empatía y la cercanía con los lesionados y sus familiares.

## Premio Emprendedores y Seguridad Vial

La *start-up* catalana **Engidi** fue elegida ganadora de la IX edición del **Premio Emprendedores y Seguridad Vial** de la **Fundación Línea Directa**. La empresa, con sede en Barcelona, diseña y fabrica **equipos electrónicos IoT** capaces de integrarse en los **EPIS** (Equipos de Protección Individual) de los trabajadores que operan en entornos de alta peligrosidad. Su modelo ACRUX está diseñado para mejorar la seguridad de los operarios de construcción y mantenimiento de carreteras, conectándolos con los conductores de los vehículos rodados para prevenir accidentes y atropellos.

El certamen está dotado con un **premio de 20.000€ netos** sin arrastre ni conversión, además de acceso a **formación y mentoring**. En una fase posterior, podrá acceder también a rondas de financiación de la **Fundación para la Innovación Bankinter** y de **IESE Business School**.

La segunda *start-up* reconocida en esta edición ha sido la sevillana KOMOBI, perteneciente al grupo **Livelink Ventures**. La *start-up* andaluza presentó al certamen un **dispositivo inteligente** que cuenta con un doble sistema de alarma antirrobo, localización GPS, registro de rutas, telemetría de competición y asistencia de accidentes 24/7. El sistema **avisa a los servicios de emergencia** en caso de que el motero tenga un accidente, facilitando su **localización exacta** y reduciendo así el tiempo de atención a los afectados.

**El Premio Emprendedores y Seguridad Vial de la Fundación Línea Directa está dotado con un premio de 20.000€ netos sin arrastre ni conversión, además de acceso a formación y mentoring.**

Las 5 empresas finalistas de esta edición presentaron sus propuestas mediante el formato **elevator pitch**, ante un jurado compuesto por ocho prestigiosos profesionales de la empresa, el ecosistema emprendedor y la administración pública:

- **Jorge Ordás**, Subdirector General de Gestión de la Movilidad y Tecnología de la DGT.
- **Clara Gutiérrez**, Managing Partner en BRAIN VC Fund.
- **Juan Roure**, Profesor de Iniciativa Emprendedora del IESE Business School.
- **María Jesús Magro**, Directora General de la Fundación PONS.
- **Marisol Menéndez**, CEO de Bilakatu y de #WomenInTechSpain y advisor de *start-up*.
- **José Carlos Huerta**, Director de Análisis del Programa Venture Capital de la Fundación Innovación Bankinter.
- **Carlos Rodríguez Ugarte**, Director de Finanzas de Línea Directa Aseguradora.
- **Mar Garre**, Directora General de la Fundación Línea Directa.



## Redes sociales

Al fin del pasado ejercicio 2023, la **Fundación Línea Directa** contaba con una comunidad de **4.570 seguidores en Facebook, Twitter y YouTube**, un 3,6% más que el año anterior, un crecimiento logrado sin campañas de captación.

A través de la promoción y desarrollo de estos canales, la Fundación Línea Directa apuesta por una comunicación inmediata, transparente y ágil con la sociedad, siempre con el objetivo de seguir difundiendo hábitos de conducción segura en la sociedad. Por ello, su blog, dedicado a la actualidad pero también a la innovación y a la historia de la seguridad vial, es una de las principales herramientas de comunicación para trasladar a la sociedad los principales asuntos en esta materia.



# VOLUNTARIADO CORPORATIVO

**El Grupo Línea Directa pone a disposición de sus empleados la posibilidad de unirse a su red de voluntarios denominada ‘Conmovedores Línea Directa’, cuyo objetivo es 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 169 voluntarios.**

Desde 2022, la acción social de Línea Directa Aseguradora se encuentra integrada de manera efectiva en la estrategia de sostenibilidad bajo la denominación ‘Movimiento Línea Directa’. Esta nomenclatura tiene como objetivo visibilizar y englobar la acción social, así como enmarcar el voluntariado corporativo. Asimismo, se busca hacer una llamada a la acción con el objetivo de implicar a más personas en la comunidad. La red de voluntarios pretende incluir programas de acción social y sostenibilidad que den cabida a todas las inquietudes solidarias de los empleados de la compañía.

Todas las acciones de voluntariado en ‘Conmovedores’ están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, siendo sus prioridades la inclusión, la infancia, la igualdad, la sostenibilidad, la salud, la transparencia, la diversidad y la tercera edad.

El voluntariado se ha centrado en este ejercicio 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 y tercera edad, especialmente en la reducción de la brecha digital de personas mayores; 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 la herramienta Aplanet 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.

## Voluntariado de inclusión

### FUNDACIÓN INTEGRA – ESCUELA DE FORTALECIMIENTO

**Nº voluntarios: 10**

**Nº beneficiarios: 86**

**Horas totales de voluntariado: 32**

A lo largo del año, voluntarios de Línea Directa Aseguradora realizaron 8 talleres de empleo y jornadas de preparación laboral con la Fundación Integra dentro de su programa de inserción laboral denominado 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 capacidades diferentes, grupos en riesgo de exclusión y mujeres en situación de violencia de género.

### FUNDACIÓN INTEGRA – INTEGRATECH

**Nº voluntarios: 12**

**Nº beneficiarios: 10**

**Horas de voluntariado totales: 28**

Esta acción, realizada de la mano de Fundación Integra, ha consistido en un taller formativo a personas en riesgo de exclusión social con el objetivo de reducir su brecha digital y mejorar su empleabilidad.

La formación se ha realizado en dos jornadas completas de trabajo, en las que los voluntarios de Línea Directa Aseguradora han compartido sus conocimientos en materias digitales con los asistentes.

### ASOCIACIÓN NORTE JOVEN

**Nº voluntarios: 6**

**Nº beneficiarios: 20**

**Horas de voluntariado totales: 21**

El Grupo Línea Directa colabora con la asociación Norte Joven 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 de la compañía realizaron en abril 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 ayudarán a una inclusión plena social y laboralmente.

**FUNDACIÓN INTEGRAL - DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER**

**Nº voluntarios: 13**

**Nº beneficiarias: 43**

**Horas totales de voluntariado: 12**

Durante el Día Internacional de la Mujer el 8 de marzo, el Grupo Línea Directa organizó para un colectivo 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 15 minutos a cada participante.
- Dinámica de grupo con *feedback* de los voluntarios.
- Escuchas en los departamentos de ventas emisión y ventas recepción de llamadas durante una hora, poniéndose cada una de ellas al lado de un gestor comercial, viendo y oyendo realizar la llamada y gestiones con los clientes.

**ADOPTA UN ABUELO - SHOWCOOKING**

**Nº voluntarios: 18**

**Nº beneficiarias: 1**

**Horas totales de voluntariado: 20**

Una nueva acción de 2023 con 'Adopta un abuelo' ha sido un taller de cocina en el que los empleados de la compañía aprendieron a hacer torrijas con una cocinera muy experimentada: la abuela Asun, de Adopta un abuelo. Con ella los empleados participantes aprendieron trucos culinarios e hicieron también, al mismo tiempo, una labor de acompañamiento.

Con esta acción, la red de voluntarios promueve la integración de la tercera edad poniendo en valor la trayectoria personal de la abuela que acompañó a las personas de Línea Directa Aseguradora durante la sesión.

**ADOPTA UN ABUELO – EL PODER DE UNA CARTA**

**Nº voluntarios: 67**

**Nº beneficiarias: 67**

**Horas totales de voluntariado: 22**

Durante la Navidad de 2023 la compañía ha puesto en marcha, junto con Adopta un Abuelo, una iniciativa para que las personas mayores en residencias se sientan acompañadas.

Se trata de un portal digital en el que los empleados de Línea Directa pueden enviar cartas a diferentes abuelos de España que van a pasar la Navidad solos, haciéndoles felices en estas fechas.

**FUNDACIÓN BOTÍN – THINKXSOCIAL**

**Nº voluntarios: 2**

**Nº beneficiarios: 14**

**Horas totales de voluntariado: 32**

Línea Directa Aseguradora ha participado en el primer encuentro interdisciplinar entre diversos profesionales del marketing, la publicidad y la comunicación con el objetivo de ayudar a organizaciones sin ánimo de lucro a acercarse a la 'Generación Z'.

El proyecto, organizado por la Fundación Botín, reunió a más de 14 ONG y fundaciones. En Línea Directa se unieron al proyecto 2 profesionales del marketing y comunicación quienes pusieron sus conocimientos durante dos jornadas completas al servicio de éstas.

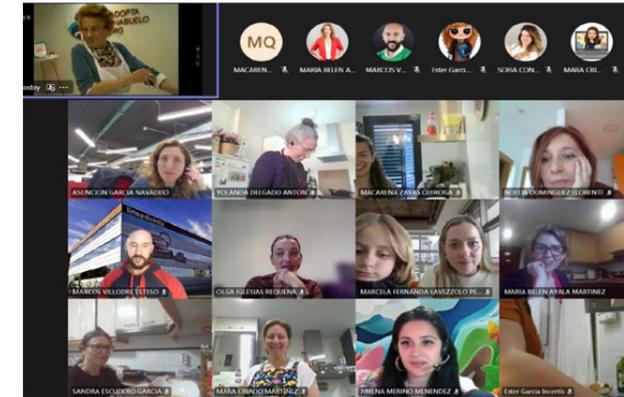
**FUNDACIÓN APROCOR – LA CALLE DE ATRÁS**

**Nº voluntarios: 46**

**Nº beneficiarios: 100**

**Horas totales de voluntariado: 133**

Con motivo de la reunión trimestral del área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, los empleados del área se trasladaron a las instalaciones de la Fundación Aprocor. Allí, una vez concluyó la sesión de trabajo, se realizó una actividad de voluntariado corporativo en el que las personas de la organización ayudaron a la asociación a rehabilitar una zona en desuso de sus instalaciones. Entre todos consiguieron convertirla en un lugar de recreo y encuentro para todos los jóvenes que estudian en el centro.



### FUNDACIÓN A LA PAR – TALLER DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD EN EL HOGAR

**Nº voluntarios: 6**

**Nº beneficiarios: 12**

**Horas totales de voluntariado: 12**

Los voluntarios de Línea Directa han impartido un taller de seguridad en el hogar a los jóvenes con discapacidad intelectual residentes en el piso de entrenamiento de la Fundación A LA PAR, en el que se preparan para empezar a vivir una vida independiente.

En este taller conocieron los principales riesgos que entraña una casa: incendios, posibles lesiones y peligro eléctrico. Para evitarlos, se les dota de conocimientos para ayudarles a prevenirlos y herramientas para actuar si suceden.

### HOGAR EL OLIVO – TALLER DE BAILE

**Nº voluntarios: 4**

**Nº beneficiarios: 17**

**Total horas: 13**

Cuatro voluntarios de la red de 'Conmovedores' se desplazaron al hogar "El Olivo" e impartieron un taller de baile para los 17 niños que viven de acogida allí.

El objetivo de esta acción, además de aportar conocimientos didácticos a los jóvenes, es pasar un rato con ellos, fomentar su integración social y compartir un momento agradable en su compañía.

## Voluntariado medioambiental

### AMI3 – JORNADA DE REFORESTACIÓN

**Nº voluntarios: 51**

**Nº beneficiarios: 10**

**Horas de voluntariado: 102**

Junto a la Asociación en favor de las personas con discapacidad de Tres Cantos (AMI3), Línea Directa ha desarrollado una jornada de reforestación en familia, en la que han participado empleados, familiares e hijos.

Esta acción tiene como objetivo la integración de personas con discapacidad, quienes han sido los monitores de la actividad; el cuidado y conservación del medioambiente y el impacto local, al desarrollarse en Tres Cantos.

## Campañas solidarias navideñas

### HOGAR EL OLIVO – CONVIÉRTETE EN REY MAGO

**Nº voluntarios: 22 voluntarios**

**Nº beneficiarios: 17 jóvenes del Hogar el Olivo**

**Horas de voluntariado/voluntario: 44 horas**

"Conviértete en Rey Mago" es una iniciativa con años de tradición en la compañía. Cada Navidad, los niños albergados en el hogar de acogida "El Olivo" envían a Línea Directa sus cartas a los Reyes Magos. Todas ellas se reparten entre las diferentes áreas de la compañía y se instalan huchas para la recogida de dinero.

Con lo recaudado, se compran los regalos pedidos por los niños y se les entrega en enero durante una visita al hogar "El Olivo".

### RECOGIDA SOLIDARIA DE ALIMENTOS, CON BANCO DE SOLIDARIDAD

**Nº voluntarios: 12 voluntarios**

**Nº beneficiarios: 65 familias en situación de pobreza alimentaria**

**Horas de voluntariado/voluntario: 20 horas**

Se trata de un banco de alimentos que atiende a más de 300 familias en la Comunidad de Madrid. En esta ocasión, los alimentos donados por los empleados de Línea Directa Aseguradora se han empaquetado en forma de lotes navideños, con el objetivo de llevar la ilusión de las fechas a quienes más lo necesitan.

## Bienestar y salud

### X CARRERA MADRID CONTRA EL CÁNCER

**Participantes: 96**

**Donación: 1.366€**

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 colaboró con más de 90 dorsales para fomentar la participación de empleados, contribuyendo así con el fin de la carrera, que es la investigación sobre el cáncer.

### CARRERA INRUN

**Participantes: 10**

El Grupo Línea Directa participa en la primera carrera solidaria por la discapacidad intelectual organizada por la Fundación A LA PAR. Los fondos recaudados en el mercadillo Mercadillo Solidario fueron destinados a la celebración de esta carrera.



## Donaciones

### MERCADILLO SOLIDARIO 2023 EN FAVOR DE A LA PAR

Todos los regalos que llegaron en la Navidad 2022 a los empleados del Grupo por parte proveedores y otras empresas se donaron para realizar un mercadillo solidario. Este año, además, como parte del mercadillo, Línea Directa Aseguradora puso a disposición del mercadillo 150 ordenadores reacondicionados y 110 monitores a un precio simbólico de 20€ y 10€ respectivamente. La recaudación final ha superado los 4.500€.

El mercadillo fue organizado por 10 voluntarios, dando soporte a los profesionales de A LA PAR que estuvieron atendiendo el Mercadillo. La recaudación se destinó íntegramente a la Fundación A LA PAR, quienes traban en favor de los derechos de las personas con discapacidad intelectual y su participación en la sociedad. En concreto, los fondos fueron destinados a la organización y puesta en marcha de la primera edición de *InRun*, su primera carrera solidaria por la discapacidad intelectual, que contó con la participación de casi mil personas.

### DONACIÓN DE CPU'S Y MONITORES

#### Equipos informáticos donados: 15

En el presente año se ha realizado la donación de 9 equipos informáticos reacondicionados a la Fundación Aprocor. Del mismo modo, se han donado 6 equipos reacondicionados a la fundación A LA PAR.

Estos equipos se han instalado en una de sus respectivas salas de formación, permitiendo a los jóvenes con discapacidad intelectual acceder a herramientas tecnológicas con fines educativos.

### FUNDACIÓN ALBERTO CONTADOR – DONACIÓN DE BICICLETAS

#### Nº bicicletas donadas: 10

Con motivo del Día Mundial de la Bicicleta, Línea Directa Aseguradora puso en marcha una campaña de recolección de bicicletas para donarlas a la Fundación Alberto Contador, que las pusieron a punto y distribuyeron a personas en riesgo de exclusión social.

### FUNDACIÓN APROCOR – LA CALLE DE ATRÁS

#### Total donado: 1.486€

Además del voluntariado corporativo, se realizó una donación de 1.486€ a la Fundación Aprocor tras celebrar en sus instalaciones la reunión trimestral del área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad.

### RECOGIDA DE MATERIAL HUMANITARIO – VÍCTIMAS DE LA GUERRA EN UCRANIA

#### Nº de cajas donadas con ayuda humanitaria: 70

Tras el terremoto de Turquía y Siria, Línea Directa inició una campaña de recolección de ropa y materiales de primera necesidad para las víctimas.

Tras contactar con la embajada turca y diversas fundaciones que trabajaban sobre el terreno, comunicaron a la organización que era imposible hacer llegar el cargamento.

De esta forma, desde Acción Social de Línea Directa se decidió redestinar todo lo recolectado a las víctimas de la guerra en Ucrania.

## 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
- Adopta un Abuelo
- AECC
- AMI3
- Fundación Alberto Contador
- Hogar el Olivo
- Fundación Botín



# SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Línea Directa cuenta con un robusto sistema para la gestión de su cadena de valor desde el momento de su homologación hasta la gestión de las licitaciones o el momento de contratación, que se adapta a las necesidades particulares de cada área de la compañía.

## GOBIERNO DE LA CADENA DE VALOR

El área de compras, integrada en la dirección financiera del grupo, tiene como misión fijar la estrategia y procedimientos, y realizar la supervisión de la adquisición de servicios y productos, cumpliendo con los objetivos estratégicos establecidos por el Consejo de Administración.

Durante el proceso de compras, dicha dirección es responsable de garantizar la completa evaluación de riesgos de los proveedores. En particular, se analizan los siguientes riesgos: riesgo crediticio, de fraude, ciberseguridad, ética, ESG, recursos humanos y riesgo fiscal.



Línea Directa tiene la responsabilidad de motivar a sus proveedores para mejorar sus desempeños éticos, sociales y ambientales. Para ello, se han establecido cuatro objetivos con la cadena de valor en su Política de Sostenibilidad:

- Adoptar una colaboración que garantice la eficiencia y la calidad en los productos y servicios que prestan los proveedores a los clientes y a la compañía y que favorezca la generación de valor mutuo.
- Promover que la cadena de valor cumpla con los principios y valores de la compañía, con el Código de Conducta para Proveedores y con los principios establecidos en esta Política, así como en otros marcos normativos internos que resulten de aplicación.
- Impulsar el cumplimiento de la Política de Compras para incorporar aspectos de sostenibilidad o ESG que permitan extender los compromisos de Línea Directa en la cadena de valor.
- Perseguir la protección y la mejora del medioambiente en toda la 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.



## POLÍTICA DE COMPRAS RESPONSABLES

En 2022, la compañía aprobó la **Política de Compras Responsables**, por la que se estipula que se incentivará que los proveedores definan un plan estratégico en materia ESG. Adicionalmente, se incorporaron criterios no financieros –ambientales, sociales y de gobernanza– en el procedimiento para la evaluación y homologación de los proveedores.

## GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA CADENA DE VALOR

Entre las líneas estratégicas aprobadas en el Plan de Sostenibilidad 2023-2025, Línea Directa definió una serie de acciones dirigidas a profundizar en el conocimiento de la cadena de valor desde el punto de vista de la sostenibilidad.

Desde la aprobación de la Política de Compras Responsables, para poder prestar servicios o suministrar productos a la compañía, los proveedores en fase de homologación tienen que realizar una evaluación inicial en aspectos generales, que incluyen criterios ESG.

Adicionalmente, en 2023, la compañía ha elaborado un cuestionario que cubre aspectos ambientales, de derechos humanos, sociales, gestión del talento, seguridad de la información

y privacidad para evaluar el desempeño de los proveedores en materia ESG.

A través de este análisis de los proveedores se pretende determinar los impactos sobre el desarrollo sostenible que Línea Directa genera en su cadena de suministro, así como identificar las potenciales acciones a llevar a cabo con la cadena de valor: sensibilización, formación, acompañamiento o incentivación.

## CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES

El Código de Conducta para proveedores es un aspecto de obligada aceptación para cualquier proveedor que vaya a ofrecer un servicio o un producto a la compañía. Dicho Código de Conducta fue actualizado y aprobado por el Consejo de Administración a finales de 2022.

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 medioambiente, entre otros aspectos. En definitiva, se trata de asegurar que los proveedores compartan y respeten los valores éticos que guían la conducta del Grupo y de sus empleados.

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.

### **CADENA DE SUMINISTRO: COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES**

En 2023 Línea Directa Aseguradora ha realizado pedidos a 570 proveedores por valor de 167,3 millones de euros, además de los realizados a la red de prestaciones del Grupo, frente a los pagos por 172,1 millones de euros a 494 proveedores realizados el año anterior. Como muestra del compromiso de Línea Directa con el desarrollo y crecimiento del tejido productivo local en España, el 92% de las compras se realizaron a proveedores locales, mismo porcentaje que en 2022. Por otro lado, durante 2023, la compañía ha homologado a 146 nuevos proveedores (119 en 2022).

Los elevados volúmenes de compras locales del grupo constituyen un motor de crecimiento para las zonas geográficas en las que Línea Directa desarrolla su actividad, favoreciendo el desarrollo empresarial, industrial y social de las mismas, mediante la creación de empleo en las empresas proveedoras de productos y servicios.

**Periódicamente el proceso de compras es auditado internamente. Las recomendaciones y oportunidades de mejora que surgen durante estas revisiones son analizadas y puestas en marcha, haciéndose un seguimiento periódico del grado de implantación de las mismas, con el objeto de mantener una mejora continua en los procesos.**

### **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ESG DE PROVEEDORES**

En 2023, Línea Directa ha puesto en marcha un sistema para la gestión y evaluación del desempeño ESG de los proveedores que realizan operaciones críticas, a lo largo de su relación con la compañía, dando lugar a un reporte informativo a disposición de la dirección.

A cierre de 2023, el 91% de los proveedores de la aseguradora encuestados en este año han sido evaluados según los criterios de sostenibilidad establecidos. Igualmente, ha sido analizado el desempeño del 34% de los proveedores que formaron parte de una primera oleada de la evaluación de la red de prestaciones de Motor.

El objetivo de la evaluación ESG de proveedores no es sólo poder seleccionar a los colaboradores que demuestren un mejor desempeño en sostenibilidad sino también motivar a que mejoren su desempeño ESG, lo que, entre otros aspectos, permitirá mejorar su competitividad.

### **DENUNCIAS AL CANAL ÉTICO RELACIONADAS CON PROVEEDORES**

En 2023 no se ha identificado ninguna contratación con proveedores en la que se hayan generado incidentes relacionados con los derechos de libertad sindical, negociación colectiva, empleo de mano de obra infantil o trabajo forzado o no consentido, ni se tiene constancia de que se hayan recibido denuncias por los motivos señalados. Al igual que en 2022, tampoco se ha detectado ningún proveedor con un impacto social negativo significativo. De las comunicaciones sobre proveedores que se registraron a través del canal de denuncias habilitado al efecto (Canal ético), todas fueron investigadas y no se confirmaron hallazgos en ninguna.



# SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Servicio de Atención al Cliente de Línea Directa Aseguradora atiende las quejas y reclamaciones de los clientes, actúa con total independencia de las áreas de negocio de la compañía y observa un cumplimiento estricto de las normas que lo regulan. Esto garantiza la atención personalizada de todas las incidencias y una respuesta motivada al cliente en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y la protección a sus intereses.

Para ello, la compañía analiza la información obtenida a partir de las quejas y reclamaciones recibidas y propone a las áreas de negocio diferentes medidas para impulsar una mejora de la calidad. La tramitación de las incidencias incluye la revisión de todos los procesos relativos al servicio y la información puntual al cliente sobre los avances en la gestión a través del canal que elija.

El ejercicio 2023 ha supuesto un reto importante para el Servicio de Atención al Cliente ya que el entorno de complejidad e incertidumbre causado por el proceso inflacionario de las prestaciones y por la pérdida de liquidez de las familias, han provocado un repunte de las quejas y las reclamaciones. Durante el pasado ejercicio, la compañía resolvió 630 quejas y 7.007 reclamaciones, lo que supone un incremento respecto a 2022 del 58,3% y del 29,5%, respectivamente. De todas ellas, un 39,86% fueron resueltas a favor del cliente.

En cuanto a los plazos de resolución, Línea Directa sigue manteniendo unos tiempos ágiles de respuesta que durante el pasado año fueron de 16,56 días de tiempo medio de resolución.

## INFORME DE ACTIVIDAD DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Si el asegurado no está conforme con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, cuenta con distintas alternativas para argumentar y hacer prosperar su reclamación. Línea Directa cuenta con la figura del **Defensor del Cliente**, que promueve la transparencia y la protección de los intereses del asegurado y la utilización de las mejores prácticas con resoluciones vinculantes para la compañía.

Durante el ejercicio 2023 se han resuelto **488 reclamaciones** a través del Defensor del Cliente, de las cuales **214 (43,8%)** se han resuelto a favor del cliente y **274 (56,2%)** a favor de la compañía.

De estas 214 reclamaciones resueltas a favor del cliente, 11 fueron estimadas y 203 finalizaron con un allanamiento.

## EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES

AÑO	QUEJAS	RECLAMACIONES	TOTAL
2023	630	7.007	7.637
	8,25%	91,75%	
2022	398	5.411	5.809
	6,85%	93,15%	

AÑO	PROCEDENTES	NO PROCEDENTES	TOTAL
2023	3.044	4.593	7.637
	39,86%	60,14%	
2022	2.215	3.594	5.809
	38,13%	61,87%	

\* Datos extraídos a fecha 01/01/2024 sobre reclamaciones terminadas en 2023 independientemente de su fecha de entrada.

## DISTRIBUCIÓN POR LAS DIFERENTES ÁREAS DE GESTIÓN 2023

ÁREA	PORCENTAJE	QUEJAS Y RECLAMACIONES
Gestión de Accidentes	66,39%	5.070
Gestión de Póliza	19,22%	1.468
Cotización y Cierre	1,79%	137
Servicios Adicionales	8,73%	667
Asistencia en Viaje	3,34%	255
Otros	0,52%	40

# CALIDAD EN EL SERVICIO

**El modelo de negocio directo aporta un gran número de ventajas competitivas respecto al tradicional: mayor capacidad de alineamiento, ahorro en comisiones y redes de oficinas y contacto directo con el cliente. Es precisamente esta última la que permite a Línea Directa conocer de primera mano las necesidades de los asegurados, lo que constituye un extraordinario activo a la hora de impulsar la calidad en todos sus procesos.**

Línea Directa Aseguradora monitoriza Net Promoter Score (NPS), que estima el grado potencial de recomendación de la compañía por parte de sus clientes y usuarios. Este sistema cuenta con una escala de medición de 1 a 10 puntos, siendo considerados solamente como “promotores” a aquellos asegurados que puntúan su experiencia con la compañía con una nota de 9 ó 10.

En este sentido, el NPS global de Línea Directa Aseguradora en 2023 ha alcanzado 29,16 puntos, lo que supone una variación de 17,8 puntos respecto a 2022, un retroceso causado por el endurecimiento de la suscripción ante la actual coyuntura de mercado de presión de la inflación de costes sobre los márgenes aseguradores.

Uno de los principales retos vividos por el área de Calidad durante el pasado ejercicio ha sido adaptar los sistemas de medición al nuevo enfoque multiproducto de la compañía. Se ha logrado definir un conjunto de indicadores que, además de aportar una lectura conjunta de los KPI, ofrece la posibilidad de conocer la evaluación del asegurado del proceso o servicio en cuestión.

El año 2023 también ha asistido a una importante evolución del Cuadro de Mando de Experiencia de Cliente en el ámbito de las prestaciones del seguro de Hogar y se ha profundizado en el conocimiento y análisis de las best practices del mercado, siempre con el objetivo de enriquecer la toma de decisiones en el futuro.

En 2024, se trabajará en ampliar la metodología sobre prestación del servicio al resto de interacciones del cliente, así como en la predicción y detección temprana de alarmas sobre los nuevos indicadores de percepción.



# ANEXOS

MATRIZ DE COMPETENCIA DE LOS CONSEJEROS

INDICADORES AMBIENTALES

INDICADORES DE PERSONAS

REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

INFORME DE VERIFICACIÓN DEL EINF



## MATRIZ DE COMPETENCIA DE LOS CONSEJEROS

Competencias			D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	D.ª Patricia Ayuela Rueda	D. John de Zulueta Greenebaum	D.ª Ana María Plaza Arregui	D.ª Rita Estévez Luaña	D.ª Elena Otero-Novas Miranda	D. Fernando Masaveu Herrero		
1	Sector regulado	Seguros, banca y mercado de valores	1.1 Seguros	x	x	x	x	x	x		
			1.2 Banca	x	x	x		x		x	
			1.3 Mercado de Valores	x		x	x		x	x	
2	Financiero y riesgos	Finanzas y contabilidad. Auditoría y Gestión de riesgos	2.1 Finanzas y contabilidad	x	x	x	x	x		x	
			2.2 Auditoría y gestión de riesgos	x		x	x	x	x		x
			2.3 Cumplimiento normativo	x		x	x	x	x		x
3	Transformación digital	Digitalización. Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). Ciberseguridad.	3.1 Digitalización y TIC	x	x	x	x	x	x		
			3.2 Ciberseguridad	x		x		x	x		
			3.3 Protección de datos	x		x		x	x		x
4	Diversidad	Diversidad de género, nacionalidad y edad	4.1. Género	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Mujer	Mujer	Hombre	
			4.2. Nacionalidad	Española	Española	Estadounidense	Española	Española	Española	Española	Española
			4.3. Edad (<50) (51-60) (>60)	Entre 50 y 60	<50	>60	Entre 50 y 60	Entre 50 y 60	Entre 50 y 60	Entre 50 y 60	Entre 50 y 60
5	ASG	Experiencia y formación en cuestiones ASG	5.1. Cuestiones ambientales	x		x	x		x	x	
			5.2. Cuestiones sociales	x		x	x	x	x	x	x
			5.3. Cuestiones de gobernanza	x		x	x	x	x	x	x
6	Clientes	Comercial y Marketing. Calidad. Consumidores	6.1 Comercial y Marketing	x	x	x		x		x	
			6.2 Calidad y Consumidores		x	x			x		x
7	Estrategia	Estrategia. Desarrollo de negocio	7. Estrategia y desarrollo de negocio	x	x	x	x	x	x	x	
8	Internacional	Experiencia internacional	8. Experiencia internacional	x	x	x	x	x	x	x	
9	Consejos	Experiencia en otros consejos	9. Experiencia en otros consejos	x	x	x	x	x	x	x	
10	Personas	Gestión de personas. Talento y compensación	10. Gestión de personas. Talento y compensación	x	x	x	x	x	x	x	

## INDICADORES AMBIENTALES

Indicador	2021	2022	2023
<b>CONSUMO ENERGÉTICO</b>			
Gasóleo (l)	8.319,70	11.547,00	12.028,93
Gasóleo (MWh)	81,5	111,77	120,05
Gas Natural (MWh)	3.143,34	2.414,50	2.370,53
Electricidad (MWh)	5.209,90	5.223,10	4.916,57
Electricidad Autogenerada (MWh)	-	318,4	688,5
% electricidad de origen renovable	0%	69,10%	72,2%
Electricidad de fuentes renovables (MWh)	0	3.611,47	3.548,18
Electricidad de fuentes no renovables (MWh)	5.209,92	1.611,64	1.368,39
<b>Energía total</b>	<b>8.434,74</b>	<b>7.749,37</b>	<b>7.407,15</b>

Indicador	2021	2022	2023
<b>HUELLA DE CARBONO</b>			
<b>ALCANCE 1</b>			
Alcance 1: emisiones directas de CO2 (tonCO2e)	602,3	471,0	464,2
<b>ALCANCE 2</b>			
Alcance 2 (market-based) emisiones indirectas de CO2 por electricidad consumida (tonCO2 e)	1.178,3	426,2	346,7
Alcance 2 (location-based) emisiones indirectas de CO2 por electricidad consumida (tonCO2 e)*	1.178,3	1.239,9	1.084,15
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por agua	4,58	2,4	2,7
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por papel**	16,5	0,2	0,2
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por viajes de empresa	7	22,01	19,82
Alcance 3 emisiones inducidas de CO2 por desplazamiento de empleados in itinere	2.296,4	2.653,4	2.451,2
Intensidad alcance 1 (tonCO2e/plantilla media)	0,230	0,190	0,185
Intensidad alcance 2 (tonCO2e/plantilla media)	0,460	0,150	0,138
Intensidad (alcance 1 + alcance 2)	0,690	0,340	0,324

\* A partir de 2022, se ha modificado la metodología de cálculo de las emisiones de alcance 1 y alcance 2.

\*\* A partir de 2022, se ha modificado la metodología de cálculo de las emisiones por papel.

\*\*\* Fuente de emisión alcance 1 y 2: Factores de emisión del Ministerio para la Transición Ecológica (versión 23 de junio 2023). Fuente del resto de emisiones: Factores de conversión de DEFRA (versión 1.1 año 2023).

\*\*\*\* Las emisiones directas e indirectas (alcance 1 y 2) de la compañía serán objeto de verificación adicional. Una vez finalizada la verificación, los datos se actualizarán en la siguiente edición del Estado de Información No Financiera.

Indicador	2021	2022	2023
<b>CONSUMO DE AGUA</b>			
Agua potable (ml)	14,32	16,12	15,27
<b>GESTIÓN DE RESIDUOS</b>			
Residuos totales (Kg)	107.822	112.042	113.967
Residuos peligrosos (Kg)	35.715	40.435	40.059
Residuos no peligrosos (Kg)	72.106	71.608	73.908
Papel y cartón (Kg)	14.839	17.898	21.915
Plástico (Kg)	16.976	14.010	18.777
Otros residuos no peligrosos (Kg)	40.291	39.700	33.216
<b>VALORIZACIÓN DE RESIDUOS</b>			
Residuos reciclados/reutilizados (Kg)	97.332	81.156	82.844
Residuos desechados (Kg)	0	0	10.499,2
Residuos enviados a vertedero (Kg)	0	0	0
Residuos incinerados (con o sin recuperación) (Kg)	0	20.202	19.044
Residuos eliminados de otra manera, especificar (Kg)	0	0	1.277
Residuos con método de eliminación desconocido (Kg)	10.490	10.684	303
<b>ALCANCE DE CERTIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>			
Ocupantes en centros certificados medioambientalmente (%)	76%	76%	86%
<b>CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS</b>			
Consumo de papel (Kg)	11.712	9.705	9.158
Consumo de tóner (Kg)	30,8	23,4	28,4

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de plantilla a cierre de año

Indicador	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<b>Total plantilla</b>	<b>1.096</b>	<b>1.480</b>	<b>2.576</b>	<b>1.068</b>	<b>1.432</b>	<b>2.500</b>	<b>1.046</b>	<b>1.459</b>	<b>2.505</b>
<b>Distribución de plantilla por antigüedad y por género</b>									
<=5	557	599	1.156	510	542	1.052	480	551	1.031
6-15	325	452	777	293	380	673	285	365	650
16-25	207	417	624	256	471	727	265	493	758
>25	7	12	19	9	39	48	16	50	66
<b>Distribución de plantilla por edad y por género</b>									
<30	104	131	235	102	129	231	139	170	309
>=30 y <50	826	1.054	1.880	771	968	1.739	699	924	1.623
>=50	166	295	461	195	335	530	208	365	573
<b>Distribución de plantilla por grupo profesional y por género</b>									
Directivos	35	35	70	37	37	74	35	37	72
Profesionales expertos	189	176	365	187	169	356	185	163	348
Profesionales	283	422	705	264	412	676	261	397	658
Staff	589	847	1.436	580	814	1.394	565	862	1.427
<b>Distribución de plantilla por tipo de contrato y por género</b>									
Indefinido	1.050	1.444	2.494	1.050	1.417	2.467	1.037	1.458	2.495
Temporal	46	36	82	18	15	33	9	1	10
<b>Distribución de plantilla por tipo de jornada y por género</b>									
Completa	709	631	1.340	720	664	1.384	679	674	1.353
Parcial	387	849	1.236	348	768	1.116	367	785	1.152

	2021	2022	2023
<b>Porcentaje de nacionalidades respecto al total de la plantilla (%)</b>			
España	95,4%	95,7%	93,8%
Venezuela	1,3%	1,5%	1,9%
Perú	0,6%	0,5%	0,8%
Colombia			0,5%
Otras nacionalidades*	2,7%	2,4%	3,1%
<b>N° total de nacionalidades</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>33</b>

\*con un peso menor al 0.5% sobre el total

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de plantilla a cierre de año

Indicador	2021			2022			2023		
	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL
<b>Total plantilla</b>	<b>1.340</b>	<b>1.236</b>	<b>2.576</b>	<b>1.384</b>	<b>1.116</b>	<b>2.500</b>	<b>1.353</b>	<b>1.152</b>	<b>2.505</b>
<b>Distribución de plantilla por antigüedad y por tipo de jornada</b>									
<=5	362	794	1.156	392	660	1.052	349	682	1.031
6-15	469	308	777	382	291	673	352	298	650
16-25	491	133	624	568	159	727	591	167	758
>25	18	1	19	42	6	48	61	5	66
<b>Distribución de plantilla por edad y por tipo de jornada</b>									
<30	59	176	235	73	158	231	78	231	309
>=30 y <50	972	908	1.880	956	783	1.739	865	758	1.623
>=50	309	152	461	355	175	530	410	163	573
<b>Distribución de plantilla por grupo profesional y por tipo de jornada</b>									
Directivos	70	0	70	74	0	74	72	0	72
Profesionales expertos	333	32	365	326	30	356	325	23	348
Profesionales	599	106	705	566	110	676	561	97	658
Staff	338	1.098	1.436	418	976	1.394	395	1.032	1.427
<b>Distribución de plantilla por tipo de contrato y por tipo de jornada</b>									
Indefinido	1.320	1.174	2.494	1.371	1.096	2.467	1.344	1.151	2.495
Temporal	20	62	82	13	20	33	9	1	10
	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL
<b>Total plantilla</b>	<b>2.494</b>	<b>82</b>	<b>2.576</b>	<b>2.467</b>	<b>33</b>	<b>2.500</b>	<b>2.495</b>	<b>10</b>	<b>2.505</b>
<b>Distribución de plantilla por antigüedad y por tipo de contrato</b>									
<=5	1.074	82	1.156	1.019	33	1.052	1.021	10	1.031
6-15	777	0	777	673	0	673	650	0	650
16-25	624	0	624	727	0	727	758	0	758
>25	19	0	19	48	0	48	66	0	66
<b>Distribución de plantilla por edad y por tipo de contrato</b>									
<30	213	22	235	214	17	231	309	0	309
>=30 y <50	1.830	50	1.880	1.724	15	1.739	1.614	9	1.623
>=50	451	10	461	529	1	530	572	1	573
<b>Distribución de plantilla por grupo profesional y tipo de contrato</b>									
Directivos	70	0	70	74	0	74	72	0	72
Profesionales expertos	365	0	365	356	0	356	348	0	348
Profesionales	701	4	705	675	1	676	658	0	658
Staff	1.358	78	1.436	1.362	32	1.394	1.417	10	1.427

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de plantilla media

Indicador	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Plantilla media	1.098,0	1.481,3	2.579,3	1.078,2	1.459,9	2.538,1	1.052,9	1.435,4	2.488,3
<b>Distribución de plantilla media por antigüedad y por género</b>									
<=5	565,8	619,1	1.184,9	532,7	577,5	1.110,2	497,8	541,8	1.039,7
6-15	345,0	486,3	831,3	300,1	400,3	700,3	282,8	366,0	648,8
16-25	181,0	368,7	549,7	237,9	451,0	688,9	258,7	481,3	739,9
>25	6,2	7,3	13,5	7,5	31,2	38,7	13,6	46,3	59,9
<b>Distribución de plantilla media por edad y por género</b>									
<30	109,6	143,1	252,7	99,0	131,4	230,4	121,9	145,0	266,9
>=30 y <50	841,3	1.058,3	1.899,5	794,8	1.006,4	1.801,2	730,4	940,0	1.670,4
>=50	147,2	280,0	427,2	184,4	322,1	506,5	200,6	350,4	551,0
<b>Distribución de plantilla media por grupo profesional y por género</b>									
Directivos	34,9	35,0	69,9	35,3	36,2	71,4	34,6	37,6	72,2
Profesionales expertos	184,4	175,8	360,2	189,9	171,3	361,3	187,7	167,1	354,8
Profesionales	278,3	419,4	697,7	274,8	419,7	694,5	260,7	400,4	661,1
Staff	600,4	851,2	1.451,6	578,2	832,8	1.410,9	570,0	830,3	1.400,3
<b>Distribución de plantilla media por tipo de jornada y por género</b>									
Indefinido	1.039,6	1.417,2	2.456,8	1.046,1	1.421,3	2.467,3	1.042,7	1.432,4	2.475,1
Temporal	58,4	64,2	122,6	32,1	38,7	70,8	10,3	3,0	13,3
<b>Distribución de plantilla media por tipo de jornada y por género</b>									
Completa	703,6	626,5	1.330,1	688,8	640,0	1.328,8	713,4	667,3	1.380,8
Parcial	394,4	854,8	1.249,3	389,4	819,9	1.209,3	339,5	768,1	1.107,6

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de plantilla media

Indicador	2021			2022			2023		
	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL	COMPLETA	PARCIAL	TOTAL
Plantilla media	1.330,1	1.249,3	2.579,3	1.328,8	1.209,4	2.538,1	1.380,8	1.107,6	2.488,3
<b>Distribución de plantilla media por antigüedad y por tipo de jornada</b>									
<=5	367,9	817,0	1.184,9	349,1	761,1	1.110,2	395,3	644,3	1.039,7
6-15	512,0	319,3	831,3	405,1	295,3	700,3	355,2	293,7	648,8
16-25	436,8	112,9	549,7	540,9	148,0	688,9	576,1	163,8	739,9
>25	13,4	0,1	13,5	33,7	5,0	38,7	54,2	5,8	59,9
<b>Distribución de plantilla media por edad y por tipo de jornada</b>									
<30	56,3	196,3	252,7	57,8	172,6	230,4	89,9	177,0	266,9
>=30 y <50	990,6	908,9	1.899,5	936,3	864,9	1.801,2	907,8	762,6	1.670,4
>=50	283,2	144,0	427,2	334,7	171,8	506,5	383,0	168,0	551,0
<b>Distribución de plantilla media por grupo profesional y por tipo de jornada</b>									
Directivos	69,9	0,0	69,9	71,4	0,0	71,4	72,2	0,0	72,2
Profesionales expertos	327,8	32,4	360,2	331,1	30,2	361,3	328,0	26,8	354,8
Profesionales	591,5	106,2	697,7	585,7	108,8	694,5	558,3	102,8	661,1
Staff	340,9	1.110,7	1.451,6	340,6	1.070,3	1.410,9	422,3	978,0	1.400,3
<b>Distribución de plantilla media por tipo de contrato y por tipo de jornada</b>									
Indefinido	1.312,3	1.144,4	2.456,8	1.312,0	1.155,3	2.467,3	1.370,7	1.104,4	2.475,1
Temporal	17,8	104,8	122,6	16,8	54,0	70,8	10,1	3,2	13,3

## INDICADORES DE PERSONAS

## Datos de plantilla media

Indicador	2021			2022			2023		
	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL
Plantilla media	2.456,8	122,6	2.579,3	2.467,3	70,8	2.538,1	2.475,1	13,3	2.488,3
<b>Distribución de plantilla media por antigüedad y por tipo de contrato</b>									
<=5	1.062,3	122,6	1.184,9	1.039,4	70,8	1.110,2	1.026,4	13,3	1.039,7
6-15	831,3	0	831,3	700,3	0,0	700,3	648,8	0,0	648,8
16-25	549,7	0	549,7	688,9	0,0	688,9	739,9	0,0	739,9
>25	13,5	0	13,5	38,7	0,0	38,7	59,9	0,0	59,9
<b>Distribución de plantilla media por edad y por tipo de contrato</b>									
<30	211,2	41,5	252,7	204,5	25,9	230,4	265,3	1,7	266,9
>=30 y <50	1.825,5	74,0	1.899,5	1.764,2	37,0	1.801,2	1.659,8	10,6	1.670,4
>=50	420,1	7,1	427,2	498,7	7,8	506,5	550,0	1,0	551,0
<b>Distribución de plantilla media por grupo profesional y tipo de contrato</b>									
Directivos	69,9	0	69,9	71,4	0,0	71,4	72,2	0,0	72,2
Profesionales expertos	360,0	0,2	360,2	361,3	0,0	361,3	354,8	0,0	354,8
Profesionales	695,4	2,3	697,7	693,1	1,4	694,5	661,1	0,0	661,1
Staff	1.331,4	120,2	1.451,6	1.341,6	69,3	1.410,9	1.387,1	13,3	1.400,3

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de altas en el Grupo

Indicador	2021			2022			2023		
	ALTAS	PLANTILLA AL CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN	ALTAS	PLANTILLA AL CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN	ALTAS	PLANTILLA AL CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN
<b>Total plantilla</b>	<b>298</b>	<b>2.576</b>	<b>11,57%</b>	<b>279</b>	<b>2.500</b>	<b>11,2%</b>	<b>419</b>	<b>2.505</b>	<b>16,73%</b>
<b>Altas del Grupo por género</b>									
<b>Hombre</b>	<b>140</b>	<b>1.096</b>	<b>12,8%</b>	<b>129</b>	<b>1.068</b>	<b>12,1%</b>	<b>204</b>	<b>1.046</b>	<b>19,5%</b>
Nueva contratación	133		12,14%	121		11,33%	196		18,74%
Recontratación	7		0,64%	8		0,75%	8		0,76%
<b>Mujer</b>	<b>158</b>	<b>1.480</b>	<b>10,7%</b>	<b>150</b>	<b>1.432</b>	<b>10,5%</b>	<b>215</b>	<b>1.459</b>	<b>14,7%</b>
Nueva contratación	139		9,39%	136		9,50%	204		13,98%
Recontratación	19		1,28%	14		0,98%	11		0,75%
<b>Altas del Grupo por edad</b>									
<b>&lt;30</b>	<b>109</b>	<b>235</b>	<b>46,4%</b>	<b>119</b>	<b>231</b>	<b>51,5%</b>	<b>223</b>	<b>309</b>	<b>72,2%</b>
Nueva contratación	105		44,68%	116		50,22%	218		70,55%
Recontratación	4		1,70%	3		1,30%	5		1,62%
<b>&gt;=30 y &lt;50</b>	<b>171</b>	<b>1.880</b>	<b>9,1%</b>	<b>138</b>	<b>1.739</b>	<b>7,9%</b>	<b>196</b>	<b>1.623</b>	<b>12,1%</b>
Nueva contratación	152		8,09%	122		7,02%	182		11,21%
Recontratación	19		1,01%	16		0,92%	14		0,86%
<b>&gt;=50</b>	<b>18</b>	<b>461</b>	<b>3,9%</b>	<b>22</b>	<b>530</b>	<b>4,2%</b>	<b>0</b>	<b>573</b>	<b>0,0%</b>
Nueva contratación	15		3,25%	19		3,58%			0,00%
Recontratación	3		0,65%	3		0,57%	0		0,00%

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de altas en el Grupo

Indicador	2021			2022			2023		
	ALTAS	PLANTILLA AL CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN	ALTAS	PLANTILLA AL CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN	ALTAS	PLANTILLA AL CIERRE	TASA DE CONTRATACIÓN
<b>Altas del grupo por Grupo profesional</b>									
<b>Directivos</b>	1	70	1,4%	4	74	5,4%	2	72	2,8%
Nueva contratación	1		1,4%	4		5,41%	2		2,8%
Recontratación	0		0,0%	0		0,00%			
<b>Profesionales expertos</b>	29	365	7,9%	9	356	2,5%	23	348	6,6%
Nueva contratación	28		7,7%	7		1,97%	23		6,6%
Recontratación	1		0,3%	2		0,56%			
<b>Profesionales</b>	39	705	5,5%	18	676	2,7%	18	658	2,7%
Nueva contratación	32		4,5%	10		1,48%	15		2,3%
Recontratación	7		1,0%	8		1,18%	3		0,5%
<b>Staff</b>	229	1.436	15,9%	248	1.394	17,8%	376	1.427	26,3%
Nueva contratación	211		14,7%	236		16,93%	360		25,2%
Recontratación	18		1,3%	12		0,86%	16		1,1%

### Datos de nuevas contrataciones

Indicador	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<b>Total general</b>	133	139	272	121	136	257	196	204	400
<b>Tipo de contrato en nueva contratación</b>									
Indefinido	49	20	69	73	44	117	193	203	396
Temporal	84	119	203	48	92	140	3	1	4
<b>Nuevas contrataciones por tipo de jornada</b>									
Completa	55	18	73	49	12	61	157	134	291
Parcial	78	121	199	72	124	196	39	70	109

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de nuevas contrataciones

Indicador	2021								
	ALTAS			PLANTILLA AL CIERRE			TASA DE CONTRATACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	133	139	272	1.096	1.480	2.576	12,1%	9,4%	10,6%

#### Nuevas contrataciones por grupo profesional

Directivos	1		1	35	35	70	2,9%	0,0%	1,4%
Profesionales expertos	19	9	28	189	176	365	10,1%	5,1%	7,7%
Profesionales	25	7	32	283	422	705	8,8%	1,7%	4,5%
Staff	88	123	211	589	847	1.436	14,9%	14,5%	14,7%

Indicador	2022								
	ALTAS			PLANTILLA AL CIERRE			TASA DE CONTRATACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	121	136	257	1.068	1.432	2.500	11,3%	9,5%	10,3%

#### Nuevas contrataciones por grupo profesional

Directivos	2	2	4	37	37	74	5,4%	5,4%	5,4%
Profesionales expertos	7	0	7	187	169	356	3,7%	0,0%	2,0%
Profesionales	5	5	10	264	412	676	1,9%	1,2%	1,5%
Staff	107	129	236	580	814	1.394	18,4%	15,8%	16,9%

Indicador	2023								
	ALTAS			PLANTILLA AL CIERRE			TASA DE CONTRATACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	196	204	400	1.046	1.459	2.505	18,7%	14,0%	16,0%

#### Nuevas contrataciones por grupo profesional

Directivos	2	0	2	35	37	72	5,7%	0,0%	2,8%
Profesionales expertos	17	6	23	185	163	348	9,2%	3,7%	6,6%
Profesionales	14	1	15	261	397	658	5,4%	0,3%	2,3%
Staff	163	197	360	565	862	1.427	28,8%	22,9%	25,2%

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de evaluación de desempeño

Indicador	2021			2022			2023		
	EVALUADOS	PERSONAS A CIERRE	%	EVALUADOS	PERSONAS A CIERRE	%	EVALUADOS	PERSONAS A CIERRE	%
Total plantilla	2.544	2.576	98,8%	2.451	2.500	98,0%	2.446	2.505	97,6%
<b>Empleados que han participado en la evaluación de desempeño por género</b>									
Hombres	1.075	1.096	98,1%	1.408	1.432	98,3%	1.016	1.046	97,1%
Mujeres	1.469	1.480	99,3%	1.043	1.068	97,7%	1.430	1.459	98,0%
<b>Empleados que han participado en la evaluación de desempeño por edad</b>									
<30	228	235	97,0%	227	231	98,3%	293,0	309	94,8%
>=30 y <50	1.869	1.880	99,4%	1.711	1.739	98,4%	1.593,0	1.623	98,2%
>=50	447	461	97,0%	513	530	96,8%	560,0	573	97,7%
<b>Empleados que han participado en la evaluación de desempeño por grupo profesional</b>									
Directivos	55	70	78,6%	59	74	79,7%	52	72	72,2%
Profesionales expertos	362	365	99,2%	348	356	97,8%	344	348	98,9%
Profesionales	697	705	98,9%	666	676	98,5%	655	658	99,5%
Staff	1.430	1.436	99,6%	1.378	1.394	98,9%	1.395	1.427	97,8%

### Datos de desarrollo

Indicador	2021	2022	2023
	<b>Procesos de Selección Internos</b>		
Nº Procesos Selección Internos	41	79	81*
Nº de Personas que cambian de puesto	41	71	90
Nº candidatos	579	530	636

Indicador	2021	2022	2023
	<b>Procesos de Selección Externa Individual</b>		
Nº Procesos Selección	61	21	42
Candidatos	5.845	3.500	5.463

\* En 2023, el número de promocionados es superior al de procesos de promoción por haber promocionado varias personas en algunos de esos procesos.

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de desarrollo

Indicador	MOVIMIENTOS INTERNOS			PLANTILLA A CIERRE			TASA DE MOVIMIENTOS		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>90</b>	<b>1.046</b>	<b>1.459</b>	<b>2.505</b>	<b>4,0%</b>	<b>3,3%</b>	<b>3,6%</b>

#### Procesos de Selección Internos

Directivos	1	1	2	35	37	72	2,9%	2,7%	2,8%
Profesionales expertos	15	9	24	185	163	348	8,1%	5,5%	6,9%
Profesionales	18	19	37	261	397	658	6,9%	4,8%	5,6%
Staff	8	19	27	565	862	1.427	1,4%	2,2%	1,9%

Indicador	MOVIMIENTOS INTERNOS			NUEVAS CONTRATACIONES			TASA DE COBERTURA INTERNA VS EXTERNA		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>90</b>	<b>136</b>	<b>131</b>	<b>267</b>	<b>24%</b>	<b>27%</b>	<b>25%</b>

#### Procesos de Selección (incluyendo grupales)

Directivos	1	1	2	1	0	1	50%	100%	67%
Profesionales expertos	15	9	24	20	6	26	43%	60%	48%
Profesionales	18	19	37	13	2	15	58%	90%	71%
Staff	8	19	27	102	123	225	7%	13%	11%

\* Incluye incorporaciones a staff, cuyas vacantes no se abren internamente

Indicador	MOVIMIENTOS INTERNOS			NUEVAS CONTRATACIONES INDIVIDUALES			TASA DE COBERTURA INTERNA VS EXTERNA		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>90</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>42</b>	<b>55%</b>	<b>86%</b>	<b>68%</b>

#### Procesos de Selección Individuales

Directivos	1	1	2	1	0	1	50%	100%	67%
Profesionales expertos	15	9	24	20	6	26	43%	60%	48%
Profesionales	18	19	37	13	2	15	58%	90%	71%
Staff	8	19	27	0	0	0	100%	100%	100%

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de conciliación

Indicador	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	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)	34	44	78	43	39	82	33	46	79
Personas que han disfrutado de un permiso parental en el año (incluye personas que comenzaron su permiso en el año anterior)	40	61	101	62	41	103	57	54	111
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso	96,9%	89,6%	92,5%	98,9%	97,6%	98,2%	96,0%	82,4%	90,5%
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización doce meses después.	87,8%	76,7%	83,5%	97,7%	95,9%	96,8%	91,0%	78,0%	84,0%

Indicador	2021		2022		2023	
	Nº DÍAS DE LICENCIA	Nº HORAS DE LICENCIA	Nº DÍAS DE LICENCIA	Nº HORAS DE LICENCIA	Nº DÍAS DE LICENCIA	Nº HORAS DE LICENCIA
<b>Maternidad</b>	<b>3.868</b>	<b>23.259</b>	<b>3.537</b>	<b>20.439</b>	<b>3.401</b>	<b>19.548</b>
Hombre	73	501	-	-	-	-
Mujer	3.795	22.758	3.537	20.439	3.401	19.548
<b>Paternidad</b>	<b>2.217</b>	<b>13.711</b>	<b>3.526</b>	<b>21.684</b>	<b>2.762</b>	<b>16.959</b>
Hombre	2.217	13.711	3.446	21.163	2.722	16.698
Mujer	-	-	80	521	40	261
<b>Total</b>	<b>6.085</b>	<b>36.970</b>	<b>7.063</b>	<b>42.123</b>	<b>6.163</b>	<b>36.507</b>

## INDICADORES DE PERSONAS

## Datos de retribución

Indicador	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
<b>Total general</b>	<b>39.933</b>	<b>35.292</b>	<b>37.268</b>	<b>40.902</b>	<b>36.667</b>	<b>38.468</b>	<b>41.619</b>	<b>37.921</b>	<b>34.488</b>
<b>Retribución media por edad</b>									
<30	26.855	26.517	26.663	28.520	27.418	27.895	28.522	26.014	27.160
>=30 y <50	37.539	34.628	35.917	39.127	35.636	37.176	40.766	36.946	38.618
>=50	62.786	42.184	49.337	54.870	43.529	47.686	52.368	45.327	47.910
<b>Retribución media por grupo profesional</b>									
Directivos (retribución fija)	123.694	97.650	110.656	112.253	103.553	107.847	113.976	105.110	109.358
Directivos (retribución total)	168.139	114.905	141.490	156.337	128.877	142.431	145.402	141.443	143.340
Profesionales expertos (retribución fija)	52.168	50.255	51.235	53.207	51.520	52.407	54.526	53.671	54.123
Profesionales expertos (retribución total)	57.833	55.712	56.798	59.064	57.345	58.249	60.914	60.040	60.501
Profesionales + staff (retribución fija)	24.945	24.149	24.475	25.582	24.636	25.020	25.993	24.907	25.346
Profesionales (retribución total)	39.574	36.785	37.895	40.155	37.543	38.575	41.572	38.296	39.586
Staff (retribución total)	27.138	27.041	27.081	28.224	27.912	28.040	29.017	28.518	28.722
<b>Retribución mediana de los empleados</b>									
<b>Total general</b>	<b>31.474</b>	<b>30.037</b>	<b>30.651</b>	<b>33.564</b>	<b>31.562</b>	<b>32.258</b>	<b>34.753</b>	<b>32.520</b>	<b>33.305</b>
<b>Retribución media</b>									
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Alta Dirección	319.971	228.244	289.396	356.889	238.785	311.144	298.657	289.129	294.537
<b>Retribución media anual</b>									
Consejero No Ejecutivo	61.782,7	68.333,7	63.966,3	91.125,0	91.562,0	91.344,0	106.333,3	89.437,5	96.678,6
Consejero Ejecutivo*	428.190,5	-	428.190,5	54.117,6	361.846,3	415.963,9		504.336,0	504.336,0
<b>Promedio</b>	<b>204.512,8</b>	<b>68.333,7</b>	<b>159.119,8</b>	<b>102.602,2</b>	<b>148.087,2</b>	<b>127.412,7</b>	<b>106.333,3</b>	<b>172.417,2</b>	<b>147.635,8</b>

\* La retribución del Consejero Ejecutivo en 2022 corresponden a un mes de retribución del anterior CEO, Miguel Ángel Merino y a 11 meses de la actual Consejera Delegada, Patricia Ayuela.

### Datos de convenio

Indicador	2021	2022		2023
		Empleados asignados a convenios		
Convenios Colectivos	10	5*	4*	
Carta Asignación Internacional	-	-	-	
Personas Asignadas a Convenio	100%	100%	100%	

\*A cierre de 2022: 10 convenios activos a lo largo del ejercicio

\*A cierre de 2023: 6 convenios activos a lo largo del ejercicio

Indicador	2021	2022	2023
Empleados Cubiertos por Convenio Colectivo	100%	100%	100%

### Datos de discapacidad

Indicador	2021	2022		2023
		Empleados con discapacidad		
Promedio Año	40,0	39,0	38,6	
Promedio empleados Grupo	2.579,3	2.538,1	2.488,30	
Empleados con Discapacidad promedio	1,55%	1,54%	1,55%	

Indicador	2021			2022			2023		
	Empleados con discapacidad								
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Promedio empleados con Discapacidad	18,2	21,7	40,0	19,0	20,0	39,0	20,6	18,0	38,6
Promedio Plantilla	1.098,0	1.481,3	2.579,3	1.078,2	1.459,9	2.538,1	1.052,9	1.435,4	2.488,3
% Empleados	1,66%	1,47%	1,55%	1,76%	1,37%	1,54%	1,95%	1,26%	1,55%

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de brecha salarial

Indicador	2021		2022		2023	
	NÚMERO DE PERSONAS	BRECHA PONDERADA	NÚMERO DE PERSONAS	BRECHA PONDERADA	NÚMERO DE PERSONAS	BRECHA PONDERADA
<b>Brecha salarial por grupo profesional</b>						
Directivos	69	6,75%	71	8,32%	72	5,55%
Profesionales expertos	360	4,15%	361	3,41%	352	1,49%
Profesionales	697	6,15%	693	5,40%	662	6,52%
Staff	1.449	0,38%	1.404	1,10%	1.388	1,74%

Indicador	2021		2022		2023	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
<b>Promedios por categoría profesional</b>						
Directivos	168.139	114.905	156.337	128.877	145.402	141.443
Profesionales expertos	57.833	55.712	59.064	57.345	60.914	60.040
Profesionales	39.574	36.785	40.155	37.543	41.572	38.296
Staff	27.138	27.041	28.224	27.912	29.017	28.518

Indicador	2021		2022		2023	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
<b>Promedios por edad</b>						
1. <30	26.855	26.517	28.520	27.418	28.522	26.014
2. >=30 y <50	37.539	34.628	39.127	35.636	40.766	36.946
3. >=50	62.786	42.184	54.870	43.529	52.368	45.327
<b>Total general</b>	<b>39.933</b>	<b>35.292</b>	<b>40.902</b>	<b>36.667</b>	<b>41.619</b>	<b>37.921</b>

	2021	2022	2023
Brecha salarial calculada por puestos tipo	2,6%	2,8%	3,1%
Brecha salarial calculada por puestos tipo utilizando la mediana	2,6%	3,4%	3,9%
Brecha salarial calculada por promedio de categorías	4,4%	4,6%	3,8%
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	1,0	0	1,14
Relación entre la retribución fija de la persona mejor pagada y la retribución mediana del resto de la plantilla	16,42	9,3	9,37
Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local	1,18	1,12	1,06
Brecha del salario variable calculada por puestos tipo	-0,4%	-2,0%	0,4%
Brecha del salario variable calculada por puestos tipo utilizando la mediana	5,0%	-7,6%	-9,6%

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de bajas en el Grupo

Indicador	2021			2022			2023		
	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN
<b>Totales</b>	<b>258</b>	<b>2.576</b>	<b>10,0%</b>	<b>314</b>	<b>2.500</b>	<b>12,6%</b>	<b>380</b>	<b>2.505</b>	<b>15,2%</b>
<b>Bajas del Grupo por género</b>									
<b>Hombre</b>	<b>132</b>	<b>1.096</b>	<b>12,0%</b>	<b>144</b>	<b>1.068</b>	<b>13,5%</b>	<b>212</b>	<b>1.046</b>	<b>20,3%</b>
Despido	70		6,4%	81		7,58%	115		10,99%
Voluntarios y otros*	62		5,7%	63		5,90%	97		9,27%
<b>Mujer</b>	<b>126</b>	<b>1.480</b>	<b>8,5%</b>	<b>170</b>	<b>1.432</b>	<b>11,9%</b>	<b>168</b>	<b>1.459</b>	<b>11,5%</b>
Despido	62		4,2%	94		6,56%	98		6,72%
Voluntarios y otros*	64		4,3%	76		5,31%	70		4,80%
<b>Bajas del Grupo por edad</b>									
<b>&lt;30</b>	<b>64</b>	<b>235</b>	<b>27,2%</b>	<b>71</b>	<b>231</b>	<b>30,7%</b>	<b>96</b>	<b>309</b>	<b>31,1%</b>
Despido	28		11,9%	26		11,26%	34		11,0%
Voluntarios y otros*	36		15,3%	45		19,48%	62		20,1%
<b>&gt;=30 y &lt;50</b>	<b>171</b>	<b>1.880</b>	<b>9,1%</b>	<b>200</b>	<b>1.739</b>	<b>11,5%</b>	<b>241</b>	<b>1.623</b>	<b>14,8%</b>
Despido	92		4,9%	123		7,07%	152		9,4%
Voluntarios y otros*	79		4,2%	77		4,43%	89		5,5%
<b>&lt;50</b>	<b>23</b>	<b>461</b>	<b>5,0%</b>	<b>43</b>	<b>530</b>	<b>8,1%</b>	<b>43</b>	<b>573</b>	<b>7,5%</b>
Despido	12		2,6%	26		4,91%	27		4,7%
Voluntarios y otros*	11		2,4%	17		3,21%	16		2,8%

\* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de bajas en el Grupo

Indicador	2021			2022			2023		
	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN	BAJAS	PLANTILLA A CIERRE	TASA DE ROTACIÓN
<b>Bajas del grupo por Grupo profesional</b>									
<b>Directivos</b>	<b>1</b>	<b>70</b>	<b>1,4%</b>	<b>4</b>	<b>74</b>	<b>5,4%</b>	<b>7</b>	<b>72</b>	<b>9,7%</b>
Despido	0		0,0%	1		1,35%	4		5,6%
Voluntarios y otros*	1		1,4%	3		4,05%	3		4,2%
<b>Profesionales expertos</b>	<b>22</b>	<b>365</b>	<b>6,0%</b>	<b>22</b>	<b>356</b>	<b>6,2%</b>	<b>19</b>	<b>348</b>	<b>5,5%</b>
Despido	5		1,4%	11		3,09%	3		0,9%
Voluntarios y otros*	17		4,7%	11		3,09%	16		4,6%
<b>Profesionales</b>	<b>34</b>	<b>705</b>	<b>4,8%</b>	<b>42</b>	<b>676</b>	<b>6,2%</b>	<b>51</b>	<b>658</b>	<b>7,8%</b>
Despido	15		2,1%	25		3,70%	31		4,7%
Voluntarios y otros*	19		2,7%	17		2,51%	20		3,0%
<b>Staff</b>	<b>201</b>	<b>1.436</b>	<b>14,0%</b>	<b>246</b>	<b>1.394</b>	<b>17,6%</b>	<b>303</b>	<b>1427</b>	<b>21,2%</b>
Despido	112		7,8%	138		9,90%	175		12,3%
Voluntarios y otros*	89		6,2%	108		7,75%	128		9,0%

\* Voluntarios y otros: incluyen bajas voluntarias, jubilaciones y bajas de contratos temporales

## INDICADORES DE PERSONAS

## Datos de bajas en el Grupo

Indicador	2021								
	DESPIDOS			PLANTILLA A CIERRE			TASA DE ROTACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	70	62	132	1.096	1.480	2.576	6,4%	4,2%	5,1%

## Despidos por grupo profesional

Directivos	0	0	0	35	35	70	0,0%	0,0%	0,0%
Profesionales expertos	2	3	5	189	176	365	1,1%	1,7%	1,4%
Profesionales	13	2	15	283	422	705	4,6%	0,5%	2,1%
Staff	55	57	112	589	847	1.436	9,3%	6,7%	7,8%

Indicador	2022								
	DESPIDOS			PLANTILLA A CIERRE			TASA DE ROTACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	81	94	175	1.068	1.432	2.500	7,6%	6,6%	7,0%

## Despidos por grupo profesional

Directivos	1	0	1	37	37	74	2,7%	0,0%	1,4%
Profesionales expertos	4	7	11	187	169	356	2,1%	4,1%	3,1%
Profesionales	13	12	25	264	412	676	4,9%	2,9%	3,7%
Staff	63	75	138	580	814	1.394	10,9%	9,2%	9,9%

Indicador	2023								
	DESPIDOS			PLANTILLA A CIERRE			TASA DE ROTACIÓN		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total general	115	98	213	1.046	1.459	2.505	11,0%	6,7%	8,5%

## Despidos por grupo profesional

Directivos	2	2	4	35	37	72	5,7%	5,4%	5,6%
Profesionales expertos	2	1	3	185	163	348	1,1%	0,6%	0,9%
Profesionales	17	14	31	261	397	658	6,5%	3,5%	4,7%
Staff	94	81	175	565	862	1.427	16,6%	9,4%	12,3%

## INDICADORES DE PERSONAS

### Datos de accidentes de trabajo

Indicador	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Tasa de accidentes	0,004	0,000	0,003	0,003	0,000	0,001	0,004	-	0,002
Tasa de Frecuencia	5,009	0,372	2,349	4,595	0,000	1,953	5,240	-	2,211
Tasa de Gravedad	0,132	0,014	0,064	0,070	0,000	0,030	0,186	-	0,079
Número de muertes por enfermedad	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tipo de enfermedades profesionales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nº de accidentes	10	1	11	9	0	9	10	0	10

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

### Datos de absentismo

Indicador	2021		2022		2023	
	Nº DÍAS DE AUSENCIA	Nº HORAS DE AUSENCIA	Nº DÍAS DE AUSENCIA	Nº HORAS DE AUSENCIA	Nº DÍAS DE AUSENCIA	Nº HORAS DE AUSENCIA
<b>Total</b>	<b>35.378</b>	<b>210.557</b>	<b>41.521</b>	<b>242.293</b>	<b>54.004,00</b>	<b>316.204,48</b>
Enfermedad común	35.006	208.094	41.248	240.697	53.430,00	312.533,73
Hombre	10.394	63.207	13.242	80.063	16.047,00	97.649,34
Mujer	24.612	144.887	28.006	160.634	37.383,00	214.884,38
<b>Total accidentes de trabajo con baja</b>	<b>372</b>	<b>2.463</b>	<b>273</b>	<b>1.596</b>	<b>574,00</b>	<b>3.670,75</b>
Hombre	295	1.986	162	1.050	439,00	2.877,80
Mujer	77	477	111	546	135,00	792,94
Días Laborables	616.025,00		606.251,30		595.030,50	

Indicador	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	RATIO	HOMBRE	MUJER	RATIO	HOMBRE	MUJER	RATIO
Ratio de Absentismo incluyendo Accidentes laborales	4,10%	7,00%	5,70%	4,20%	8,35%	6,05%	5,94%	9,80%	8,11%

## INDICADORES DE PERSONAS

## Datos de capacitación

Indicador	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total plantilla	25.767,2	32.993,6	58.760,8	30.145,5	38.680,9	68.826,4	34.773,0	47.806,0	82.579,0

## Horas de Capacitación por categoría

Directivos	1.744,2	1.355,6	3.099,8	1.247,3	734,1	1.981,3	1.407,4	764,8	2.172,2
Profesionales expertos	8.689,4	7.089,1	15.778,6	5.450,5	5.527,3	10.977,8	4.758,8	4.229,4	8.988,2
Profesionales	6.039,2	9.529,6	15.568,7	8.135,9	9.362,4	17.498,3	5.265,0	8.016,0	1.3281,0
Staff	9.294,4	15.019,4	24.313,7	15.311,8	23.057,1	38.368,9	23.341,8	34.795,8	58.137,5

Indicador	2021			2022			2023		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total plantilla	23,5	22,3	22,8	28,0	26,5	27,1	33,0	33,3	33,2

## Promedio de horas de capacitación por categoría

Directivos	49,9	38,7	44,3	35,3	20,3	27,7	40,7	20,3	30,1
Profesionales expertos	47,1	40,3	43,8	28,7	32,3	30,4	25,4	25,3	25,3
Profesionales	21,70	22,7	22,3	29,6	22,3	25,2	20,2	20,0	20,1
Staff	15,5	17,6	16,7	26,5	27,7	27,2	41,0	41,9	41,5

Indicador	2023								
	HORAS DE FORMACIÓN			PROMEDIO PLANTILLA			PROMEDIO HORAS		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Total plantilla	34.773,0	47.806,0	82.579,0	1.052,9	1.435,4	2.488,3	33,0	33,3	33,2

## Promedio de horas de capacitación por edad

1. <30	11.168,2	14.155,5	25.323,7	121,9	145,0	266,9	91,6	97,6	94,9
2. >=30 y <50	20.107,9	26.288,0	46.395,9	730,4	940,0	1670,4	27,5	28,0	27,8
3. >=50	3.496,9	7.362,4	10.859,4	200,6	350,4	551,0	17,4	21,0	19,7

Datos generales de formación	2021	2022	2023
Nº de acciones formativa	430	481	374
Inversión en formación por persona (€)	228,4	200	198,16
Inversión en formación por persona formada (€)	234,5	196	190,24
Personas formadas	2.512	2.598	2.592
Horas de formación	58.761	68.826	82.579
% Plantilla formada	97,4%	91,9%	90,4%

## REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018 EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	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.	2-1	Detalle de la organización	Propósito, misión, visión y valores Entorno empresarial Modelo de Negocio Gestión de la Sostenibilidad	Págs. 11-12 Págs. 19-42
		2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		
		2-7	Empleados		
		2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		
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.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Ética y Transparencia	Págs. 55-61
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.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Modelo y Gestión de Riesgos	Págs. 65-74
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.	1-3	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	A lo largo del informe	Pág. 9

Ámbitos	Global Medio Ambiente	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe	
Cuestiones medioambientales	<p>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;</p> <p>2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales;</p> <p>3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)</p>	3-3	Gestión de los aspectos materiales	El Gobierno y la Gestión del Cambio Climático Riesgos y Oportunidades ante el Cambio Climático Huella de Carbono Sistema de Gestión Ambiental Biodiversidad Adaptación al Cambio Climático	Págs. 76-94	
		2-23	Políticas que te comprometen			
		3-3	Gestión de los aspectos materiales			
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Subcontratación y proveedores	Págs. 128-129	
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales				
	<b>Contaminación</b>					
		<p>1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente;</p> <p>2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.</p>	3-3	Gestión de los aspectos materiales	El Gobierno y la Gestión del Cambio Climático Riesgos y Oportunidades ante el Cambio Climático Huella de Carbono Sistema de Gestión Ambiental Biodiversidad Adaptación al Cambio Climático	Págs. 76-94
			305-5	Reducción de las emisiones de GEI		
	<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>					
		<u>Economía circular</u>	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de gestión ambiental: Generación de Residuos	Pág. 82
	<u>Residuos</u> : Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	3-3	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	Sistema de gestión ambiental: Generación de Residuos	Pág. 82	
		306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos			
		306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 134	
		306-3	Residuos generados			
	<u>Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.</u>	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Acerca de este informe	Pág. 9	
<b>Uso sostenible de los recursos</b>						
	<u>El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;</u>	303-5	Consumo de Agua	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 134	
	<u>Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;</u>	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de Gestión Ambiental	Págs. 82	
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 134	
	<u>Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.</u>	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de Gestión Ambiental	Pág. 82	
		302-1	Consumo energético dentro de la organización	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 134	
		302-3	Intensidad energética			
		302-4	Reducción del consumo energético			

**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;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Huella de carbono	Pág. 81	
		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Anexo: Indicadores ambientales	Pág. 134	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)			
		305-5	Intensidad de las emisiones de GEI			
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Riesgo y oportunidades del cambio climático	Pág. 78-80	
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Págs. 84-94	
	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.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Huella de carbono Sistema de Gestión Ambiental Anexo: Indicadores ambientales	Págs. 81-82	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI		Pág. 134	
	<b>Protección de la biodiversidad</b>					
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Biodiversidad	Pág. 83	
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.						
<b>Taxonomía</b>						
Elegibilidad y Alineamiento de las actividades de negocio con la Taxonomía Europea	Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo del 18 de julio del 2020 y Reglamentos delegados relacionados		Adaptación al Cambio Climático	Págs. 84-94		

Ámbitos	Empleo	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Cuestiones sociales y relativas al personal	Número total y distribución de <u>empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional</u> ;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Atracción del Talento Gestión del Talento	Pág. 100-103
		2-7	Empleados	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 135-153
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado		
	Número total y distribución de <u>modalidades de contrato de trabajo</u> ,	2-7	Empleados	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 135-153
		2-7	Empleados	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 135-153
	Promedio anual de <u>contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional</u> ,	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado		
	Número de <u>despidos por sexo, edad y clasificación profesional</u> ;	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 135-153
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Retribución y beneficios corporativos	Pág. 108-109
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 135-153
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Retribución y beneficios corporativos Brecha salarial	Págs. 108-110
La remuneración media de los <u>consejeros y directivos</u> , incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción <u>desagregada por sexo</u> ,	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 135-153	
	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Sistema de Gobierno Corporativo	Pág. 44-54	
	102-35, 2-19	Políticas de Remuneración			

Ámbitos	Empleo	Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe	
Cuestiones sociales y relativas al personal	Implantación de <u>políticas de desconexión laboral</u> ,	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Bienestar del empleado, conciliación y política de desconexión digital	Págs. 105-107	
	Empleados con <u>discapacidad</u> .	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Discapacidad y Accesibilidad	Pág. 115	
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados			
	<b>Organización del trabajo</b>					
		Organización del tiempo de trabajo	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Bienestar del empleado, conciliación y política de desconexión digital	Págs. 105-107
		Número de horas de absentismo	403-9	Lesiones por accidente laboral	Anexo Indicadores de personas	Págs. 135-153
			403-10	Dolencias y enfermedades laborales		
		<u>Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.</u>	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Bienestar del empleado, conciliación y política de desconexión digital	Págs. 105-107
	<b>Salud y seguridad</b>					
		Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Seguridad y Salud	Pág. 111-112
			403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		
			403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		
			403-3	Servicios de salud en el trabajo		
			403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		
			403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		
			403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		
		<u>Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.</u>	403-9	Lesiones por accidente laboral	Anexo Indicadores de personas	Págs. 135-153
			403-10	Dolencias y enfermedades laborales		
	<b>Relaciones sociales</b>					
		Organización del <u>diálogo social</u> , incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Relación con el empleado Diálogo con los empleados Representación sindical	Págs. 113-114
	Porcentaje de <u>empleados cubiertos por convenio colectivo por país</u> ;	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	Relación con el empleado Diálogo con los empleados Representación sindical	Págs. 113-114	
	El <u>balance</u> de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Seguridad y Salud	Págs. 111-112	
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo			
	<u>Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.</u>	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Relación con el empleado	Págs. 113-114	
<b>Formación</b>						
	Las <u>políticas implementadas</u> en el campo de la formación;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Gestión del Talento Re-evolucionar	Págs. 102-103	
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición			
	La <u>cantidad total de horas de formación por categorías profesionales</u> .	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Anexo Indicadores de Personas	Págs. 135-153	
	<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Discapacidad y accesibilidad	Pág 115	

Cuestiones sociales y relativas al personal	<b>Igualdad</b>				
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;				
	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;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Diversidad e Igualdad	Págs. 97-99
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.				

Ámbitos		Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos	Págs. 62-64
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	2-23	Políticas que te comprometen		
		2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y elevar problemas		
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos	Págs. 62-64
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		
	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;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Seguridad y Salud	Págs. 111-112
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos	Págs. 62-64
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			
La abolición efectiva del trabajo infantil.					

Ámbitos		Estándares GRI asociados	Descripción GRI	Capítulo del Informe	Página del Informe
Corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Ética y Transparencia	Págs. 55-61
		2-23	Políticas que comprometen		
		2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y elevar problemas		
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética y Transparencia	Págs. 55-61
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Sociedad	Pág. 117	

Ámbitos	Estándares GRI asociados	Descripción	Capítulo	Página del Informe	
Sociedad	El <u>impacto</u> de la actividad de la sociedad en el <u>empleo y el desarrollo local</u> ;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Inversión social: La Fundación Línea Directa	Págs. 119-123
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.		
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos		
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
	El <u>impacto</u> de la actividad de la sociedad en las <u>poblaciones locales y en el territorio</u> ;	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Inversión social: La Fundación Línea Directa	Págs. 119-123
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Voluntariado Corporativo	Págs. 124-127
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
	Las <u>relaciones</u> mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	2-29	Enfoque de participación de los grupos de interés	Voluntariado Corporativo	Págs. 124-127
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
	Las acciones de <u>asociación o patrocinio</u> .	2-28	Asociaciones a las que se pertenece	Sociedad	Pág. 117
<b>Subcontratación</b>					
* La inclusión en la <u>política de compras</u> de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales;  * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Subcontratación y proveedores	Págs. 128-129	
	3-3	Gestión de los aspectos materiales			
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales			
	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales			
Sistemas de <u>supervisión y auditorías</u> y resultados de las mismas.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Subcontratación y proveedores	Págs. 128-129	
<b>Consumidores</b>					
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Servicio de Atención al Cliente	Págs. 130-131	
	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Calidad en el servicio		
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Servicio de Atención al Cliente	Pág. 130	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios			
<b>Información fiscal</b>					
Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	3-3	Gestión de los aspectos materiales	Ética y transparencia: prácticas fiscales	Pág. 57	
Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Ética y transparencia: prácticas fiscales	Pág. 57	

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

<b>Declaración de uso</b>	LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A. SEGUROS Y REASEGUROS ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.
<b>GRI 1 usado</b>	GRI 1: Fundamentos 2021
<b>Estándares Sectoriales GRI aplicables</b>	No aplica

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Pág.	Observaciones
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-1 Detalles organizacionales	Perímetro del informe	9	LINEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS Para más información sobre la naturaleza y forma jurídica de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Linea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.  En cuanto a la ubicación de la sede de la organización, es la siguiente: Calle Isaac Newton, 7 Pol. Ind. Tres Cantos, Tres Cantos, Madrid, España.  Las operaciones del Grupo se ubican en Barcelona y Madrid.
		Información Societaria	46	
		Prácticas fiscales	57	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Perímetro del informe	9	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca de este informe	9	El Informe de Gestión Integrado refleja el desempeño económico social y medioambiental del Grupo Línea Directa en el ejercicio fiscal 2023, que se extiende del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. Se trata de un informe que se publica anualmente y su fecha de publicación en la CNMV para este año fiscal es 29/02/2024.”  <u>Datos de contacto:</u> Dirección de Comunicación Externa y Sostenibilidad comunicación_externa@lineadirecta.es. Tel.: +34 91 807 20 00
	2-4 Actualización de la información	Acerca de este informe	9	Para aquella información con un alcance temporal u organizativo distinto al de años anteriores se describen las matizaciones de dichos cambios junto al dato en cuestión.
	2-5 Verificación externa	Verificación externa	9	
	2-7 Empleados	Anexo Indicadores de Personas	135-153	La compañía no cuenta con empleados por horas no garantizadas.  A pesar de contar con una sociedad ubicada en Portugal, la Compañía únicamente tiene empleados en España.
2-9 Estructura de gobernanza y composición	Órganos Sociales  Comités Ejecutivos	47  50-54	Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Pág.	Observaciones
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Selección: Diversidad e Independencia	49	Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Consejo de Administración	47	El Presidente del Consejo de Administración no es un alto ejecutivo de la organización. Para más información, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad			El Consejo de Administración es el órgano responsable de revisar y aprobar el Informe de Gestión Integrado, que incluye el Estado de Información No Financiera.
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Evaluación	49	Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.
		Anexo Matriz de competencia	133	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Evaluación Anexo Matriz de competencia	49-133	Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.
	2-19 Políticas de remuneración	Remuneración	49	Para más información, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Remuneración	49	Para más información, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Carta del Presidente	3-4	
		Entrevista a la Consejera Delegada	5-8	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Canal Ético	56	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas			Durante 2023 y al igual que en 2022 y 2021, el Grupo Línea Directa no ha recibido a través de los canales disponibles al efecto multas significativas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación o la normativa que le resulta aplicable.
	2-28 Afiliación a asociaciones	Contribución a asociaciones	61	
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Diálogo con los grupos de interés	41-42	
2-30 Convenios de negociación colectiva	Representación sindical	114		
	Datos de Convenio	147		

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Pág.	Observaciones
<b>Temas Materiales</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Acerca de este informe Análisis de materialidad e indicadores	9 31-32	
	3-2 Lista de temas materiales	Análisis de materialidad e indicadores	31-32	
<b>Lucha contra el cambio climático</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	El Gobierno y la Gestión del Cambio Climático	77	
		Riesgos y oportunidades ante el Cambio Climático	78-80	
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Huella de Carbono	81	
		Anexo Indicadores Ambientales	134	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Huella de Carbono Anexo Indicadores Ambientales	81 134	
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Anexo Indicadores Ambientales	134		
<b>Productos sostenibles: movilidad, hogar y salud</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Estrategia	24-30	
<b>Ética y cumplimiento</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Ética y transparencia	55-61	
GRI 201: Desempeño económico (2016)	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Prácticas fiscales	56-57	No se ha recibido ninguna ayuda financiera significativa del gobierno, al igual que en 2022 y 2021.
GRI 205: Anticorrupción (2016)	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Lucha contra la corrupción y el soborno	58	No ha habido casos de corrupción en el año fiscal examinado, así como en 2022 y 2021.
GRI 207: Fiscalidad (2019)	207-1 Enfoque fiscal	Prácticas fiscales	57-58	
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Prácticas fiscales	57-58	
GRI 406: No discriminación (2016)	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Denuncias por Vulneración de Derechos Humanos	64	En 2023, al igual que los dos años anteriores, no se recibieron denuncias relativas a vulneración de los derechos humanos.

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Pág.	Observaciones
<b>Seguridad de la información</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Protección de datos	59	
		Ciberseguridad	60	
GRI 418: Privacidad del cliente (2016)	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Protección de datos	59	En 2023 se han producido 3 casos en los que las autoridades de protección de datos han contactado a la Compañía solicitando información (5 en 2022 y 1 en 2021). De todos ellos, a cierre del ejercicio permanece abierto solo un caso. A lo largo de este ejercicio no se ha determinado ninguna resolución que implique sanción económica o de otra índole, al igual que en 2022 y 2021. En cuanto a las reclamaciones fundamentadas de terceros, la compañía considera esto un aspecto confidencial que no debe hacerse público.
		Ciberseguridad	60	Además, se han producido 2 casos que han afectado a la seguridad de datos personales que la compañía ha entendido necesario notificar a las autoridades de protección de datos (ninguna en 2022 y 2 en 2021). En todos los casos las autoridades han determinado suficiente la información aportada y se ha procedido a su cierre sin ninguna otra acción por su parte.  En cuánto a las reclamaciones fundamentadas de terceros, la Compañía considera esto un aspecto confidencial y por ello no se reporta en el presente informe.
<b>Diversidad e igualdad</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Diversidad e igualdad	97-99	
<b>Salud, seguridad y bienestar de los profesionales</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Bienestar del empleado	105-107	
		Seguridad y salud	111-112	
GRI 401: Empleo (2016)	401-3 Permiso Parental	Datos de conciliación	145	
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo (2018)	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Comité de Seguridad y Salud	112	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Estudio de Factores Psicosociales	112	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Programa de bienestar "Bienestar para estar bien"	105-107	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Pág.	Observaciones
<b>Atracción y fidelización del mejor talento</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Atracción del talento	100-104	
		Gestión del talento		
		Gestión del desempeño		
GRI 401: Empleo (2016)	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Datos de nuevas contrataciones	141	
		Datos de bajas en el Grupo	149-151	
GRI 404: Formación y educación (2016)	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Datos de capacitación	153	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Anexo Indicadores de Personas	135-153	<p>A cierre del ejercicio 2023, el 58% de nuestra plantilla está integrada por mujeres, frente al 42 % de hombres (57 % y 43 % en 2022 y 2021, respectivamente). Asimismo, en nuestros equipos conviven distintas generaciones de empleados, destacando el tramo de entre 30 y 50 años con un 65%, seguido por el de más de 50 años con un 23% y menor de 30 años con un 12% (en 2022 fueron 70%, 21% Y 9% respectivamente y en 2021 73%, 18% y 9%).</p> <p>En relación a los empleados con discapacidad, estos representan a cierre de 2023 un 1,5% (un 1,5% en 2022 y 1,4% en 2021).</p> <p>Para más información sobre la diversidad en el Consejo de Administración de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 disponible en la página web corporativa de Línea Directa, sección Gobierno corporativo/ P. de Remuneraciones, apartado Informe de Gobierno Corporativo.</p>
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Datos de Retribución	146	Los datos se muestran para todo el perímetro de reporte.
	Datos de Brecha Salarial	148		
<b>Calidad y satisfacción del cliente</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Servicio de Atención al Cliente	130	
		Calidad en el servicio	131	
<b>Inversión responsable</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Inversión sostenible	118	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Pág.	Observaciones
<b>Cadena de suministro responsable</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Subcontratación y Proveedores	128-129	
GRI 204: Prácticas de Abastecimiento (2016)	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Subcontratación y Proveedores	128-129	Se muestra el porcentaje de compras sobre el total del gasto realizadas a proveedores locales.
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores (2016)	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios medioambientales	Cadena de suministro: compras a proveedores locales Evaluación de proveedores críticos	128-129	Durante 2023 se lanzó el cuestionario ESG únicamente a algunos proveedores recurrentes con el objetivo de expandir el alcance en los próximos años a todos los proveedores. Sin embargo, la compañía lleva incluyendo desde 2017 preguntas sobre aspectos ESG en las homologaciones a sus proveedores.
GRI 414: Evaluación social de los proveedores (2016)	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Cadena de suministro: compras a proveedores locales Evaluación de proveedores críticos	128-129	Durante 2023 se lanzó el cuestionario ESG únicamente a algunos proveedores recurrentes con el objetivo de expandir el alcance en los próximos años a todos los proveedores. Sin embargo, la compañía lleva incluyendo desde 2017 preguntas sobre aspectos ESG en las homologaciones a sus proveedores.
<b>Gestión ambiental y consumo responsable</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Sistema de Gestión Ambiental	82	
GRI 301: Materiales (2016)	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Anexo Indicadores Ambientales	134	Las materias primas que se consumen (toner y papel) son no renovables.
GRI 302: Energía (2016)	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Anexo Indicadores Ambientales	134	El consumo de combustible reportado proviene únicamente de fuentes no renovables. Toda la electricidad consumida es comprada exceptuando la autogenerada.
GRI 303: Agua y efluentes (2018)	303-5 Consumo de agua	Anexo Indicadores Ambientales	134	Se reporta el consumo de agua de todas las filiales de la compañía. El abastecimiento de agua en todas las filiales proviene de redes de abastecimiento públicas y autorizadas. Además, todo el abastecimiento proviene de zonas con estrés hídrico bajo o nulo.
GRI 306: Residuos (2020)	306-3 Residuos generados	Anexo Indicadores Ambientales	134	
<b>Transparencia y diálogo con grupos de interés</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Diálogo con los grupos de interés	41-42	
<b>Digitalización</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Riesgos identificados	68-74	
<b>Contribución Social</b>				
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los temas materiales	Fundación Línea Directa Voluntariado corporativo	119-127	

## INFORME DE VERIFICACIÓN DEL EINF



### Línea Directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros

Estado de Información No Financiera Consolidado  
adjunto correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023.



### 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 adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Grupo Línea Directa o el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado de Grupo Línea Directa.

El contenido del EINF 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 Anexo "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" y en el Anexo "Índice de contenidos GRI" incluida en el EINF adjunto.

#### Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado de Grupo 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 utilizando como referencia los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" y en el Anexo "Índice de contenidos GRI" del citado Estado.

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 gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética 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 Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

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.

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

## INFORME DE VERIFICACIÓN DEL EINF



Línea Directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. 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 Grupo 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 Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros 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 2023 en función del análisis de materialidad realizado por Grupo Línea Directa y descrito en el apartado "Gestión de la sostenibilidad", 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 2023.
- 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 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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 Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y utilizando como referencia los criterios de los estándares GRI de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado Anexo "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" y en el Anexo "Índice de contenidos GRI" del citado Estado.



Línea Directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros

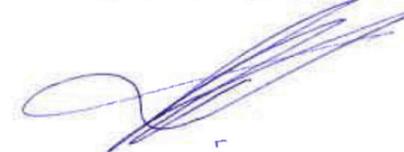
### Párrafo de énfasis

En base al 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, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023. La citada normativa establece también por primera vez para el ejercicio 2023 la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas alineadas en relación con las actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático excluyendo las nuevas actividades mencionadas anteriormente. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre alineamiento en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, ni se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales, ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información referida a actividades elegibles en el ejercicio 2022 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2023, en el EINF adjunto la información desglosada en materia de elegibilidad tampoco es estrictamente comparable. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor cumplimiento a tal obligación y que están definidos en el apartado "Adaptación al cambio climático" 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.



Ramon Abella Rubio

29 de febrero de 2024





## linea directa

Para más información, ponemos el correo electrónico del Departamento de Comunicación Externa y Sostenibilidad a su disposición:

[comunicacion\\_externa@lineadirecta.es](mailto:comunicacion_externa@lineadirecta.es)