

Memoria Corporativa 2019



Línea Directa Aseguradora, S.A.

**MÁS
DIGITALES,
MÁS
ÚTILES.**



3**PERFIL DE LA
COMPAÑÍA**

Principales datos del año 2019	4
Carta del Presidente	5
Diálogo con el Consejero Delegado	7
Quiénes somos	11
Objetivos cumplidos	13
La RSC en cifras durante 2019	15
Una marca de confianza	16
Transformación Digital	18

21**ÓRGANOS DE
GOBIERNO**

Somos Grupo Bankinter	22
Equipo de Dirección	24
Gestión Ética	25
Riesgos Corporativos	26

27**LÍNEAS DE NEGOCIO**

Autos	28
Hogar	32
Salud	34
Línea Directa Asistencia	37

38**ÁREAS DE SOPORTE**

Servicios y Prestaciones	39
Tecnología	42

44**NUESTROS
COMPROMISOS**

Cuidamos de lo que importa	45
Diálogo con empleados	49
Diálogo con clientes	51
Diálogo con proveedores	53
Un modelo diferente de Gestión medioambiental	55

58**FUNDACIÓN LÍNEA
DIRECTA**

Fundación Línea Directa, El valor del compromiso	60
Investigación	61
Divulgación	62
Formación	63
Acción Social	64

65**RESULTADOS 2019**

Resultados financieros	66
------------------------	----

70**ACERCA DE ESTA
MEMORIA**



PERFIL
DE LA
COMPAÑÍA

PRINCIPALES DATOS DEL AÑO 2019

En 2019, Línea Directa Aseguradora ha alcanzado un volumen de primas de 891,3 millones de euros, lo que supone un incremento del 5% respecto al año anterior. Además, la cartera sobrepasó los 3,1 millones de clientes (+4,5%), en buena medida, por el crecimiento experimentado por el Ramo de Salud. Por su parte, el Beneficio antes de Impuestos (BAI) superó los 142,9 millones de euros, lo que supone un decrecimiento del 8,4% respecto a 2018, debido a distintos factores, como la entrada de siniestros punta, el desplome de las matriculaciones de automóviles nuevos (-11,4%) y a la proliferación de DANAS, que afectaron fundamentalmente al Ramo de Hogar: Pese a ello, la compañía sigue siendo la aseguradora española más rentable, con un ROE que supera el 33%.

7,6%

CUOTA DE MERCADO PÓLIZAS EN AUTOS



PERSONAS

29

NACIONALIDADES EN PLANTILLA

93%

CONTRATOS INDEFINIDOS

56%

MUJERES EN PLANTILLA

44%

HOMBRES EN PLANTILLA

-8,4%

BAI
Millones de euros

+4,5%

PRIMAS EMITIDAS
Millones de euros

+3,3PP

SINIESTRALIDAD NETA
%

+2,3PP

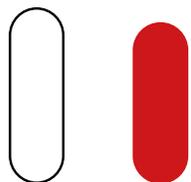
RATIO COMBINADO
%

+5%

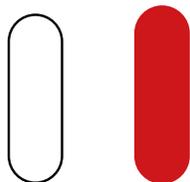
CLIENTES
Millones de pólizas

+4,1%

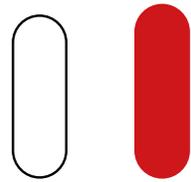
EMPLEADOS
Número



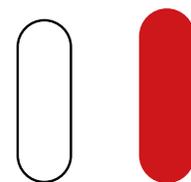
2018 2019
155,9 142,9



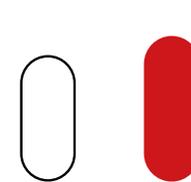
2018 2019
853,1 891,3



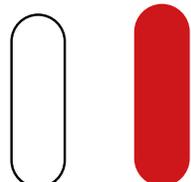
2018 2019
64,7 68,0



2018 2019
85,57 87,88



2018 2019
3,01 3,16



2018 2019
2.356 2.453

CARTA DEL PRESIDENTE

Un proyecto llamado a seguir creciendo.

La presente Memoria Corporativa, que por segundo año consecutivo se publica en formato on line como parte de la apuesta de la compañía por las prácticas sostenibles y los canales digitales, reporta la actividad económica, social y medioambiental de Línea Directa Aseguradora durante el ejercicio 2019, para lo que emplea los Estándares GRI.

En términos macroeconómicos, en España el año 2019 ha presentado ciertos signos de desaceleración que, indudablemente, han afectado al crecimiento del país. No en vano, el Producto Interior Bruto (PIB) español ha visto reducir su crecimiento por quinto año consecutivo, pasando del 3,8% registrado hace solo 4 años, al del pasado ejercicio, que fue del 2%. Especialmente preocupante es la ralentización de la creación de empleo, ya que según datos de la última Encuesta de Población Activa (EPA), en 2019 se crearon algo más de 400.000 puestos de trabajo, casi un 30% menos que en 2018. Todo ello aconsejaría la creación de un escenario político que aborde urgentemente un calendario de reformas basado en la estabilidad, la moderación y los acuerdos transversales, lo que garantizaría un clima adecuado para que nuestras empresas puedan adaptarse con éxito al actual entorno.

En el ámbito asegurador, la evolución económica también ha sido desigual. Especialmente negativos han sido los datos de matriculaciones de vehículos, que descendieron un 11,4% respecto a 2018. Este desplome, causado por el clima de indecisión que se ha instalado en el comprador, ha afectado sobre todo a las motorizaciones diésel, que han descendido un 26% en el último ejercicio y un 46% en solo tres años. Pese a este entorno especialmente adverso, el Ramo de Autos ha facturado en 2019 más de 11.300 millones de euros, un 1,5% más que en 2018; una cifra que queda lejos de los crecimientos registrados hace solo unos ejercicios.

“EL VOLUMEN DE PRIMAS EMITIDAS HA ALCANZADO LOS 891,3 MILLONES DE EUROS (+4,5%), CON UN RITMO DE CRECIMIENTO QUE DOBLA AL DEL SECTOR DE AUTOS Y AL DE HOGAR”.

+4,5%

PRIMAS EMITIDAS

“EL GRAN HITO DE 2019 LO HA PROTAGONIZADO EL ANUNCIO REALIZADO POR BANKINTER DE SU INTENCIÓN DE PROPONER A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DEL BANCO LA SALIDA A BOLSA DE LÍNEA DIRECTA, LO QUE, SIN DUDA, CONSTITUYE UNA GRAN NOTICIA PARA AMBAS SOCIEDADES”.

En cuanto al Ramo de Hogar, las cifras sectoriales se incrementaron en 2019 un 4,2%, un punto porcentual más que en el mismo periodo de 2018, lo que le confirma como un valor en alza en un entorno inestable. Por su parte, el Ramo de Salud experimentó un crecimiento en el volumen de primas de un 4,96%, un punto porcentual menos que el año anterior; pese a lo cual hay que valorar especialmente la trayectoria de este Ramo, que, pese a la contención de precios, lleva años registrando un fuerte crecimiento debido a un aumento continuado de clientes.

En este contexto, Línea Directa ha obtenido unos buenos resultados. El volumen de primas emitidas ha alcanzado los 891,3 millones de euros (+4,5%), con un ritmo de crecimiento que dobla al del sector de Autos y al de Hogar. Vivaz, la marca de seguros de Salud del Grupo, está encontrando una excelente acogida gracias a su propuesta flexible, personalizada y completamente digital. De hecho, en solamente dos años completos de operaciones, ha superado los 70.000 clientes, lo que le ha consolidado como uno de los dinamizadores de un mercado muy maduro y concentrado. Este crecimiento ha permitido a la compañía alcanzar los 3,16 millones de clientes, lo que supone un incremento de cartera del 5% respecto a 2018.

Sin embargo, el incremento de la Siniestralidad Neta por la entrada de siniestros punta en Autos y la proliferación de DANAS en el Ramo de Hogar; ha causado un empeoramiento de este indicador; que aumentó en 3,3 puntos porcentuales respecto al pasado año hasta alcanzar un 68%. Esta tendencia también ha provocado un empeoramiento del Ratio Combinado que registró un 87,88% en 2019 (+2,3pp), aunque Línea Directa sigue contando uno de los mejores indicadores de todo el sector asegurador; con un diferencial de casi 7 puntos respecto a sus competidores. Todo ello ha causado que el Beneficio antes de Impuestos (BAI) sea de 142,9 millones de euros (-8,4%), pese a lo cual, Línea Directa sigue siendo una de las compañías más rentables del sector; con un ROE del 33,3%.

Pero, sin duda, el gran hito de 2019 lo ha protagonizado el anuncio realizado por Bankinter de su intención de proponer a la Junta General Ordinaria del banco la salida a Bolsa de Línea Directa, lo que, sin duda, constituye una gran noticia para ambas entidades. En 2009, Bankinter adquirió a Royal Bank of Scotland el 50% del capital de Línea Directa que no controlaba por un importe de 426 millones de euros. Diez años después, tras haber recibido de Línea Directa 1.058 millones de euros en concepto de dividendos, el Consejo de Administración de Bankinter ha acordado proponer la salida a Bolsa de la aseguradora, en virtud de la cual,

los accionistas del banco pasarán a ser titulares del 86,6% de la compañía, una participación que tendría un valor estimado de 1.184 millones de euros, el 100% de la prima de emisión. De esta forma, el 17,4% restante del capital social seguirá en manos del banco, completando un valor total de 1.434 millones de euros.

La salida a Bolsa de Línea Directa es una oportunidad histórica para ambas corporaciones, ya que además de aportarles una gran flexibilidad, les permitirá diseñar sus respectivas estrategias de negocio con una gran autonomía. Como sociedades cotizadas e independientes, tanto Bankinter como Línea Directa podrán afrontar con solvencia sus respectivos entornos regulatorios, así como operar con una estructura de capital y una política de dividendos más adecuadas. Además, esta operación posibilitará que Línea Directa pueda acceder directamente a los mercados de capitales, lo que, sin duda, le brindará buenas oportunidades de crecimiento.

Convertir a Línea Directa en una sociedad cotizada en 2020, año en el que cumple 25 años de existencia, además de un gran reto, es también un paso más en el gran caso de éxito en el que se ha convertido la compañía desde su creación. No en vano, Línea Directa Aseguradora se ha consolidado como una de las empresas más conocidas, valoradas y admiradas, con presencia continuada en los principales rankings de reputación de nuestro país, como MERCOR Talento, MERCOR Responsabilidad y Gobierno Corporativo y MERCOR Empresas. Además, se ha consolidado como un modelo de gestión de prácticas responsables, un ámbito en el que dispone de un Plan propio de Sostenibilidad y de una Fundación que es, por pleno derecho, uno de los principales actores en el ámbito de la seguridad vial en España.

Un proyecto, en definitiva, que está llamado a seguir creciendo, generando riqueza y dinamizando nuestra economía.

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola
Presidente de Línea Directa Aseguradora

DIÁLOGO CON MIGUEL ÁNGEL MERINO

Miguel Ángel Merino, Consejero Delegado de Línea Directa Aseguradora, conversa con Arantxa Sasiambarrena, CEO y cofundadora de The Valley, el prestigioso Hub de conocimiento especializado en el ámbito digital. Ambos dialogan sobre temas tan variados como el fenómeno de la digitalización en las empresas españolas, los resultados financieros de Línea Directa y los desafíos que ha de afrontar el sector asegurador.

Arantxa Sasiambarrena.-Vivimos una nueva “revolución industrial”. Hemos sido testigos del nacimiento y la universalización de Internet, y con ella, de las Redes Sociales y de la conectividad global. Ahora el gran desafío es la digitalización de la economía. ¿Cómo afronta Línea Directa este reto y cuál es, en su opinión, la situación del sector asegurador en este ámbito?

Miguel Ángel Merino.- Es evidente que la forma tradicional de hacer seguros está llegando a su fin; quién no lo entienda tendrá una importante desventaja competitiva. Los cambios culturales están empujando a las compañías a hacer las cosas de forma diferente; ya no basta con ofrecer el mejor precio, sino que es preciso gestionar las emociones con una comunicación rápida, amigable y sencilla.



Hasta ahora, las compañías de seguros rehuían del contacto con el cliente, más allá de la contratación de la póliza; comunicarse con los asegurados, sobre todo en el caso de los siniestros o de las reclamaciones, era sinónimo de problemas. Ahora la mentalidad ha cambiado radicalmente; debemos aspirar a formar parte de la vida de los clientes, aumentar la frecuencia de contacto y, sobre todo, el tono de la comunicación. Este cambio, unido a la aparición de nuevas formas de movilidad basadas en la economía colaborativa y a los nuevos seguros orientados a determinados momentos de la vida, constituyen los grandes retos del sector. Una transformación que, en mi opinión, Línea Directa afronta como la compañía mejor posicionada. No en vano, queremos seguir haciendo del seguro un negocio más dinámico y competitivo, tal y como ya hicimos en el año 1995.

A.S.- Para Línea Directa, 2019 ha sido un año clave en vuestro proceso de Transformación Digital. ¿Cómo lo habéis vivido y qué retos afrontaréis en 2020 en este campo?

M.Á.M.- En Línea Directa hemos afrontado el proyecto de Transformación Digital desarrollando tres ejes fundamentales. El primero de ellos es la excelencia en la relación con el cliente, a través de la que deseamos formar parte de la vida del asegurado, utilizando las emociones e interactuando con él fuera, incluso, del ámbito de la vida de la póliza. También hemos impulsado la creación y el lanzamiento de productos y servicios ajenos al seguro tradicional y hemos apostado por la excelencia operativa potenciando la automatización y el autoservicio y liderando un cambio cultural en la relación con el cliente.

En este sentido, creo que los retos que nos planteamos en la puesta en marcha de nuestro Plan de Digitalización se han cumplido sobradamente; por eso, 2020 será el año de la Inteligencia Artificial y de la omnicanalidad. El objetivo es que cada tipo de cliente elija su canal de comunicación con la compañía y pueda interactuar con ella de una forma flexible, ágil e inmediata, ahorrando hasta un 50% de tiempo en sus gestiones gracias a la automatización de procesos.

CONTEXTO ECONÓMICO, RESULTADOS Y SALIDA A BOLSA

A.S.- En el ámbito puramente financiero, 2019 tuvo un contexto complicado para la economía española y para el sector asegurador en particular. ¿Cómo percibes el entorno económico y las perspectivas para el sector para los próximos años?

M.Á.M.- En 2019, hemos vivido un entorno económico muy complejo, en el que pese a los cambios legislativos no previstos y la proliferación y frecuencia de DANAS, que han afectado fundamentalmente al Ramo de Hogar, la compañía ha batido el récord de ventas, con 175.000 nuevos asegurados. Además, Línea Directa Aseguradora ha batido su récord de facturación, con un incremento en el volumen de primas del 4,5% y ha obtenido un BAI de 143 millones, lo que brinda a la compañía un ROE del 33%, el segundo más alto de Europa. Por último, Vivaz, la marca de seguros de Salud del Grupo, está madurando y desarrollándose de forma muy positiva, alcanzando los 70.000 clientes en solamente dos ejercicios.

“LA SALIDA BOLSA CONSTITUYE UNA OPORTUNIDAD PARA TODOS, YA QUE NOS BRINDARÁ LA POSIBILIDAD DE ENCONTRAR NUEVAS VÍAS DE CRECIMIENTO, ADAPTARNOS MEJOR A LAS EXIGENCIAS DEL REGULADOR Y CONTAR CON MÁS AUTONOMÍA PARA PODER TRAZAR NUESTRA PROPIA ESTRATEGIA”.

A.S.- La gran noticia del ejercicio ha sido, sin duda, el anuncio por parte de Bankinter de la salida a bolsa de Línea Directa Aseguradora en el segundo semestre de 2020. ¿Cómo valora el anuncio y qué perspectivas ve a la compañía como entidad cotizada?

M.Á.M.- La salida a Bolsa de la compañía supone una noticia extraordinaria y también una bonita coincidencia, ya que en 2020 celebraremos el 25 aniversario de nuestra creación. En cualquier caso, pienso que la conversión de Línea Directa en una sociedad cotizada era cuestión de tiempo, dada la madurez y la rentabilidad que ya ha alcanzado y permitirá a nuestro proyecto contar con una dimensión mucho más amplia y potente.



La salida a Bolsa constituye una oportunidad para todos, ya que nos brindará la posibilidad de encontrar nuevas vías de crecimiento, adaptarnos mejor a las exigencias del regulador y contar con más autonomía para poder trazar nuestra propia estrategia. Gracias a todo ello, esperamos encontrar una buena acogida en el mercado, ya que, en el actual escenario de tipos de interés bajos, una compañía con dividendos altos y una fuerte rentabilidad es una gran oportunidad para sus accionistas.

A.S.- Es una operación que ha despertado mucho interés, sobre todo teniendo en cuenta la escasez de este tipo de anuncios que se están produciendo últimamente. ¿Cuáles son los plazos y cómo se producirá la salida a bolsa?

M.Á.M.- El pasado mes de diciembre, el Consejo de Administración de Bankinter anunció su intención de proponer a la Junta General de Accionistas del banco la salida a Bolsa de Línea Directa Aseguradora y de distribuir toda la prima de emisión como dividendo. La operación, obviamente, está sujeta a todos los plazos regulatorios y a las pertinentes autorizaciones administrativas, pero si se cumplen los trámites como prevemos, la conversión de Línea Directa Aseguradora en sociedad cotizada se producirá en el segundo semestre de 2020.

SOSTENIBILIDAD

A.S.- En Línea Directa se observa una importancia creciente de las políticas de sostenibilidad y reputación. ¿Cómo organizáis vuestras prácticas en materia de responsabilidad?

M.Á.M.- Para Línea Directa Aseguradora, la reputación es un valor fundamental, ya que cada vez interviene más en la decisión de compra de los consumidores. Por eso, desarrollamos potentes planes trienales, el último de los cuales finalizó su vigencia durante el pasado ejercicio.

En la actualidad se está trabajando el IV Plan de Sostenibilidad, que estará vigente hasta 2022 y que, dará más protagonismo a los 3 ejes fundamentales de la sostenibilidad: el Buen Gobierno, el Eje Social y el Eje Medioambiental. Además, seguiremos impulsando las acciones de la Fundación Línea Directa, que ya se ha convertido en un referente en la Seguridad Vial, un ámbito con el que estamos especialmente sensibilizados debido a la naturaleza de nuestro negocio

Arantxa Sasiambarrena es CEO y Cofundadora de The Valley.

“LOS CAMBIOS CULTURALES ESTÁN EMPUJANDO A LAS COMPAÑÍAS A HACER LAS COSAS DE FORMA DIFERENTE; YA NO BASTA CON OFRECER EL MEJOR PRECIO, SINO QUE ES PRECISO GESTIONAR LAS EMOCIONES CON UNA COMUNICACIÓN RÁPIDA, AMIGABLE Y SENCILLA”



BIENVENIDOS A NUESTRA MEMORIA

La presente Memoria Corporativa de Línea Directa Aseguradora, S.A., contiene un reporte sobre la actividad económica, social y medioambiental del Grupo durante el ejercicio 2019, lo que incluye información sobre Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, sus sociedades dependientes y sus marcas comerciales, siguiendo el mismo criterio establecido en la consolidación de la información financiera y teniendo a España como ámbito de actuación.

Este informe se ha elaborado según los Estándares GRI, y se declara conforme a la opción "Core". De esta forma, su elaboración se ha guiado por diferentes principios de calidad, como el principio de equilibrio, de comparabilidad, de precisión, de periodicidad, de claridad y de fiabilidad. Además, al elaborar, publicar y distribuir su Memoria Corporativa de forma anual, Línea Directa permite establecer comparativas con ejercicios anteriores, lo que posibilita que los diferentes Grupos de Interés puedan evaluar objetivamente la evolución de los principales indicadores de desempeño. Para más información de la materialidad y relevancia de esta Memoria, consultar las páginas 71 a 73.

QUIÉNES SOMOS

LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA IRRUMPIÓ EN ESPAÑA HACE 25 AÑOS CON UN MODELO DE NEGOCIO DISRUPTOR Y UNA FIRME APUESTA POR LA FLEXIBILIDAD Y LA TECNOLOGÍA

NUESTRA MISIÓN

Aportar nuestra experiencia en respuesta directa y ponerla al servicio de nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores y, por extensión, a toda la sociedad, generando riqueza, seguridad y un entorno de vida más responsable y sostenible para las personas.

NUESTRA VISIÓN

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

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN



Personas.



Innovación.



Calidad.

VALORES



Respeto a las personas.



Espíritu de superación.



Entusiasmo.



Orientación a resultados.



Claridad.

QUIÉNES SOMOS

Línea Directa Aseguradora irrumpió en España hace 25 años con un modelo de negocio disruptor que eliminaba la intermediación y las redes de oficina gracias a su firme apuesta por la flexibilidad y la tecnología. Actualmente, cuenta con más de 1,5 millones de clientes digitales, lo que le consolida como el líder absoluto del sector en los canales on line.

Línea Directa Aseguradora, que a fecha de elaboración de esta memoria (febrero de 2020) tiene como único accionista al Grupo Bankinter; se caracteriza por un modelo de negocio directo, sin intermediarios ni redes de oficinas. Según los últimos datos disponibles, ocupa el 5º lugar en el ránking de facturación por primas del Ramo de

Autos, el 14º lugar en el Ramo de Hogar y el 30º en el de Salud, lo que le consolida como la 12º entidad de No Vida por volumen de facturación. Cuenta, además, con más de 3,16 millones de clientes, lo que supone un incremento neto de cartera del 5% respecto al ejercicio anterior.

El éxito de Línea Directa se debe a una estrategia basada en productos y servicios personalizados, a su excelente relación calidad-precio y a una gran experiencia de cliente basada en una amplia gama de servicios digitales. Línea Directa está adscrita a UNESPA, la asociación empresarial del sector del seguro, y ha sido reconocida como una de las compañías españolas con mejor reputación por el ránking Merco Empresas, donde ocupa la posición 46º.

ORGANIZACIÓN SOCIETARIA DEL GRUPO LÍNEA DIRECTA

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

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

ÁMBAR MEDLINE, S.L.U.
Compañía de actividades auxiliares de seguros.

CENTRO AVANZADO DE REPARACIONES (CAR), S.L.U.
Talleres propiedad del Grupo en Madrid y Barcelona.

LDACTIVOS, S.L.U.
Compañía de gestión de activos del Grupo asegurador.

CLUB MÁS MOTO, S.L.U.
Club exclusivo para clientes de motos de Línea Directa.

LDA REPARACIONES, S.L.U.
Compañía de reparaciones de Línea Directa Aseguradora.

3,16 MILLONES DE CLIENTES

2.420.000

AUTOS

623.000

HOGAR

69.500

SALUD

51.500

OTROS

OBJETIVOS CUMPLIDOS

EXTRACTO DEL PLAN DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Año 2019

ACCIONES
CUMPLIDAS

62

ACCIONES NO
ALCANZADAS

3

ACCIONES EN
PROGRESO

4

ACCIONES
CANCELADAS

2

EJE DE ACTUACIÓN	LÍNEA DE ACTUACIÓN/ GRUPO DE INTERÉS	ACCIÓN	CUMPLIMIENTO	
 Cuidamos del negocio	Motor	(F) XVI Premio Periodístico de Seguridad Vial	✓	
		(F) 3 Estudios de Seguridad Vial	✓	
		(F) Aceleradora de Emprendedores en Seguridad Vial: V Premio Emprendedores y Seguridad Vial	✓	
		(F) Plataforma de denuncia de Puntos Rojos	✓	
		(F) Formación Vial: Colaboración con Fundación CEPSA	✓	
		Extensión de la Cultura del Seguro de Motor (RRSS)	✓	
	Hogar	Estudio de Hogar "Inquilinos vs Caseros. Los conflictos en la vivienda de alquiler en España (2019)"	✓	
		Píldoras y acciones de prevención en Seguridad en el Hogar en Redes Sociales.	✓	
		Extensión de la Cultura del Seguro de Hogar (RRSS)	✓	
Salud	Estudio de salud "Jubillennials: El impacto de la jubilación en la salud a partir de los 65 años"	✓		
	Reto - BIG IDEAS Línea Directa: Atracción de talento joven	✓		
 Cuidamos de la organización	Empleados	Premio Valores que dejan Huella para empleados	✓	
		Voluntariado Corporativo	✓	
		Programa de Atención a la Discapacidad: "Sin Límites" y Plan "Tú Sumas"	✓	
		Promoción y actividades de hábitos saludables en la compañía.	✓	
	Accionista	Lucha contra la Violencia de Género: Compromiso Integra & Empresas por una sociedad libre de Violencia de Género	✓	
		Fomentar la transparencia: elaboración Memoria según estándares GRI.	✓	
		Presencia en rankings de Reputación: Merco Empresas, Merco Talento y Merco RSC	✓	
	Proveedores	IX Premio Colaboradores Línea Directa	✓	
		Clientes y no clientes	Renovación y certificación de Sellos de Calidad: Madrid Excelente Línea Directa y Madrid Excelente CAR	✓
			Comunicación Digital (Transparencia y cercanía: Vídeos Comité de Dirección).	✓
 Cuidamos de la sociedad	Emprendedores	MASTERCLASS "En qué se fijan los inversores" para Startups	✓	
		Patrono IESE Business School – Foros de Inversión	✓	
	Medio Ambiente	Huella de Carbono del Grupo Línea Directa (Línea Directa Aseguradora, Línea Directa Asistencia, Marca Nuez, CAR Madrid y CAR Barcelona)-2019	✓	
		Reducción de consumo de papel	✓	
		Ahorro por sistemas de eficiencia energética en climatización y agua caliente sanitaria	✓	
		Certificación UNE-EN ISO 14001:2015 de Gestión Medio Ambiental	✓	
		Certificación UNE-EN ISO 50001:2011 de Eficiencia Energética	✓	
Flota coches eléctricos para desplazamientos entre oficinas e instalación de puntos de recarga	✓			
Promoción del vehículo eléctrico y difusión «Póliza Respira».	✓			

(F): Acciones correspondientes a la Fundación Línea Directa

El presente cuadro presenta las acciones más significativas del el plan de RSC (2017-2019).

LA RSC EN 2019

EN CIFRAS

EFR CERTIFICADO
DE "EMPRESA
FAMILIARMENTE
RESPONSABLE

B+

EMPRESA TOP
EMPLOYER 2020

TOP

54

PUESTO EN EL RÁNKING
MERCOTALENTO

68

PUESTO EN EL RÁNKING
MERCORRESPONSABILIDAD
Y GOBIERNO
CORPORATIVO

46

PUESTO EN EL RÁNKING
MERCOPROYECTOS

455.000

SEGUIDORES EN
REDES SOCIALES

2.007

REPORTAJES
PRESENTADOS AL
PREMIO PERIODÍSTICO DE
SEGURIDAD VIAL

210

EMPLEADOS QUE
COMPONEN LA RED
DE VOLUNTARIADO
CORPORATIVO

68

NÚMERO DE PROYECTOS
RECIBIDOS EN EL PREMIO
EMPRENDEDORES Y
SEGURIDAD VIAL

500.000

EUROS
INVERTIDOS O
ASIGNADOS EN ACCIONES
DE SEGURIDAD VIAL
Y PROMOCIÓN DE LA
SEGURIDAD.

54

PROMOCIONES
Y MOVILIDADES
INTERNAS

LÍNEA DIRECTA UNA MARCA DE CONFIANZA

LA MARCA LÍNEA DIRECTA AÚNA VALORES COMO LA CONFIANZA, UNA EXCELENTE RELACIÓN CALIDAD-PRECIO, LA DIGITALIZACIÓN O LA SOSTENIBILIDAD, CONSTITUYENDO ASÍ UNO DE LOS MAYORES ACTIVOS DE LA COMPAÑÍA.

A lo largo de los años, la compañía se ha consolidado como una de las aseguradoras de referencia para los consumidores españoles gracias a una estrategia de Comunicación y Marketing que ha convertido a la marca Línea Directa en una de las más icónicas del sector. En este sentido, a cierre de 2019, más de 3,1 millones de clientes confían ya en Línea Directa para asegurar sus vehículos u hogares.

En 2019, Línea Directa ha mantenido su apuesta por una potente inversión publicitaria que, un año más, ha vuelto a posicionar a la entidad como la aseguradora con más notoriedad publicitaria de

España y con mayor reconocimiento espontáneo, según el tracking de IOPE, el monitor de notoriedad de TNS.

En lo que respecta a la campaña publicitaria en 2019, Línea Directa ha vuelto a contar, por séptimo año consecutivo, con el prestigioso periodista Matías Prats, como prescriptor de sus productos y servicios. La campaña de televisión, denominada "Seísmo" y compuesta por ocho spots dedicados al seguro de Autos, se ha centrado en una potente y pionera oferta comercial que ofrecía 6 meses gratis en el seguro de coche. Adicionalmente, se ha

mantenido la publicidad orientada a los motoristas, reforzando el mensaje de la especialización de Línea Directa en los seguros para los vehículos a dos ruedas a un precio altamente competitivo.

Asimismo, en 2019, Matías Prats ha sido el protagonista de los spots dedicados al seguro de hogar que ha incidido, una vez más, en la importancia de tener la vivienda asegurada ante la posibilidad de sufrir un siniestro. En este sentido, la campaña ha puesto de manifiesto la excelente relación calidad-precio de la compañía en el segmento del seguro multirriesgo.



LÍNEA DIRECTA UNA MARCA DE CONFIANZA

LA REPUTACIÓN, UN ACTIVO DE VALOR INCALCULABLE

Parte del éxito de la compañía se sustenta en su reputación, un valor reconocido por importantes monitores como MERCO Empresas, que, un año más, ha incluido a Línea Directa como una de las entidades con mejor reputación de nuestro país. En este sentido, el Grupo ha alcanzado el puesto 46º, manteniéndose así dentro del top 50. Asimismo, por sectores, se sitúa la 4º entre las compañías de seguros.

Además, en 2019, Línea Directa ha vuelto a ser incluida en MERCO Talento (54º), consolidándose como un referente en atracción y retención de talento en España y en MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo (68º), por su potente estrategia de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa.

REDES SOCIALES, LA APUESTA POR LOS CANALES DIGITALES

Línea Directa apuesta por los canales digitales como herramienta para comunicarse con sus clientes y con la sociedad en general. En 2019, el Grupo ha alcanzado una comunidad de más de 455.000 usuarios en las distintas Redes Sociales en las que tiene presencia y donde, además, cuenta con un chatbot para ofrecer una atención al cliente más ágil y eficaz. Así, en 2019, la compañía ha sido capaz de atender más de 9.000 consultas de clientes realizadas en sus canales de redes sociales.

En 2019, un hito destacable en este ámbito ha sido la puesta en marcha de un proyecto de *employee advocacy* denominado "Influencers Línea Directa". Esta iniciativa persigue el objetivo de involucrar a los empleados en la estrategia de comunicación de la compañía y ayudarles a construir su propia marca profesional (*personal branding*). En este sentido, de forma totalmente voluntaria, los profesionales reciben información de interés profesional y de la compañía que pueden compartir a través de sus perfiles personales en Twitter y LinkedIn.

COMUNIDAD REDES SOCIALES

455.000

USUARIOS

LÍNEA DIRECTA, UNA MARCA CON GRANDES CIFRAS

Año 2019

LIDERAZGO PÚBLICO	2019	2018	2017
Número de noticias	3.417	3.433	3.411
Audiencias alcanzadas (millones)	1.156	885	713
Notas de prensa distribuidas	22	26	24
MERCO Empresas	46	43	40
MERCO Talento	54	47	41
MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo		54	69
Reconocimientos	6	7	5
Seguidores en redes sociales	454.958	405.430	377.119



ANTONIO VALOR, DIRECTOR DE MARKETING

"Desde el Área de Marketing apostamos por una estrategia comercial que posicione a Línea Directa como la compañía en la que confían millones de personas y que ofrece productos y servicios con la mejor relación calidad-precio del mercado".

TRANSFORMACIÓN DIGITAL: DIGITALES Y DIRECTOS

Línea Directa apuesta por la omnicanalidad en su relación con el cliente, adaptando su forma de comunicar a cada tipo de asegurado. De esta forma, junto al canal telefónico y on line, Línea Directa dispone de una amplísima gama de servicios mobile basados en la Inteligencia Artificial, los Asistentes Virtuales y el Big Data que sitúan a Línea Directa a la vanguardia del sector asegurador.

En 1995, Línea Directa revolucionó el sector asegurador con un modelo de negocio desintermediado basado en la tecnología, el alineamiento estratégico y la concentración de los centros de producción, lo que evita costes innecesarios y una oferta mucho más competitiva en precio que la media del sector. En 1999, la compañía protagonizó una segunda revolución convirtiéndose en la primera aseguradora en distribuir pólizas por Internet y, 25 años después, ha iniciado una tercera revolución fundamentada en la tecnología y la flexibilidad, para lo que está desarrollando un amplio abanico de servicios mobile que conjugará con los canales telefónico y on line. De hecho, el 50% de los asegurados de Línea Directa, el equivalente a más de 1,5 millones de clientes, ya se relaciona con la compañía a través de canales digitales.

Este giro estratégico ha permitido que los clientes de Línea Directa puedan ahorrar hasta un 50% de tiempo en las gestiones con su seguro, lo que aportará flexibilidad y facilidad a todos los trámites. Esta apuesta, en la que el cliente decide la forma, el lugar y el momento de comunicarse con la compañía, ha impulsado los índices de calidad del servicio y ha optimizado el customer journey en todos los procesos, gracias a innovadoras soluciones basadas en tecnologías de última generación, como wearables, IoT o aplicaciones móviles.

SERVICIOS ÚNICOS EN EL SECTOR

En 2019 Línea Directa presentó ante los medios de comunicación su hoja de ruta en materia de desarrollo digital denominada "Más Digitales, Más útiles", que incluye servicios tan novedosos como poder obtener el precio de la póliza enviando las fotografías del vehículo y del carné de conducir, peritar un siniestro en el hogar a través de un vídeo del bien dañado o pedir una cita médica utilizando un asistente de voz sin intervención humana de ningún tipo.

Junto con este ambicioso Plan, la compañía presentó en 2019 diversos servicios que tienen como común denominador la eficiencia, la automatización y el protagonismo del cliente. De esta forma, Línea Directa se convirtió en la primera compañía del sector en utilizar el WhatsApp Empresas como



TRANSFORMACIÓN DIGITAL: DIGITALES Y DIRECTOS

canal de comunicación con sus asegurados, que pueden pedir cita a través de este aplicativo para reparar sus vehículos en CAR Madrid y CAR Barcelona; un servicio que se ampliará en fases sucesivas a otros talleres colaboradores e incluso a otras líneas de negocio.

En 2019, Línea Directa también presentó su nueva App, que responde al objetivo de impulsar un nuevo modelo de relación con sus clientes. La nueva herramienta, que aumentará sus funcionalidades en los próximos meses, permitirá canalizar servicios tan diferenciadores como solicitar un servicio de grúa sin intervención humana en sólo 23 segundos o enviar fotografías del coche para peritarlo en la contratación.

La nueva aplicación de Línea Directa también ofrece la posibilidad de comprobar las multas de tráfico del vehículo y gestionar sus recursos, así como revisar las pólizas de Hogar o Penélope y consultar el descuento acumulado en la renovación del seguro del programa "Suma en Línea".

EN 2019, LÍNEA DIRECTA TAMBIÉN PRESENTÓ SU NUEVA APP, QUE RESPONDE AL OBJETIVO DE IMPULSAR UN NUEVO MODELO DE RELACIÓN CON SUS CLIENTES.

THINK TANK DIGITAL

Como parte de su estrategia de desarrollo y liderazgo en el ámbito digital, Línea Directa presentó durante el pasado año un potente grupo de trabajo y asesoramiento llamado Think Tank Digital. El nuevo grupo, cuyo objetivo es poder generar ideas, debatirlas y analizar tendencias en el ámbito de la digitalización, está formado por los máximos responsables de las Áreas de Motor y Transformación Digital, Tecnología, Salud y Gobierno Corporativo de Línea Directa, así como por reconocidos expertos en innovación y digitalización, como Javier Rodríguez Zapatero, presidente de ISDI y ex Director General de Google España; Pablo Foncillas, profesor del Instituto de Empresa o Beatriz Casado, socia en SILO (Science and Innovation Link Office), entre otros.



ESTUDIO "Y DESPUÉS DE LOS SMARTPHONE, ¿QUÉ? CIUDADANO CYBORG"

Como parte de su apuesta con el mundo digital, Línea Directa quiere ir un paso más allá del negocio y pulsar la visión de la sociedad sobre un ámbito que está llamado a marcar la agenda económica, social y humana de las próximas décadas. Por eso, con el objetivo de analizar cuál será la siguiente revolución digital tras el Smartphone, presentó el estudio "Y después de los Smartphone, ¿qué? Ciudadano Cyborg". Las conclusiones del informe fueron llamativas, ya que el 20% de los españoles afirman estar dispuestos a implantarse un chip en el cuerpo para sustituir las funcionalidades del Smartphone. Concretamente, el almacenamiento de datos (46%), disponer de una cámara integrada (31%) y contar con un GPS (27%) serían las funcionalidades preferidas por los ciudadanos para instalarlas en su cuerpo.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL: DIGITALES Y DIRECTOS

SERVICIOS A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES

41%

DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS EN VIAJE

27%

DE LOS PARTES DE AUTOS

13%

DE LOS PARTES DE HOGAR

ACCESO POR TIPO DE DISPOSITIVO DIGITAL

46%

MÓVIL

26%

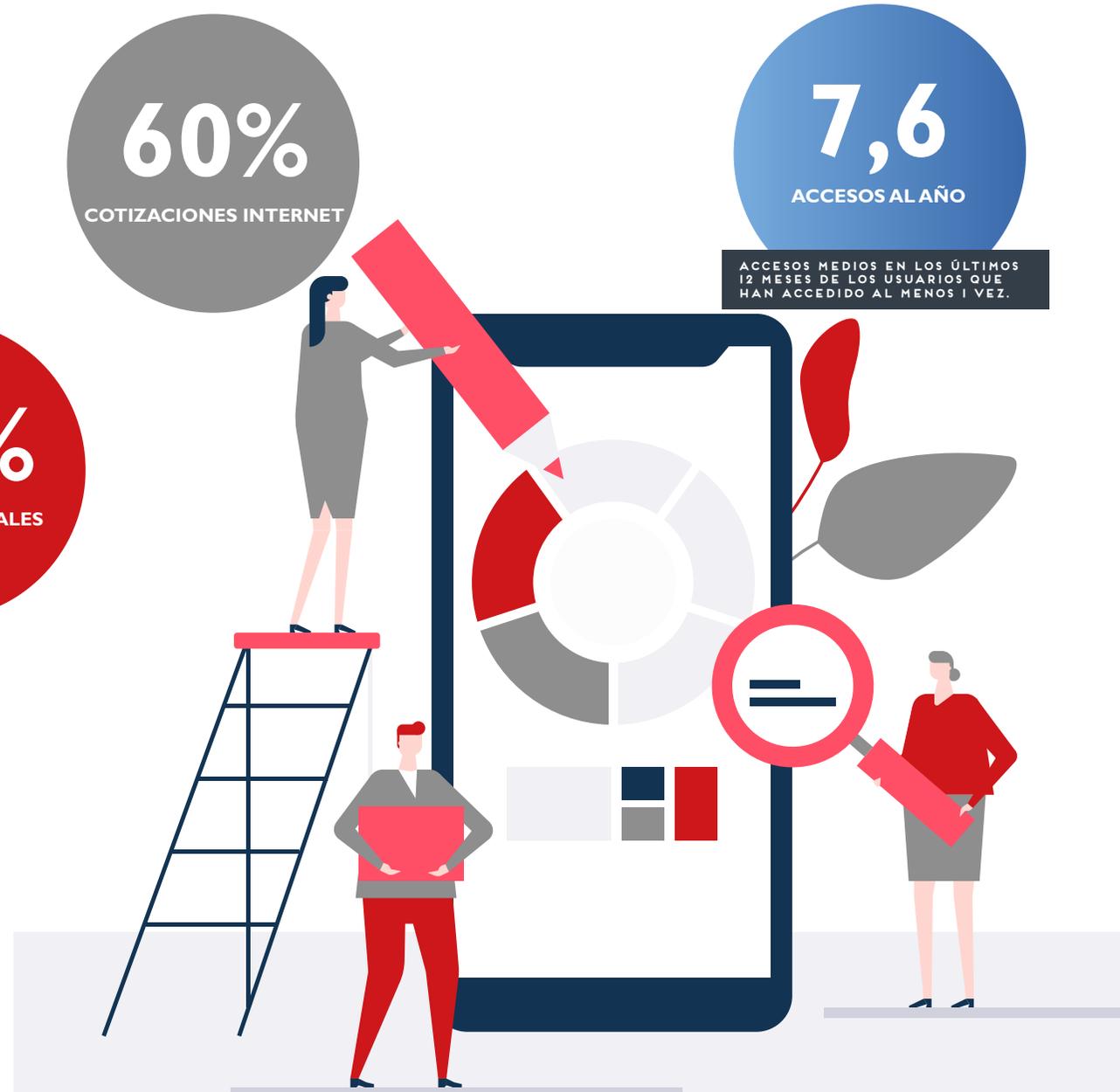
PC

28%

APP



ACCESOS MEDIOS EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES DE LOS USUARIOS QUE HAN ACCEDIDO AL MENOS 1 VEZ.





ÓRGANOS DE GOBIERNO



SOMOS GRUPO BANKINTER

El Grupo Bankinter cerró 2019 con un beneficio atribuido de 550,7 millones de euros, un 4,6% más que el ejercicio precedente, lo que supone encadenar un periodo de siete años consecutivos de crecimiento y alcanzar, de nuevo, una cifra récord en la historia de la entidad.

Estos resultados incluyen los datos de EVO Banco y de Avantcard, cuya integración en las cuentas del Grupo se produjo el pasado 31 de mayo. No obstante, excluyendo las cifras de estos negocios y el impacto de su integración, el beneficio del banco en 2019 sería también superior al del año pasado.

La rentabilidad sobre recursos propios, ROE, concluyó en el 13%, en puestos de liderazgo entre la banca cotizada europea. En una posición igualmente ventajosa se situó la ratio de morosidad, del 2,51%, con una mejora de 39 puntos básicos respecto a la de final de 2018.

En cuanto a la solvencia, la ratio de capital CET1 fully loaded, del 11,61%, se situó por encima de lo establecido para Bankinter por el BCE, que de nuevo este año será del 8,20%.

En cuanto a la cartera de crédito a clientes se incrementó un 9% sobre 2018; y los recursos minoristas, un 14,3% más. El balance es superior al de 2018 incluso sin incluir las cifras de los negocios de EVO Banco y Avantcard, lo que supone una evolución mejor que la media sectorial.

Como un reconocimiento más a su buena gestión de la sostenibilidad, el banco fue incluido en 2019, por segundo año consecutivo, en el índice Mundial Dow Jones Sustainability Index, como uno de los veinticuatro bancos que mejor gobierno corporativo y desempeño social y ambiental tienen a nivel global.

MARGEN DE INTERESES

Millones de euros

1.190,6

+8,8 VS 2018

MARGEN BRUTO

Millones de euros

2.054,7

+5,9 VS 2018

ACTIVOS TOTALES

Millones de euros

83.732,3

+9,5 VS 2018

RATIO DE CAPITAL

Cet 1 *fully loaded*

11,61%

RATIO MOROSIDAD

2,51%

ROE

13%

BENEFICIO NETO

Millones de euros

550,7

+4,6 VS 2018

BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS

Millones de euros

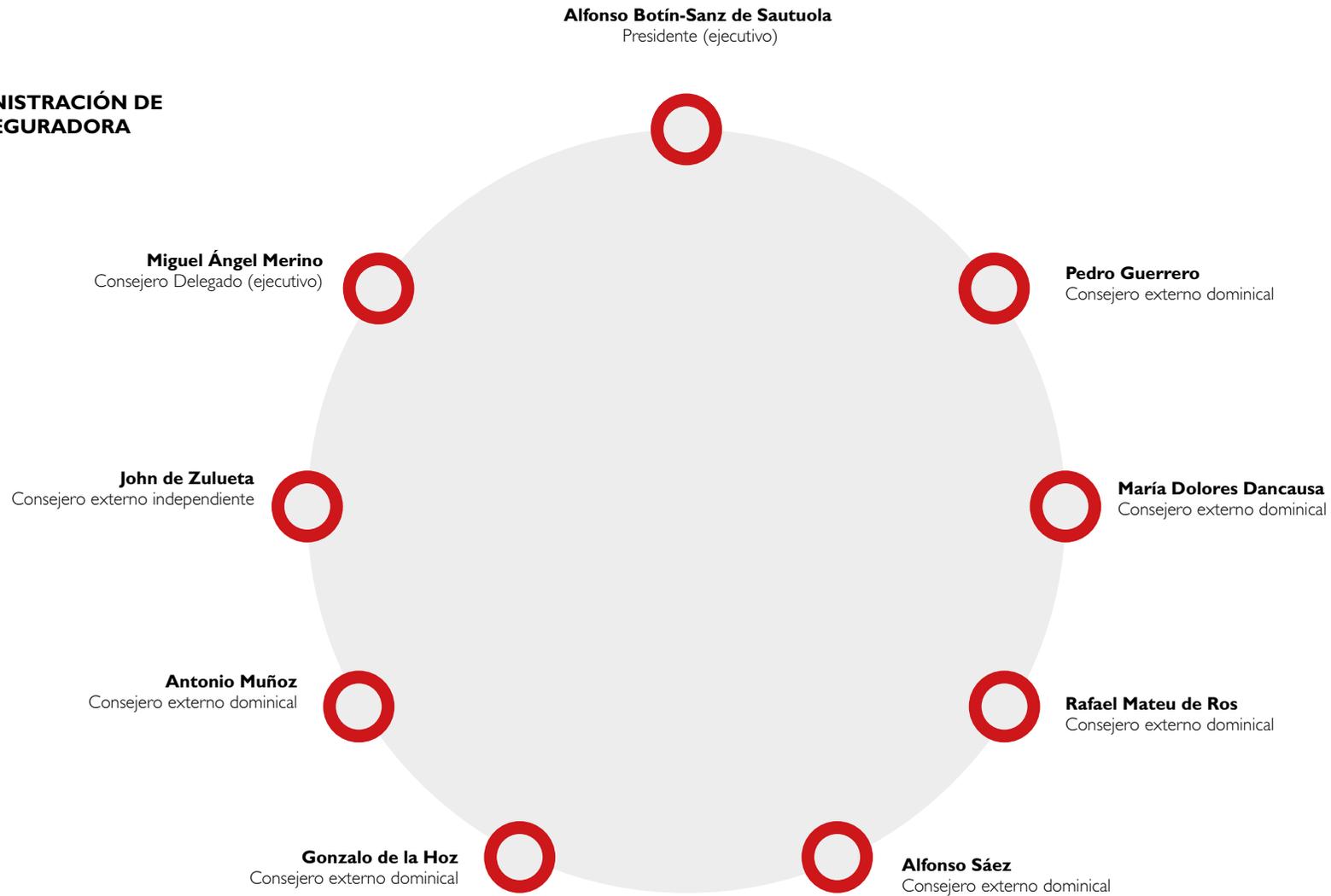
741,4

+2,8 VS 2018

SOMOS GRUPO BANKINTER

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA

31/12/2019



Pablo González-Schwitters
Secretario no Consejero de Línea Directa

EQUIPO DE DIRECCIÓN

COMITÉ DE DIRECCIÓN
Comité de Dirección está compuesto por los miembros del Comité de Negocio más los Directores de las Áreas de Personas y Comunicación Interna, Línea Directa Asistencia, Comunicación y Sostenibilidad, Tecnología y Secretaría General.

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



PRIMERA FILA

2. JOSÉ LUIS DÍAZ
Director de Auditoría Interna.

1. MIGUEL ÁNGEL MERINO
Consejero Delegado.

3. PATRICIA AYUELA
Directora del Área de Autos y Transformación Digital

13. MAR GARRE
Directora del Área de Personas y Comunicación Interna

SEGUNDA FILA

5. OLGA MORENO
Directora de la Línea de Negocio de Hogar.

7. PABLO GONZÁLEZ-SCHWITERS
Secretario General.

9. ANA SÁNCHEZ GALAN
Directora del Área de Tecnología.

11. ANTONIO VALOR
Director del Área de Márketing

14. DAVID PÉREZ-RENOVALES
Director General de Salud.

TERCERA FILA

4. JOSÉ MARÍA MATÉ
Director del Área Técnica.

6. JULIO AGULLÓ
Director de Línea Directa Asistencia.

8. FRANCISCO VALENCIA
Director del Área de Comunicación y Sostenibilidad

10. CARLOS RODRÍGUEZ
Director del Área de Finanzas

12. JOSÉ ANTONIO EGIDO
Director del Área de Servicios y Prestaciones.

GESTIÓN ÉTICA, UN PRINCIPIO Y UN VALOR

Con el objetivo de promover una cultura ética, de integridad y de respeto a las normas según el principio de legalidad recogido en el Código Ético de la compañía, el Área de Secretaría General de Línea Directa impulsa y coordina diferentes acciones de formación y sensibilización entre los empleados y colaboradores del Grupo.

En 2019 se ha procedido a una revisión y actualización de la política de Cumplimiento Normativo de Línea Directa, así como de su Sistema de Gestión, siempre con el objetivo de adaptarla a las nuevas tendencias en Compliance, a los nuevos requisitos regulatorios y a las últimas novedades en materia de gestión del Riesgo Fiscal. Esta actualización se presentó a la aprobación de la Comisión de Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo de Línea Directa Aseguradora en julio del pasado año. Además, también se revisaron los controles asociados a los riesgos penales y la redacción de la Política de Externalización y de la Política de Aptitud y Honorabilidad.

Asimismo, con el objetivo de dar a conocer las novedades del nuevo Código de Conducta y sobre prevención de delitos, se impartieron formaciones presenciales y on line a la práctica totalidad de los empleados de la compañía. Dentro de esta labor formativa y de sensibilización, también se siguió elaborando y distribuyendo el Boletín de

Cumplimiento Normativo entre áreas y órganos tan diversos como el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo, el Comité de Dirección, las Áreas de Auditoría Interna, GR&CI y Asesoría Jurídica y los mandos intermedios de la compañía. Este Boletín se complementa con el detalle del impacto del nuevo marco normativo para las áreas de negocio afectadas por las medidas.

Siguiendo las exigencias de la Directiva de Distribución de Seguros, también se puso en marcha el Comité de Productos, lo que incluyó formación a todas las áreas involucradas en el diseño y creación de las distintas iniciativas comerciales.

Filiales y Fundación Línea Directa

Durante 2019, el Departamento de Cumplimiento Normativo de Línea Directa Aseguradora realizó el diagnóstico y análisis de los Riesgos Legales y de Cumplimiento de Línea Directa Asistencia, la compañía de servicios del Grupo, elaborándose, en colaboración con los responsables de las diferentes áreas de la filial, un mapa de riesgos que será completado en 2020 con el registro de controles.

Asimismo, se redactó el nuevo Código de Conducta y Buen Gobierno de la Fundación Línea Directa y la Política de Prevención de Blanqueo de Capitales, que fueron aprobados en la reunión del Patronato del pasado 21 de noviembre de 2019.



PABLO GONZÁLEZ-SCHWITTERS **SECRETARIO GENERAL DE LÍNEA DIRECTA**

Línea Directa quiere ser un referente en materia de buen gobierno corporativo, comportamientos responsables y respeto al marco jurídico vigente. Por eso, el Área de Secretaría General impulsa numerosas acciones de control, sensibilización y asesoramiento a las Áreas, no solo con el objeto de evitar riesgos penales y económicos, sino también de convertir a la reputación en uno de nuestros pilares institucionales"

RIESGOS CORPORATIVOS, PREVENIR Y COLABORAR

El Departamento de Riesgos Corporativos y Control Interno de Línea Directa identifica y gestiona, en colaboración con las diferentes Áreas de la compañía, los principales riesgos operativos y reputacionales de la entidad. Para ello, cuenta con un detallado protocolo de actuación que tiene por objetivo ofrecer una respuesta consensada, rápida y adecuada a estas amenazas.

En 2019, el Departamento de Riesgos Corporativos y Control Interno ha continuado la revisión de los procesos del Grupo para la actualización del mapa de los diferentes riesgos y controles de la operación, para lo que ha integrado en el mapa corporativo de riesgos a la Línea de Negocio de Salud, creada en 2017, y al taller CAR Barcelona, creado en 2018.

Además, se ha definido un sistema de cálculo para la evaluación del riesgo con una metodología propia, siempre con el objetivo de impulsar la eficiencia y la solidez en el proceso de la valoración de las diferentes amenazas. Por otra parte, se ha impulsado la realización de testing de control sobre los procesos vinculados a los objetivos estratégicos del pasado ejercicio, de tal forma que más del 50%

de los controles testados durante 2019 estuvieron relacionados con las prioridades reputacionales y de negocio marcados por la Dirección. De esta forma, en 2019 se han testado 142 controles en todo el Grupo y se han finalizado en plazo más del 90% de las recomendaciones emitidas.

Para optimizar la eficiencia de los controles, también se ha automatizado la extracción de muestras y se ha definido un nuevo proceso orientado conocido como Autotesting, que se canaliza a través de una encuesta mensual realizada a los mandos intermedios sobre los controles a los procesos bajo su responsabilidad. En ella se analizan cuestiones como el objetivo o finalidad del control, el alcance, el responsable de llevarlo a cabo, las herramientas empleadas, o la existencia de una operativa específica de seguimiento.

En 2020 el Departamento de Riesgos y Control Interno pondrá en marcha diferentes planes de acción con el objetivo de mantener el porcentaje de recomendaciones finalizadas en plazo por encima del 90%. Además, se seguirán optimizando los testing como herramienta de control y ampliando el ámbito de aplicación de los Autotesting en diferentes áreas hasta implantarlos en toda la entidad.

RECOMENDACIONES

90%

CUMPLIDAS
EN EL PLAZO

CONTROLES
TESTADOS

142

EN EL GRUPO



LÍNEAS DE
NEGOCIO

AUTOS: EL CORE DE LÍNEA DIRECTA



EL ÉXITO DE LÍNEA DIRECTA SE BASA EN UNA OFERTA PERSONALIZADA Y EN LA FUERTE APUESTA POR LA DIGITALIZACIÓN AL SERVICIO DEL CLIENTE

El Área de Autos de Línea Directa es el corazón del negocio del Grupo. En 2019, ha supuesto el 85% del volumen total de primas devengadas de la compañía y ha alcanzado una cartera de 2,4 millones de clientes, un 3,6% más que en 2018. Un éxito basado en una oferta de productos y servicios personalizados y en una fuerte apuesta por la digitalización al servicio del cliente, entre otros.

El Área de Autos de Línea Directa, que incluye el Negocio de Coches y Motos para particulares, la División de Empresas o la Línea de Negocio Internacional, entre otras, ha cerrado el ejercicio 2019 con unos resultados más que satisfactorios. En este sentido, ha crecido en 84.000 pólizas netas y ha facturado 761 millones de euros, lo que supone un 2,7% más que el año anterior; casi el doble que el conjunto del Ramo de Autos, que creció un 1,5% respecto a 2018. Este incremento en el volumen de primas, consolida a Línea Directa como una de las compañías que más crecen en el Top 10 de Autos, según los datos de ICEA.

Autos: más de 2,4 millones de clientes

El éxito de Línea Directa en el ramo de Autos se debe a una oferta comercial multimarca y multiproducto, una excelente relación calidad-precio, la eficiencia y simplificación de los procesos y su apuesta por desarrollar productos pioneros en nuestro país. Así, por ejemplo, la compañía comercializa la Póliza Respira con una prima fija de 200€, un seguro para coches eléctricos único en España; la marca Penélope Seguros, especializada en servicios para mujeres conductoras o los productos para flotas de empresas o vehículos autónomos, entre otros.

Todo ello, ha permitido a Línea Directa alcanzar una cuota de mercado del 6,7% de ramo y una cartera en Autos superior a los 2,4 millones de clientes. Adicionalmente, la entidad ocupa el 5º lugar en el ranking de facturación por primas del ramo de Autos, reafirmando así el crecimiento sostenible y rentable que ha sido capaz de mantener a lo largo de los años.



PATRICIA AYUELA, DIRECTORA DEL ÁREA DE MOTOR Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

“Motor es fundamental en la Transformación Digital de Línea Directa, al ser la línea de negocio con más clientes. En este sentido, estamos impulsando que nuestros clientes puedan comunicarse con nosotros de otra manera, más acorde con los usos actuales. Y la acogida está siendo impresionante”.

CALIDAD Y PROCESOS, OPTIMIZANDO EL NEGOCIO

CALIDAD Y PROCESOS HA CONTINUADO TRABAJANDO EN LA MEJORA DE LA EFICIENCIA DEL NEGOCIO, LA AGILIDAD O LA DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCESOS.

En 2019, el departamento de Calidad y Procesos del Área de Autos de Línea Directa Aseguradora ha continuado trabajando en la mejora de la eficiencia del negocio, la agilidad o la digitalización de los procesos, entre otros, aportando así un valor clave en todas las operaciones del Área.

En 2019, el Departamento de Calidad y Procesos del Área de Autos ha continuado poniendo en marcha numerosos proyectos que tienen como finalidad responder a las diversas necesidades de la compañía. En este sentido, este año, el Departamento se ha centrado principalmente en tres ejes de trabajo: la migración de la documentación a soportes digitales, el apoyo al Plan Estratégico de Transformación Digital del Grupo y la optimización de los procesos del negocio.

Para ello, se han iniciado 500 nuevos desarrollos y se han realizado numerosas auditorías de las conversaciones con clientes para certificar el correcto seguimiento de los procesos del Área, así como para detectar puntos de mejora y posibles revisiones de operativas.

Adicionalmente, se han impulsado varias iniciativas relacionadas con la migración a soportes digitales de los envíos de documentación a través de procedimientos como el autoservicio, entre otros, reduciendo así a la mitad el consumo de papel en el Área de Autos. Asimismo, con el objetivo

de simplificar las gestiones a los clientes, se ha implantado la “pregunta abierta” que permite atender de forma más ágil y eficiente las consultas de los asegurados.

En 2019 también se ha trabajado desde el Departamento en la generación de *leads*, la mejora de la venta cruzada, las adaptaciones para grandes flotas o los *Roadshows*, entre otros proyectos.

NUEVOS DESARROLLOS

500

APOYO AL PLAN ESTRATÉGICO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL GRUPO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL NEGOCIO



EMPRESAS, APOSTANDO POR NUEVAS FORMAS DE MOVILIDAD

Los resultados que la División de Empresas de Línea Directa ha obtenido durante el ejercicio 2019 han cumplido con creces las expectativas. Además, esta línea de negocio del Grupo se ha consolidado como un referente en el ámbito del Motosharing en España.

La División de Empresas de Línea Directa Aseguradora cuenta con un equipo de profesionales que ofrece un servicio integral y especializado a Pymes, autónomos o grandes compañías en la contratación de pólizas, sea cual sea su sector de actividad.

En 2019, esta línea de negocio ha incrementado sus ventas en un 26% respecto al ejercicio anterior, cumpliendo satisfactoriamente los objetivos marcados. Unas cifras que confirman una tendencia

de crecimiento sostenido y rentable en un mercado cada vez más competido y especialmente sujeto a las oscilaciones de la actividad económica.

Además, destaca la importante apuesta de la División de Empresas por el negocio del *Motosharing*, que ha contribuido de forma sustancial al buen comportamiento de las ventas del ejercicio. En 2019, se han asegurado nuevas flotas de importantes entidades, como, por ejemplo, Acciona o Muving, con más de 2.000 vehículos por toda la geografía española. Así, se el volumen de negocio de este tipo de motos eléctricas ha alcanzado las 6.000 pólizas en cartera.

En 2020, las líneas de trabajo estarán orientadas a la personalización en el aseguramiento de vehículos para Pymes, ampliando la oferta de coberturas y servicios para este nicho de mercado.

VENTAS EMPRESAS

+26%

VS. 2018

SOLUCIONES A
LAS DEMANDAS
ESPECÍFICAS DE
LAS MUJERES
CONDUCTORAS

penélope
SEGUROS

SOLUCIONES
ÚTILES

Dando respuesta a su estrategia multimarca, el Grupo Línea Directa puso en marcha en 2012 una iniciativa pionera en España: Penélope Seguros, un seguro que ofrece soluciones a las demandas específicas de las mujeres conductoras.

Con el objetivo de dar respuesta a una necesidad del mercado, Línea Directa Aseguradora creó en 2012 la marca Penélope Seguros, diseñada para las mujeres conductoras. En este sentido, pone a disposición de sus clientes una oferta de productos y servicios únicos en el sector asegurador, como Asistencia en Carretera a embarazadas en caso de indisposición, la cobertura de Robo de Bolso, que indemniza hasta con 200 euros la sustracción de este complemento, una cantidad que puede ampliarse hasta los 1.200€ a través del producto Robo de Bolso Plus.

Adicionalmente, Penélope Seguros pone a disposición de los asegurados el exclusivo programa de fidelización "SUMA en Línea" con el que pueden obtener importantes descuentos en la renovación de su seguro de coche o moto, así como otras ventajas, a través de los de los gastos derivados del uso del vehículo como el consumo de carburante, las reparaciones o el mantenimiento.

PÓLIZA RESPIRA, POR UN MUNDO MÁS SOSTENIBLE

La Póliza Respira supone la materialización en un producto asegurador del compromiso del Grupo Línea Directa con la sostenibilidad y el medioambiente. En este sentido, Línea Directa ofrece un seguro con condiciones únicas y especialmente diseñado para los coches eléctricos de los particulares.

Dentro del compromiso de Línea Directa por fomentar una movilidad menos contaminante y más sostenible en España, nace en 2016 la Póliza Respira, un Todo Riesgo con Franquicia de 300€ para coches eléctricos de particulares con un precio extremadamente competitivo: 199€ la primera anualidad.

Asimismo, incluye coberturas específicas para este tipo de vehículos como la Asistencia en Carretera sin limitación de kilometraje o el robo de cable de recarga integrado, entre otras, dando de esta manera respuesta a las peticiones y necesidades que los conductores de este tipo de vehículos demandaban en el mercado.

**UN SEGURO CON
CONDICIONES
ÚNICAS Y
ESPECIALMENTE
DISEÑADO PARA
LOS COCHES
ELÉCTRICOS
DE LOS
PARTICULARES**

INTERNACIONAL, UN NEGOCIO ESTRATÉGICO

Desde su creación, hace más de 20 años, la División Internacional de Línea Directa Aseguradora ha supuesto un negocio estratégico para el Grupo por su notable rentabilidad y el excelente perfil de sus asegurados.

En 2019, la División Internacional de Línea Directa Aseguradora se ha mantenido como una de las líneas de negocio más rentables y con una de las carteras de clientes más fieles del Grupo. Asimismo, ha conseguido mejorar el volumen de ventas del ejercicio anterior, gracias a una potente estrategia de marketing y a una oferta personalizada que ofrece soluciones a las personas de habla inglesa y alemana que residen en España.

En lo que respecta al año 2020, la División Internacional seguirá trabajando para dar respuesta a los retos y nuevas necesidades que el proceso del Brexit pueda ocasionar a sus clientes.

LA MARCA NUEZ SE INTEGRA EN LÍNEA DIRECTA

En 2019, Nuez, la marca especializada en el ámbito digital y las Redes Sociales del Grupo Línea Directa, integró sus operaciones y su cartera en la de Línea Directa Aseguradora, una incorporación prevista en el Plan de Transformación Digital de la compañía. La marca, que nació con el objetivo de desarrollar nuevos canales de relación con el consumidor digital y de ser un laboratorio de ideas en el entorno on line, ha aportado a Línea Directa Aseguradora una visión diferente y muy valiosa sobre el negocio, la relación con el cliente y la creación y gestión de grandes comunidades en Redes Sociales.

HOGAR, CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD



PRODUCTOS FLEXIBLES QUE SE ADAPTAN A LAS NECESIDADES DE CADA TIPO DE CLIENTE

Desde su lanzamiento en 2008, el Ramo de Hogar de Línea Directa Aseguradora se ha consolidado como uno de los principales motores de crecimiento y de diversificación del Grupo, gracias a su oferta de productos flexibles que se adaptan a las necesidades de cada tipo de cliente a un precio muy competitivo.

En 2019, el volumen de primas devengadas de la Línea de Negocio de Hogar superó los 111,3 millones de euros en 2019, lo que supone un incremento neto de más del 11% respecto a 2018; un ritmo de crecimiento que dobla ampliamente al registrado por el sector. Este dinamismo, sostenido a lo largo de los años, ha permitido a Línea Directa consolidarse en poco más de una década como la 14ª aseguradora del Ramo por volumen de primas de forma completamente orgánica, es decir, sin recurrir a compras o fusiones.

Por su parte, el volumen de cartera de la Línea de Negocio de Hogar de Línea Directa se incrementó durante el pasado año en casi 55.000 pólizas, lo que ha permitido a la compañía alcanzar la cifra de 623.000 hogares asegurados, un 9,6% más que en 2018. De esta forma, la Línea de Negocio de Hogar aporta casi el 37% del crecimiento de cartera de la compañía y el 20% de la cartera total del Grupo, unas cifras considerables teniendo en cuenta el carácter no obligatorio del seguro.

Autogestión y experiencia de cliente

Uno de los ejes estratégicos del Plan de Digitalización de Línea Directa Aseguradora reside en la automatización de todos aquellos procesos que, por su naturaleza, pueden resolverse a través de la tecnología y la Inteligencia Artificial, lo que permite a los especialistas de la compañía focalizarse en aportar valor real al cliente. Ello supone la revisión de todos los procesos de negocio y soporte de Línea Directa, siempre con el objetivo de potenciar la autogestión de los asegurados, reducir los tiempos de espera y potenciar la sencillez de todos los trámites.

En 2019, La Línea de Negocio de Hogar ha implantado el direccionamiento inteligente de llamadas telefónicas sobre procesos de documentación, en virtud del cual, el sistema de atención telefónica identifica y atiende las llamadas relacionadas con las peticiones de documentación del cliente sin errores ni intervención humana de ningún tipo. Un caso de uso que, aunque está afectando a pocas llamadas, se irá ampliando acorde a las necesidades.

HOGAR, CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD

Sinergias con otras líneas de negocio

En 2019, se ha potenciado las sinergias y la venta cruzada con otras líneas de negocio, lo que incluye el regalo del seguro de dental de Salud; una operativa que ha tenido una gran acogida como herramienta de negociación. Además, la Línea de Negocio de Hogar se ha consolidado como un gran generador

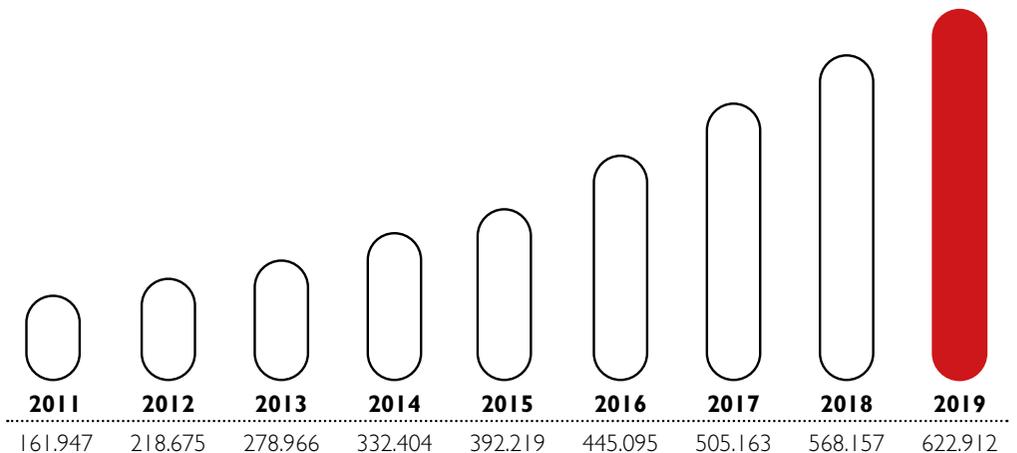
de demanda para el seguro de Salud, generando más de 73.000 leads durante el pasado ejercicio.

Por último, el seguro de Hogar de Línea Directa se ha adherido a SUMA, el plan de fidelización de la compañía, que permite al cliente acumular importantes descuentos en la renovación de su póliza.

“INQUILINOS CONTRA CASEROS. LOS CONFLICTOS EN LA VIVIENDA DE ALQUILER EN ESPAÑA”

En 2019, la División de Hogar de Línea Directa publicó el estudio “Inquilinos contra caseros. Los conflictos en la vivienda de alquiler en España” que analiza las condiciones de la vivienda de alquiler en España y los principales problemas entre inquilinos y caseros.

Una de las principales conclusiones del informe es que el 70% de los inquilinos españoles acusa a los caseros de alquilar viviendas “descuidadas” y en “mal estado”. Además, 3 de cada 10 inquilinos españoles reconocen haber tenido en alguna ocasión conflictos con su casero, principalmente por subidas abusivas del alquiler.



LA LÍNEA DE NEGOCIO DE HOGAR APORTA CASI EL 40% DEL CRECIMIENTO DE CARTERA DEL GRUPO.



OLGA MORENO,
DIRECTORA DE LA LÍNEA DE
NEGOCIO DE HOGAR

“La División de Hogar aporta ya el 37% del crecimiento total del Grupo y alrededor del 20% de su cartera de clientes, unas cifras que consolidan al producto como un valor seguro que, además de diversificación, aporta sinergias y oportunidades para el resto de Líneas de Negocio”.

VIVAZ, UN SEGURO DE SALUD AL ALCANCE DE TODOS



Pide más a tu seguro de salud



Vivaz es la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, S.A. En solo dos años de operaciones ha alcanzado una cartera de 70.000 clientes, situando a la compañía entre las 30 mayores aseguradoras de Salud del país. Vivaz se caracteriza por su oferta flexible, sencilla y nativa digital, lo que le ha permitido dinamizar un mercado muy maduro y concentrado.

En 2019, Vivaz ha continuado su proceso de expansión y maduración comercial, con unos resultados excelentes, ya que, además de doblar su cartera de clientes hasta alcanzar los 70.000 asegurados, ha alcanzado un volumen de primas devengadas de 15,7 millones de euros, lo que le ha permitido situarse entre las 30 principales aseguradoras del Ramo en solo dos años de operaciones. En este sentido, 2 de cada 3 nuevos clientes que contrataron su seguro con Vivaz durante 2019, carecían de seguro de salud, lo que cumple con uno de los objetivos estratégicos de la nueva línea de Negocio: introducir un producto que aún es percibido por algunos sectores como un lujo.

Simplificación y facilidad

Durante el año pasado, Vivaz atendió a más de 30.000 clientes y realizó más de 343.000 actos médicos que incluyeron consultas, pruebas diagnósticas, analíticas e intervenciones quirúrgicas. Estos datos sitúan la tasa de uso del producto en más del 80% de la cartera, con un importe de prestaciones pagadas de 10,2 millones de euros.

Uno de los ejemplos que ilustran la simplificación y facilidad en el uso del seguro es que sólo un 5% de los actos médicos realizados por la marca durante el pasado ejercicio han requerido de autorización previa; lo que, sin duda, constituye un gran activo a la hora de construir un customer journey diferencial. Vivaz también dispone de uno de los mejores cuadros médicos de todo el mercado asegurador, con más de 33.000 profesionales y más de 1.000 centros distribuidos por toda la geografía nacional. De hecho, durante 2019, en las encuestas de calidad realizadas a más de 10.000 clientes de Vivaz, el cuadro médico de la marca obtuvo un 66,9% en la escala Net Satisfaction Score (NSS), equivalente a una nota global de 8,9 sobre 10, cercano a la excelencia.

CON SOLO DOS AÑOS DE VIDA, VIVAZ SE ENCUENTRA ENTRE LAS 30 MAYORES ASEGURADORAS DE SALUD DEL PAÍS

VIVAZ, UN SEGURO AL ALCANCE DE TODOS

Una apuesta digital

Vivaz ha reforzado su apuesta por las nuevas tecnologías como medio de construir una experiencia de usuario más enriquecedora, cómoda y flexible. De hecho, la App de Vivaz, que permite realizar todas las gestiones relacionadas con el seguro desde el *Smartphone*, ha registrado casi 50.000 descargas y más de medio millón de búsquedas de profesionales médicos, el 80% del total de las realizadas por todos los canales, un porcentaje alcanzado gracias a las distintas soluciones que ofrece el aplicativo, como el asistente virtual o la geolocalización de centros.

Otras novedades digitales introducidas por la marca son la tarjeta sanitaria 100% digital, descargable en el *Smartphone*, y los asistentes de voz, un ámbito en el que se ha lanzado una aplicación que permite a los clientes interactuar con Vivaz a través de Google Assistant.

Gente Vivaz, gente saludable

Desde su lanzamiento en septiembre de 2017, Vivaz fomenta y promueve la adopción de hábitos de vida saludables en la población. Para ello, a través de la App gratuita "Vivaz Actividad", Vivaz recompensa a los usuarios cada día que caminan 10.000 pasos y duermen 7 horas, recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud para gozar de una vida saludable. La recompensa puede alcanzar hasta 200€ de descuento en la renovación del seguro Vivaz Completo.

Al cierre de 2019, "Vivaz Actividad" contaba con más de 23.000 usuarios registrados, más del doble que en 2018. Además, dichos usuarios han sido mucho más activos, ya que la aplicación ha contabilizado un total de 17.000 millones de pasos, 3 veces más que en 2018. Ello ha posibilitado que el reto de caminar 10.000 pasos al día haya sido superado en casi 750.000 ocasiones, 4 veces más que en el ejercicio anterior.

A principios de año, y dada la importancia del descanso para el bienestar, Vivaz, incluyó una nueva funcionalidad en "Vivaz Actividad": un monitor del sueño con el que premia a los clientes que duermen un mínimo de 7 horas, convirtiéndose así en el primer seguro de salud que recompensa por tener un buen descanso si también se supera el reto de los 10.000 pasos diarios.

En el ámbito de las renovaciones, casi 1.800 pólizas han sido renovadas en 2019 con un descuento medio de más de 31€ por el cumplimiento del reto de actividad o combinado de pasos y sueño. Esta estrategia de fidelización se completará en 2020 con descuentos por la práctica de ejercicio físico, como natación, ciclismo, o actividades en el gimnasio, entre otras muchas.

Además de promover hábitos de vida saludables, Vivaz es la primera marca de seguros de Salud que permite a sus clientes contar con pruebas diagnósticas preventivas, aunque no estén asociadas a ninguna sintomatología. Con todo ello Vivaz intenta aunar dos objetivos estratégicos: que sus clientes gocen de una mejor salud en general y que se beneficien de ello en el precio de su seguro.

VIVAZ ACTIVIDAD

23.000

USUARIOS REGISTRADOS

MILLONES DE PASOS



DAVID PÉREZ RENOVALES,
DIRECTOR GENERAL DE SALUD DE
LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A.

"Vivaz se ha convertido, en poco más de dos ejercicios, en el verdadero dinamizador del Ramo de Salud en España con una propuesta flexible, sencilla, digital y con un sistema de recompensas única en el sector, que permite a los clientes obtener importantes descuentos en su seguro y mejorar su estado de salud general. Todo ello nos ha permitido alcanzar los 70.000 clientes y los 15,7 millones de euros de facturación en 2019".



“JUBILENNIALS”: EL IMPACTO DE LA JUBILACIÓN EN LA SALUD A PARTIR DE LOS 65 AÑOS

En 2019, Vivaz publicó el estudio “*Jubilennials: el impacto de la jubilación en la salud a partir de los 65 años*”. El informe, que se realizó en colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria y que contó con la colaboración de Manuel Castillo, Presidente de la Sociedad Española de Medicina Antienvejecimiento y Longevidad, concluye cómo, contrariamente a la creencia generalizada, la jubilación no favorece la depresión, sino que parece reducirla, ya que el porcentaje de españoles de 55 a 64 años que presenta síntomas depresivos es un 27% mayor que el de los ciudadanos de 65 a 75 años. De hecho, casi todos los hábitos se vuelven más saludables al dejar de trabajar: se hace más ejercicio de forma regular, se siguen dietas más saludables, se fuma y se bebe menos y se está más satisfecho con la vida social en general.

Además, pese a tener más edad, los jubilados no utilizan más los servicios sanitarios y tienen una mayor conciencia preventiva. De hecho, los españoles de 65 a 75 años se vacunan contra la gripe en mucha mayor medida, se hacen chequeos médicos con más frecuencia y se hacen más pruebas que facilitan la detección preventiva del cáncer.

LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA, INNOVACIÓN DIGITAL

LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA SE HA CONVERTIDO EN UN REFERENTE EN MATERIA DE DIGITALIZACIÓN DENTRO DEL SECTOR DE LAS COMPAÑÍAS DE ASISTENCIA.

FACTURACIÓN

78,7

MILLONES DE EUROS

Línea Directa Asistencia es la compañía de asistencia en viaje y de servicios del Grupo Línea Directa. Gracias a su decidida apuesta por la innovación y la tecnología, la compañía ha incrementado su facturación en 2019 hasta alcanzar los 78,7 millones de euros, con un Beneficio antes de Impuestos (BAI) de 16,5 millones de euros, un 5,2% más que en 2018.

Línea Directa Asistencia se ha convertido en un referente en materia de digitalización dentro del sector de las compañías de Asistencia. Esta vocación por la tecnología y la innovación le ha permitido no sólo diversificar y optimizar su oferta comercial, sino impulsar notablemente su volumen de negocio y su rentabilidad. De hecho, en 2019, la compañía de asistencia en viaje y servicios del Grupo Línea Directa alcanzó los 78,7 millones de facturación y los 16,5 millones de Beneficio antes de Impuestos (+5,2%), consolidándose como una empresa extraordinariamente sólida y rentable.

Dentro de la estrategia global del Grupo en el ámbito de la digitalización y la tecnología, Línea Directa Asistencia ha continuado desarrollando la automatización de procesos y servicios. Gracias a ello, casi la mitad de los clientes que solicitaron un servicio de grúa durante el pasado año lo hicieron a través de la aplicación o la web mobile, un canal que aporta mucha más flexibilidad y precisión que el proceso analógico.

Esta iniciativa ha venido acompañada de otras mejoras importantes, en las que el cliente siempre ha ocupado el centro de todas las decisiones. Entre ellas destacan la digitalización del servicio de traslado del vehículo al taller desde la base de la grúa, la implantación de la confirmación de llegada del servicio a través de la matrícula o la mejora del proceso de localización de clientes por medio del sistema GIS, entre otras.

Verificar para mejorar la suscripción

Dentro de ámbito del control de prestaciones y la lucha contra el fraude, Línea Directa Asistencia realizó más de 164.000 verificaciones en las contrataciones en las que detectó daños por un valor total de 60 millones de euros. Además, ha apostado por optimizar el proceso incluyendo la diagnosis del vehículo en las verificaciones presenciales de más de 3.000 vehículos; una iniciativa que además

Sonrye, solución de movilidad

Sonrye es una solución de movilidad de Línea Directa Asistencia a través de la que la compañía ofrece conductores y vehículos de sustitución, además de otros servicios como el traslado de coches a los talleres de reparación o a los centros autorizados de la Inspección Técnica de Vehículos (ITV). Desde la puesta en marcha de la línea de negocio, Sonrye ha transportado más de 6.000 coches y colaborado con más de 150 talleres de Madrid, Barcelona y Valencia

de ofrecer nuevas posibilidades en el control del gasto, también enriquece la propuesta de valor al cliente, ya que permite informarle del estado de su vehículo.



**JULIO AGULLÓ,
DIRECTOR DE LÍNEA DIRECTA
ASISTENCIA**

“Línea Directa Asistencia constituye una plataforma ideal para probar y desarrollar nuevas soluciones de negocio basadas en la versatilidad, la tecnología y la eficiencia. En este sentido, nuestra apuesta por la innovación nos permite diversificar la oferta ejercicio tras ejercicio, incrementando nuestra rentabilidad y nuestro volumen de negocio”.



ÁREAS DE
SOPORTE

SERVICIOS Y PRESTACIONES, EL MOMENTO DECISIVO

DESDE SUS ORÍGENES, EL ÁREA HA BASADO SUS PROCESOS DE TRABAJO EN SOPORTES TECNOLÓGICOS, LO QUE LE HA PERMITIDO IMPULSAR LA EFICIENCIA Y OBTENER ALTOS ÍNDICES DE CALIDAD.

El Área de Servicios y Prestaciones de Línea Directa constituye el mayor centro de coste de la compañía, con un volumen de pagos que superó ampliamente los 581 millones de euros en 2019, lo que sitúa la Siniestralidad Neta de Grupo en el 68%, una de las más bajas del sector. Desde sus orígenes, el Área ha basado sus procesos de trabajo en soportes tecnológicos, lo que le ha permitido impulsar la eficiencia y obtener altos índices de calidad

El Área de Servicios y Prestaciones de Línea Directa Aseguradora está formada por un amplio equipo de profesionales que gestionan los procesos de reclamación reparación, rehabilitación e indemnización de los daños corporales y materiales derivados de los accidentes de tráfico. Durante el pasado ejercicio, el Área, formada por casi 500 profesionales de distintos ámbitos, registró un coste siniestral de 581,9 millones de euros, lo que sitúa la siniestralidad neta de Grupo en un 68%, una de las más bajas del sector asegurador.

Gestión de daños materiales

En 2019, el Departamento de Daños Materiales ha apostado por impulsar la digitalización y la omnicanalidad en su relación con los asegurados, aportando soluciones flexibles que se adaptan especialmente a las necesidades de cada tipo de cliente. Línea Directa dispone de tres canales de

comunicación en la apertura de siniestros: la página web, la App corporativa y el teléfono, a través del que se registran unos dos millones de contactos anuales. No obstante, los canales digitales tuvieron un gran crecimiento durante 2019, ya que el 20% de las aperturas de partes realizadas durante el pasado ejercicio se gestionaron de forma on line.

En cuanto a la tramitación de expedientes, en 2019 se trabajó en más de 300.000 siniestros adscritos a los diferentes convenios sectoriales, un ámbito en el que Línea Directa ha aumentado notablemente su participación con la adhesión de la compañía al Convenio SGR en el Ramo de Autos, una iniciativa que permitirá acortar los plazos de reclamación. Por último, en lo referente a la gestión de redes, se ha logrado dirigir a la red de talleres colaboradores de la compañía más del 70% de las reparaciones totales de Autos, una cifra que incide directamente en la calidad del servicio y en la eficiencia operativa.

PARTES DE SINIESTROS DIGITALES

20%

DURANTE 2019

70%

DE LAS REPARACIONES TOTALES DE AUTOS SE HAN LOGRADO DIRIGIR A LA RED DE TALLERES COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA



SERVICIOS Y PRESTACIONES, EL MOMENTO DECISIVO

Daños corporales

La rehabilitación, indemnización y atención a los lesionados en accidentes de tráfico constituye uno de los procesos más sensibles del sector asegurador. Consciente de ello, Línea Directa dispone desde sus inicios de servicios únicos en el Ramo de Autos, como el Tratamiento Médico Integral, una completa red de profesionales completamente gratuita que reduce sensiblemente los tiempos de recuperación de los lesionados. Este tratamiento, único en su ámbito, se vio completado durante el pasado ejercicio con servicios como la digitalización de la gestión asistencial y la fisioterapia a domicilio, una iniciativa que aporta una mayor comodidad a los lesionados en accidentes de tráfico.

En 2019, el departamento de Gestión del Daño Corporal también ha impulsado la adaptación de los procesos internos a las novedades introducidas por la Ley Orgánica 2/2019, de reforma del Código Penal, así como en el análisis de su impacto en

la incoación de delitos leves derivados de los accidentes de tráfico. Asimismo, la compañía ha potenciado la negociación como medio de alcanzar acuerdos extrajudiciales en las reclamaciones, siempre con el objetivo de contener el coste siniestral y de mejorar los tiempos medios de resolución de los expedientes, lo que permite tanto a la compañía como a sus especialistas centrarse en las necesidades reales de los clientes.

En relación con el nuevo Baremo de Valoración del Daño Corporal, se ha continuado adaptando las operativas internas del departamento al nuevo sistema y enriqueciéndolas con la experiencia obtenida desde su entrada en vigor. Además, se ha implementado la herramienta SDP-LEX en los procesos de la compañía, que facilitará la comunicación y el intercambio seguro de documentación entre Línea Directa y los abogados de parte, como consecuencia del acuerdo suscrito entre UNESPA, el Consejo General de la Abogacía y TIREA.

Lucha contra el fraude

Línea Directa presentó en enero de 2020 su V Barómetro de Fraude al Seguro, el único del sector que ofrece el análisis de una década entera. El estudio, que alcanzó una gran repercusión en medios, pone el foco en los casi 60.000 fraudes de Autos y más de 6.500 de Hogar detectados en los dos últimos años con unas conclusiones alarmantes, ya que, desde 2013, las redes organizadas que estafan al seguro se han multiplicado por 3 hasta superar las 500 en el periodo analizado.

Estas redes presentan estructuras muy jerarquizadas, se centran sobre todo en el fraude en daños corporales y suelen reclamar importes elevados (más de 10.500€ de media). Su "modus operandi" consiste en montajes realizados en rotondas y en colisiones por alcance que van realizando "en carrusel" para engañar a distintas aseguradoras. Fuera de estas mafias, el índice de fraude al seguro se mantiene estable, con un porcentaje de estafas inferior al 6%.

Además, por primera vez en el sector, Línea Directa ha analizado en profundidad las estafas producidas en el Ramo de Hogar, un ramo con unas características especiales, ya que su contratación no es obligatoria, su prima es sensiblemente más baja que la de Autos y su grado de conocimiento, mucho menor; circunstancias que influyen notablemente en la detección de fraude. Aun así, el porcentaje de estafas resultó más alto de lo esperado, ya que, en los dos últimos años, 2 de cada 100 siniestros resultaron ser falsos.



JOSÉ ANTONIO EGIDO, DIRECTOR DE SERVICIOS Y PRESTACIONES

"Línea Directa cuenta con un excelente equipo de casi 500 profesionales centrados en un único objetivo: lograr la satisfacción del asegurado y responder con creces a sus expectativas. Para ello, basamos nuestros procesos en la eficiencia, la flexibilidad y la omnicanalidad, lo que nos permite situar al cliente en el centro de todas las decisiones".

CAR Madrid Y CAR Barcelona

El primer Centro Avanzado de Reparaciones (CAR) de Línea Directa Aseguradora se creó en 2008 en Madrid con el objetivo de prestar un servicio integral al cliente, desde la apertura del parte de accidente hasta la entrega del vehículo reparado. El proyecto, que se amplió en 2018 con la apertura de CAR Barcelona, ha permitido mejorar sustancialmente los conocimientos de la compañía en materia de reparación de vehículos, así como optimizar la interacción de los talleres con los procesos de tramitación. Los talleres CAR se han convertido en un exitoso banco de pruebas para testar herramientas tecnológicas de última generación, que van desde la gestión de recambios hasta la concertación de citas de reparación sin intervención humana.

En este sentido, durante el pasado año, los talleres CAR fueron pioneros en el uso de WhatsApp en la concertación de citas con clientes, instaurando una nueva forma de relacionarse con los asegurados que responde a la firme apuesta del Grupo por la implementación de procesos digitales y *customer centric*.

CAR Madrid y CAR Barcelona se han convertido en dos de los talleres más grandes de España por volumen de reparaciones. De hecho, en 2020 está previsto que ambos centros hagan más de 18.000 reparaciones en turnos ininterrumpidos de 16 horas gracias a la gestión rotatoria de sus equipos de profesionales.

18.000

REPARACIONES PREVISTAS EN 2020

CAR MADRID Y CAR BARCELONA SE HAN CONVERTIDO EN DOS DE LOS TALLERES MÁS GRANDES DE ESPAÑA POR VOLUMEN DE REPARACIONES.

Siniestros en la línea de negocio de Hogar

El Área de Servicios y Prestaciones también atiende las reparaciones derivadas de partes abiertos en el Ramo de Hogar, un proceso en el que, en 2019, se ha apostado por implementar servicios que impulsen la inmediatez y la calidad percibida por el cliente, como la Videoperitación Hogar, que, junto a las indemnizaciones con libertad para reparar, han logrado acortar sensiblemente los tiempos de resolución de los partes. En 2020, se espera que el 23% de los siniestros en los que hay posibilidad de valoraciones presenciales, se periten a través de vídeo.

También en el ámbito de las prestaciones, LDARreparaciones, la compañía de reparaciones del Grupo Línea Directa, coordinó más de 55.000 servicios de todos los gremios (fontanería, albañilería, pintura, carpintería, etc.), lo que supone el 85% de los encargos reparables. En 2020, está previsto que la compañía gestione los daños por Robo, Actos Vandálicos, e Incendios además de los partes que ya coordina, como Daños por Agua, Atmosféricos y Loza Sanitaria.

TECNOLOGÍA, EFICIENCIA Y VERSATILIDAD

**EN LOS
CANALES
EXTERNOS,
LÍNEA
DIRECTA SE HA
CONVERTIDO
EN LA PRIMERA
ASEGURADORA
EN UTILIZAR
WHATSAPP CON
SUS CLIENTES.**

El modelo directo exige la utilización de la tecnología como soporte del negocio, lo que exige aplicar y desarrollar soluciones de última generación para optimizar el flujo de comunicación entre la compañía y sus principales Grupos de Interés. Por eso, el Área de Tecnología constituye el verdadero soporte del negocio, que completa con la implementación de la metodología Agile en ámbitos tan distintos como la arquitectura, el desarrollo, las herramientas o la infraestructura, entre otros.

La prestación de servicio a toda España desde una única localización ha convertido a Línea Directa en un verdadero referente tecnológico en España; un liderazgo que se ha visto reforzado por su ambicioso Plan de Transformación Digital, que ha impulsado una nueva forma de relacionarse con los clientes basada en la flexibilidad, la agilidad y la gestión eficiente.

A través de este Plan, que responde al claim “Más digitales, más útiles”, Línea Directa apuesta por primar la utilidad y adaptar su comunicación de negocio a cada tipo de asegurado, para lo que dispone de una amplia gama de soluciones basadas en la Inteligencia Artificial, los Asistentes Virtuales y el Big Data, que completa con una potente ingeniería de procesos y la utilización de la metodología Agile, que hace extensiva a la arquitectura, el desarrollo, las herramientas o la infraestructura.

La importancia de los datos y de la innovación

En 2019, el Área de Tecnología ha trabajado en dos ámbitos fundamentales: los datos y las soluciones operativas basadas en la innovación. En el entorno de los datos se ha incidido en siete entornos diferentes: disponibilidad, trazabilidad, seguridad (que incluye los datos operacionales y las Bases de Datos con información), cumplimentación, calidad, unicidad y eliminación.

Por su parte, el ámbito de la innovación se ha convertido en uno de los pilares esenciales a la hora de optimizar la relación de la compañía con el cliente, tanto en los procesos de negocio como en los de soporte. Por eso, Línea Directa ha apostado por la Inteligencia Artificial para automatizar los trámites de naturaleza más mecánica, reservando el valor que aporta el asesoramiento personal a los procedimientos de negocio más complejos. Para

dar respuesta a esta estrategia, se han desarrollado diferentes soluciones en el campo de la Inteligencia Artificial aplicada a imágenes y documentos, así como soluciones tan variadas como la videoperitación, WhatsApp y los bots. Respecto a la Inteligencia Artificial aplicada a documentos, Línea Directa ha automatizado la gestión de documentación no estándar, lo que aporta un mayor grado de eficiencia y acorta sensiblemente los trámites. En el campo de las imágenes, se han desarrollado diversos pilotos para identificar y valorar los daños a través de fotografía y vídeo, un proceso en el que, paulatinamente, se irán implementado casos de uso en todos los Ramos. Además, se ha continuado trabajando en la identificación de clientes por la biometría de voz.

Esta tecnología se ha aplicado en casos de uso tanto en los canales internos (la web, la App o el call center) como en los canales externos (WhatsApp y los asistentes virtuales). Asimismo, se han



**ANA SÁNCHEZ GALÁN,
DIRECTORA DEL ÁREA
DE TECNOLOGÍA**

“Línea Directa se ha convertido en un referente digital gracias a su firme apuesta por la tecnología, la innovación y por sus soluciones basadas en la Inteligencia Artificial, los bots, y en una ingeniería de procesos flexible y en constante evolución”.

implementado bots en aquellos procedimientos en los que el atributo más demandado por el cliente es la disponibilidad y no tanto el asesoramiento. Esta solución se ha consolidado como una medida muy adecuada para simplificar la gestión de las llamadas entrantes. De hecho, el pasado año, la compañía gestionó alrededor de 140.000 llamadas a través de estos aplicativos, 80.000 de las cuales pertenecían al proceso de identificación del cliente, lo que aportó un ahorro medio de 40 segundos de llamada para el cliente. Además, se ha implementado la apertura automática de partes de Motor a través de la VRU, en la que el sistema interpreta la información aportada por el cliente y la refleja en el expediente.

También en 2019, Línea Directa presentó su nueva App, que nace con dos objetivos fundamentales: construir una relación con los asegurados basada en la flexibilidad y la omnicanalidad y optimizar la experiencia de cliente con un ahorro de tiempo de hasta el 50% en las gestiones del seguro. Para ello, la nueva App ofrece servicios únicos en el negocio, como el envío de fotografías del coche para la verificación o solicitar una grúa apenas unos segundos y sin intervención humana. La App de Línea Directa también permite comprobar las multas de tráfico pendientes del vehículo, gestionar los recursos administrativos, revisar las pólizas en

vigor y consultar el ahorro acumulado en "Suma en Línea", el programa de fidelización de la compañía.

En los canales externos, Línea Directa se ha convertido en la primera aseguradora en utilizar WhatsApp en las comunicaciones con sus clientes, que, desde 2019, pueden pedir cita con el taller a través de esta aplicación. En una primera fase, este servicio estará disponible para los talleres CAR, y en un segundo momento, se hará extensivo a otros talleres colaboradores del Grupo. Además, también se han desarrollado diversas soluciones basadas en la creación de asistentes virtuales en Google Home.

También en el entorno externo, el Área de Tecnología de Línea Directa ha continuado desarrollando diversos proyectos y pilotos sobre sistemas IoT, centrándose en el manejo de sensores en los sistemas UBI (*Usage Based Insurance*); un sistema que permite monitorizar la forma de conducir de los usuarios a través de un aplicativo instalado en su Smartphone, lo que brinda la posibilidad de ofrecer a los clientes productos y ventajas adaptadas especialmente a sus necesidades. También en este campo, Línea Directa está trabajando en un sensor de caídas que agilizará la prestación de asistencia a los lesionados, un ámbito con múltiples aplicaciones en el campo de la salud.

LA NUEVA APP QUIERE CONSTRUIR UNA RELACIÓN CON LOS ASEGURADOS BASADA EN LA FLEXIBILIDAD Y LA OMNICANALIDAD Y OPTIMIZAR LA EXPERIENCIA DE CLIENTE CON UN AHORRO DE TIEMPO DE HASTA EL 50% EN LAS GESTIONES DEL SEGURO.

Seguridad, garantizando el negocio

El Departamento de Seguridad Corporativa, dependiente del Área de Secretaría General, tiene por objetivo impulsar la ciber-resiliencia en los procesos y áreas de Línea Directa, para lo que coordina y monitoriza la seguridad en las todas las aplicaciones, servidores, códigos y conexiones de la compañía. Esta labor cobra una especial importancia en un entorno muy complejo en el que se ha pasado de la "prueba de concepto" a la profesionalización y sofisticación en el lanzamiento indiscriminado de ataques informáticos.

Para combatirlos, Línea Directa ha reforzado notablemente el Departamento de Seguridad Corporativa, incrementando tanto su presupuesto como su equipo humano, que se ha ampliado un 60% respecto al año anterior con el objetivo de diseñar, monitorizar y gestionar la seguridad de la compañía, para lo que se han mantenido y evolucionado todas las líneas de defensa de la compañía y se han establecido importantes alianzas con empresas líderes en el sector de la ciberseguridad.





NUESTRO COMPRO- MISOS

Company's Growth

Business Company

Corporación europea, LTD

INVOICE

Category	2017	2018	2019	2020
Commodities & Services	100,000	100,000	100,000	100,000
Logistics	20,000	20,000	20,000	20,000
Office & Factory	80,000	80,000	80,000	80,000
Waste Management	10,000	10,000	10,000	10,000
Sub-Products	1,000	1,000	1,000	1,000
Others	1,000	1,000	1,000	1,000

| Product A |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 146 | 154 | 162 | 170 | 178 | 186 | 194 | 202 | 210 | 218 |
| 35,500 | 37,100 | 38,700 | 40,300 | 41,900 | 43,500 | 45,100 | 46,700 | 48,300 | 49,900 |

CUIDAMOS DE LO QUE IMPORTA

2019 ha sido el último año de vigencia del III Plan Director de Responsabilidad Corporativa, puesto en marcha hace 3 años y que ha consolidado una estrategia centrada en el cuidado integral de las personas. En 2020, Línea Directa iniciará su IV Plan Director que incluirá el impacto de las políticas de RSC de la compañía en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), impulsados por Naciones Unidas.

III Plan Director de RSC (2017-2019)

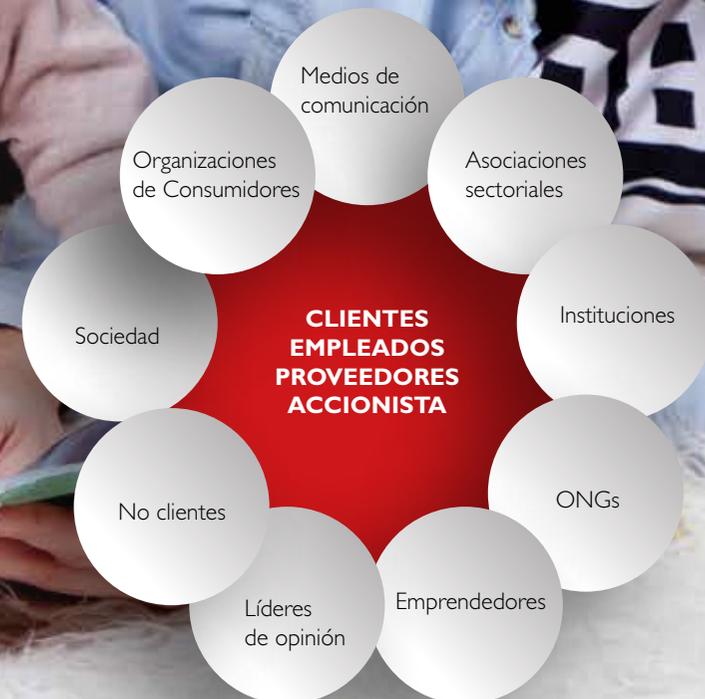
En 2017 entró en vigor el III Plan Director de Responsabilidad Corporativa de Línea Directa Aseguradora, aprobado por el Comité de RSC y Reputación de la compañía, que ha estado vigente hasta diciembre de 2019. Para elaborarlo, se realizó un exhaustivo *benchmarking* sectorial, diversos *focus group* y se entrevistó a Directores, a mandos intermedios, a empleados, a proveedores y a diferentes Grupos de interés. El resultado fue un Plan que ha tenido como eje fundamental el cuidado y la atención integral de las personas, un concepto íntimamente ligado a la función del seguro.

Bajo el lema "Cuidamos de lo que importa", el Plan ha pivotado en torno a tres ejes de actuación: el económico, el social y el medioambiental, que

tienen su declinación específica en tres conceptos concretos: "Cuidamos del negocio", "Cuidamos de la organización" y "Cuidamos de la sociedad". Asimismo, establece dos niveles diferentes en la relación con los *Stakeholders*. En primer lugar, se encuentran con los que se ha establecido una relación contractual: el accionista, los clientes, los empleados y los proveedores. En segundo lugar, se encuentra el resto: los medios de comunicación, las instituciones, los emprendedores, las asociaciones sectoriales, los líderes de opinión, las ONG, los no clientes y la sociedad en general.

GRUPOS DE INTERÉS DE LÍNEA DIRECTA

Año 2019



NUESTRA MISIÓN

Aportar nuestra experiencia en respuesta directa y ponerla al servicio de nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores y, por extensión, a toda la sociedad, generando riqueza, seguridad y un entorno de vida más responsable y sostenible para las personas.

NUESTRA VISIÓN

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

NUESTRA ESTRATEGIA

CUIDAMOS DEL NEGOCIO



Motor



Hogar



Salud

CUIDAMOS DE LA ORGANIZACIÓN



Empleados



Accionista



Proveedores

CUIDAMOS DE LA SOCIEDAD



**Clientes y
no Clientes**



**Colectivos
sociales**



Emprendedores



Medio ambiente

CUIDAMOS DEL NEGOCIO

Dentro de este concepto se incluyen los tres ramos en los que opera el Grupo Línea Directa: Motor, Hogar y Salud. En este ámbito de actuación destaca el Barómetro del Fraude, elaborado bienalmente, que es todo un referente en el sector y en los medios de comunicación. Adicionalmente, Línea Directa canaliza, desde el año 2014, su compromiso con la seguridad vial a través de la Fundación Línea Directa.

En materia de Hogar, Línea Directa elabora de forma anual estudios sociológicos sobre distintos fenómenos relacionados con los hogares españoles. Y en lo que respecta al ámbito de la Salud, Vivaz también publica interesantes investigaciones sobre hábitos saludables y principales desafíos de la población española en materia de salud, además de incentivar entre la población española caminar 10.000 pasos y dormir un mínimo de 7 horas diariamente a través de su App gratuita "Vivaz Actividad".



CUIDAMOS DE LA SOCIEDAD

Uno de los ejes medulares de la Responsabilidad Corporativa del Grupo Línea Directa es la Seguridad Vial, canalizada desde 2014 a través de la Fundación Línea Directa. La Fundación cuenta con importantes iniciativas tales como el Premio Periodístico de Seguridad Vial y el Premio Emprendedores y Seguridad Vial, entre muchas otras.

La política de Responsabilidad Corporativa de Línea Directa también abarca el mantenimiento de productos y servicios responsables tales como la Asistencia Nocturna a Jóvenes y Motoristas, el Tratamiento Médico Integral para lesionados en accidente de tráfico, o la Póliza Respira para vehículos eléctricos.

Asimismo, Línea Directa fomenta el cuidado del medioambiente y cuenta con importantes certificaciones como la del Sistema de Gestión Ambiental, según la norma internacional ISO 14001, y del Sistema de Gestión de la Energía, según la

norma internacional ISO 50001. Además, Línea Directa mide y reporta anualmente la Huella de Carbono del Grupo e impulsa diversas acciones de eficiencia medioambiental, como la promoción y el aseguramiento del vehículo eléctrico, el reciclaje de plásticos, papel, tóner de impresora y aceites, y la implementación total de la Póliza Digital.

Finalmente, dentro de su Plan Director de Responsabilidad Corporativa, la compañía busca promover y participar en iniciativas que permitan mejorar sustancialmente el bienestar de los ciudadanos a través del mecenazgo tecnológico. Así, en 2019, Línea Directa ha apoyado dos startups relacionadas con el cuidado de la salud (TERAS) o el medioambiente (APTICA).

En 2020, Línea Directa iniciará su IV Plan Director que incluirá el impacto de las políticas de RSC de la compañía en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por Naciones Unidas.

LÍNEA DIRECTA MIDE Y REPORTA ANUALMENTE LA HUELLA DE CARBONO DEL GRUPO E IMPULSA DIVERSAS ACCIONES DE EFICIENCIA MEDIOAMBIENTAL.

CUIDAMOS DE LA ORGANIZACIÓN

El accionista, los empleados y los proveedores son los Grupos de Interés en torno a los que se estructura el ámbito corporativo del Plan Director de RSC.

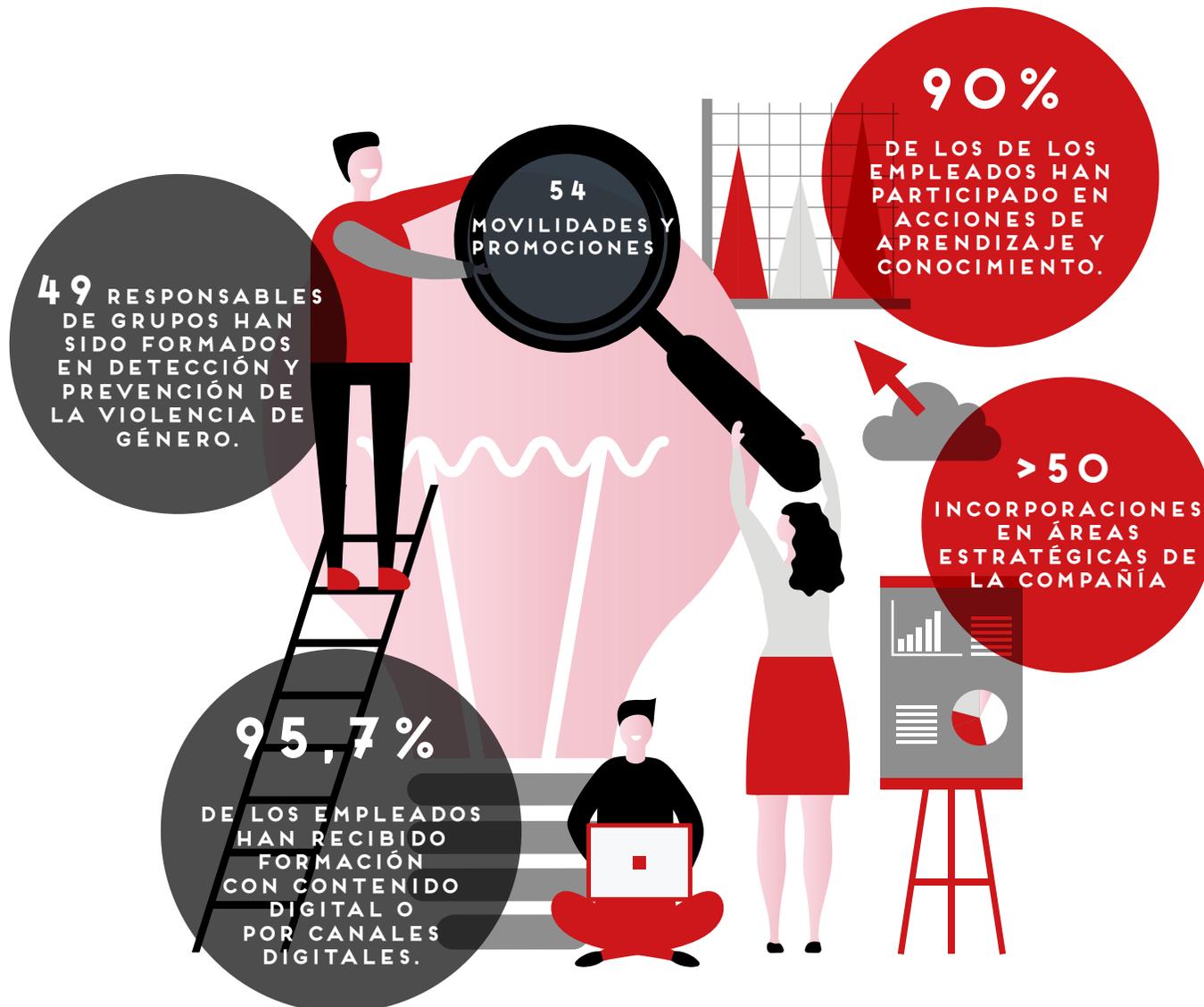
En relación con el accionista, Línea Directa aporta un gran valor gracias a sus políticas de transparencia y a la excelencia en su forma de actuar socialmente y medioambientalmente. En este sentido, reporta su actividad según los Estándares GRI y figura en los rankings de reputación más importantes del país.

En lo que respecta a los empleados, la compañía se ha consolidado como un excelente lugar para trabajar. Línea Directa, que cuenta con un equipo de más de 2.400 personas, apuesta por el empleo de calidad con un 94% de los contratos indefinidos. Adicionalmente, impulsa iniciativas de Smart Working, fomentando la flexibilidad horaria y espacial, ofrece licencias especiales, como, por ejemplo, para el acompañamiento de familiares a quimioterapia, o promueve hábitos saludables entre los empleados, entre otras.

Asimismo, Línea Directa dispone de un Programa de Voluntariado Corporativo y de un Plan específico de Movilidad y Seguridad Vial para empleados, que incluye diversas acciones que favorecen el carsharing y promocionan el uso del coche eléctrico. Para ello, la compañía ha puesto a disposición de su plantilla una flota de vehículos eléctricos para los desplazamientos entre centros de trabajo y en misión.

En relación con los proveedores, Línea Directa convoca anualmente, desde hace una década, el Premio Colaboradores que tiene el objetivo de reconocer la excelencia y la labor de sus proveedores y colaboradores en 3 dimensiones: Excelencia en el Servicio, Implicación en la Transformación Digital y Valor Social.

DIÁLOGO CON EMPLEADOS: NOS IMPORTAN LAS PERSONAS



El Área de Personas y Comunicación Interna de Línea Directa desempeña un papel clave en el momento de revolución digital que vive la compañía. Por ello, poniendo a las personas en el centro de la estrategia está preparándolas para abordar con éxito los retos de esta transformación.

Línea Directa es consciente de que la cultura corporativa y las personas son los verdaderos motores de la transformación que viven la sociedad y las empresas en la actualidad. En este sentido, la compañía apuesta por crear un entorno en el que se fomentan las nuevas formas de pensar, de trabajar y de liderar, siendo las personas las verdaderas protagonistas.

En 2019, el Área de Personas y Comunicación Interna del Grupo Línea Directa ha centrado sus esfuerzos en diseñar el Viaje del Empleado. Para ello, se ha repensado cada momento que las personas viven en su relación con la compañía con el objetivo de generar experiencias y emociones únicas. Asimismo, se ha seguido impulsando un modelo de organización muy horizontal y poco jerarquizado en el que las personas participan de un entorno colaborativo en el que la información y el talento conforman la base de un aprendizaje común. Un ejemplo de ello son las herramientas internas como la destinada al colectivo de analistas "PI", para compartir información, metodologías y mejores prácticas.

DIÁLOGO CON EMPLEADOS: NOS IMPORTAN LAS PERSONAS

Innovación para reinventar los procesos

En el ámbito de los procesos de selección, se ha reinventado la comunicación con los candidatos, impulsando la transparencia, la cercanía y la personalización de los mensajes. Además, para atraer talento joven STEM, Línea Directa cuenta con iniciativas como Big Ideas, un hackathon dirigido a estudiantes a través del que pueden acceder a ayudas económicas para estudios de Máster, así como a un plan de carrera dentro de la compañía.

En 2019, el Área de Personas y Comunicación Interna ha continuado celebrado los Experience Days, un proceso de selección del Talento Comercial que incluye la participación de distintos responsables de Negocio de la compañía, así como ponencias motivacionales.

Este año destaca también el nuevo proceso de *On Boarding*, a través del que se trata de compartir la cultura corporativa de la organización con los nuevos empleados incluso antes de su incorporación. Este proceso incluye aspectos como un Welcome pack propio o herramientas de aprendizaje específicas en microcontenidos o la gamificación, entre otros.

Una Comunicación Interna digital

En el ámbito de la Comunicación Interna, Línea Directa impulsa una relación directa y digital con el empleado utilizando diversos canales, entre los que destacan el Anuario *On Line*, la Intranet, el Canal del Empleado y las comunicaciones en formato audiovisual. Además, la compañía organiza periódicamente sesiones informativas en las que el Consejero Delegado y la Alta Dirección informan a los empleados de la marcha del negocio y de los proyectos más importantes del trimestre. Línea Directa también celebra anualmente el Premio "Personas que dejan Huella", en el que los propios empleados de la compañía eligen entre sus compañeros a aquellas personas que mejor representan los valores corporativos.

En 2020, Línea Directa continuará trabajando en consolidar una cultura inclusiva en que integre el talento de todo tipo: *Senior*, *Junior* o *Stem*, entre otros. El objetivo es incorporar la experiencia y la visión de cada perfil y cada colectivo potenciando la colaboración, la formación, el autoaprendizaje para generar entornos ambiciosos y retadores.

Asimismo, la compañía continuará apostando por el desarrollo de competencias digitales, así como la agilidad, la flexibilidad y el talento.



MAR GARRE,
DIRECTORA DE PERSONAS
Y COMUNICACIÓN INTERNA

"Estamos viviendo un proceso apasionante de transformación y queremos preparar a los equipos para disfrutar juntos de este momento. Esto implica transformar la estructura, los puestos y las funciones y desarrollar nuevas competencias estratégicas en el mundo digital".

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Línea Directa garantiza un entorno de trabajo seguro, responsable y saludable a todos sus empleados. De hecho, en 2019, la siniestralidad se situó por debajo del sector; reduciéndose un 20% frente al ejercicio anterior. Asimismo, el Índice de Incidencia descendió de un 5,1 hasta un 3,9 por cada 1.000 empleados, una cifra que se situó en 0 si solamente se tienen en cuenta las horas de jornada laboral.

En 2019, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ha ofrecido reconocimientos médicos a más de 1.200 empleados, ha puesto en marcha una nueva campaña de prevención de la gripe y ha actualizado la evaluación psicosocial. Además, se ha impartido formación general a las nuevas incorporaciones, así como en materia de primeros auxilios y escuela de espalda. Por último, se ha trabajado en la implantación de planes de emergencia con la participación de Protección Civil y de la Policía Local de Tres Cantos y en dar respuesta a las exigencias del Decreto autonómico 78/2017 en materia de centros de trabajo cardioprotégidos.

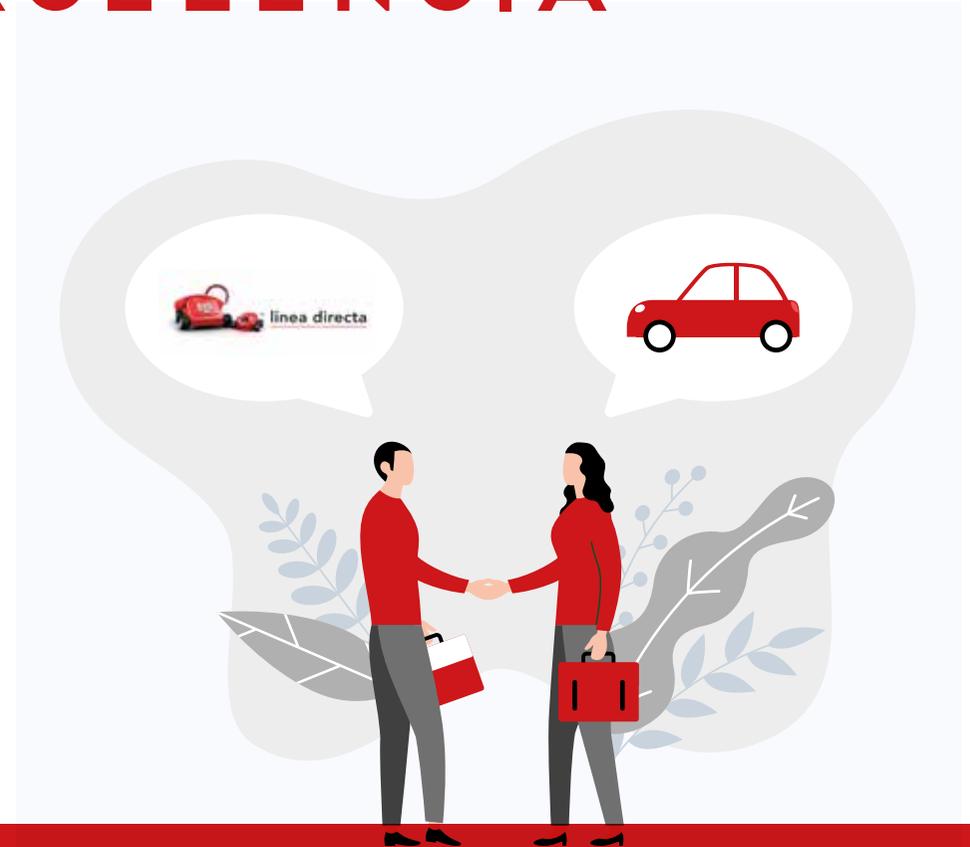
NUESTROS CLIENTES: LA BASE DE LA EXCELENCIA

Para Línea Directa, el cliente ostenta la máxima prioridad estratégica, y conforma, junto a los empleados, proveedores y accionista, un Grupo de Interés de primer nivel. En este sentido, los asegurados constituyen la base y el centro de todas las decisiones y procesos de la compañía, que fomenta una relación con ellos basada en la confianza, la transparencia y el diálogo permanente.

Una compañía directa, sin intermediarios ni agentes y sin redes de oficinas, precisa dotar a todos sus procesos de una experiencia de cliente diferencial. Por eso, Línea Directa testa periódicamente el grado de satisfacción de su cartera con exhaustivos análisis que le permiten identificar las áreas de mejora y adelantarse a las necesidades de los clientes.

Para ello, durante el pasado ejercicio, la compañía implementó un nuevo cuadro de mando que permite realizar seguimientos continuos a los principales indicadores de Experiencia de Cliente, Satisfacción (NSS) y Recomendación (NPS), así como recibir feedback de la experiencia del asegurado en tiempo real, lo que brinda la posibilidad de conocer las fortalezas y debilidades de cada procedimiento.

Esta monitorización también permite realizar acciones concretas con los clientes con riesgo de permanencia en la compañía, aumentando las posibilidades de renovación, de satisfacción y de reducción de los costes en la negociación. Esta rapidez y flexibilidad se sustenta en diversos procesos de Inteligencia Artificial, tales como Speech to Text y Text Analytics, que permite transcribir audios y textos para agruparlos en un plan de códigos común.



LOS ASEGURADOS CONSTITUYEN LA BASE Y EL CENTRO DE TODAS LAS DECISIONES Y PROCESOS DE LA COMPAÑÍA, QUE FOMENTA UNA RELACIÓN CON ELLOS BASADA EN LA CONFIANZA, LA TRANSPARENCIA Y EL DIÁLOGO PERMANENTE.

NUESTROS CLIENTES: LA BASE DE LA EXCELENCIA

Suma en línea

En 2019, "SUMA en Línea", el programa de fidelización de la compañía, alcanzó los 325.000 clientes, lo que supone un crecimiento del 30% respecto al año anterior. Este programa permite a los clientes obtener importantes descuentos en sus compras habituales del automóvil, incluido el repostaje de combustible.

A los partners ya consolidados en el programa (Midas, Norauto y CEPESA), se añadió Eurotaller en 2019. El acuerdo con este socio permitirá a los clientes de la aseguradora acumular un ahorro del 10% del importe que gasten en los centros EuroTaller Plus, a descontar posteriormente del precio de renovación de la póliza. Además, los clientes de Línea Directa que utilicen los servicios de EuroTaller podrán beneficiarse de una revisión gratuita de los 50 puntos clave en la seguridad de sus vehículos.

En 2019, también se formalizaron otros acuerdos que beneficiarán a los clientes adheridos a "SUMA en Línea". En este sentido, los asegurados que utilicen los servicios de Midas pueden sumar descuentos de un 8% de la factura canjeables en la renovación del seguro. Por su parte, con la revisión oficial de Norauto, los clientes de Línea Directa pueden obtener descuentos de 20€ en la factura y acumularán otros 10€ en la tarjeta SUMA. Por último, al suscribir los servicios de CESPSA Hogar, los asegurados de la compañía pueden beneficiarse de 10€ de descuento si contratan la luz y de otros 10€ si contratan el gas.

Línea Directa también lanzó una nueva App de "SUMA en Línea" que mejorará la experiencia de usuario, ya que es más intuitiva y fácil de usar y permite el acceso inmediato al Wallet.

Las quejas, una oportunidad de mejora

A lo largo de 2019, el Servicio de Quejas y Reclamaciones ha implementado un ambicioso plan de actuación encaminado a reducir el número de incidencias con los clientes. El Plan, que ha logrado reducir un 35% las quejas de los asegurados, se fundamenta en el traslado a las diferentes Áreas de Negocio de la información y el análisis de la quejas y reclamaciones, así como en la mejora de las herramientas de gestión y en la reducción del tiempo medio de resolución, que se ha situado por debajo de los 30 días.

Del total de las quejas y reclamaciones recibidas en 2019, el 68,42% se ha resuelto por el Servicio de Quejas y Reclamaciones a favor del cliente. El coste medio en la gestión de las incidencias ha sido de 94,72€ y los motivos más habituales son por la no cobertura de daños en siniestros, las demoras en la prestación de servicio y por las peticiones de devolución de prima no consumida.

EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

QUEJAS

1.265

1.926 EN 2018
1.672 EN 2017

RECLAMACIONES

6.398

10.021 EN 2018
8.905 EN 2017

68,4%
ESTIMADAS EN
2019 CON UN COSTE
MEDIO ACEPTADAS
DE 94,72€.

DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS 2019

Categoría	%
Servicios y Prestaciones	58,27%
Gestión de Póliza	32,27%
Cotización y Cierre	4,37%
Asistencia en Viaje	2,56%
Servicios adicionales	2,02%
Prestaciones Salud	0,38%
Bienestar	0,08%
Nuevos productos	0,05%



JOSÉ MARÍA MATÉ, DIRECTOR DEL ÁREA TÉCNICA

"El éxito de una oferta comercial se basa en un equilibrio constante entre la competitividad en precio y una adecuada suscripción de los riesgos. Pero este equilibrio desaparece cuando no se logra la satisfacción del cliente, que es quien aporta viabilidad y proyección de crecimiento a un proyecto".

NUESTROS PROVEEDORES: COLABORANDO EN LA EXCELENCIA

Línea Directa cuenta con modelo de negocio directo, sin agentes ni oficinas, por lo que sus colaboradores y partners desempeñan un papel fundamental en la cadena de valor de la compañía, constituyendo un aliado clave, no solo en el ámbito comercial, sino también en el reputacional.

En el modelo de negocio directo, los proveedores y partners cobran una importancia fundamental, ya que constituyen el verdadero rostro de la compañía. Por eso, Línea Directa dispone de un exigente procedimiento de selección de proveedores basado en la calidad en el servicio, el alineamiento con los valores y principios de actuación corporativos y el respeto absoluto a la ley y a las prácticas responsables.

La compañía dispone de un Código Ético de Conducta de Proveedores aprobado por el Consejo de Administración que se basa en los principios de Ética y Transparencia; Cumplimiento Normativo y Respeto a la libre competencia; Confidencialidad y Respeto a la Propiedad Intelectual; Respeto a la legislación laboral y a los Derechos Humanos y, por último, Protección al medioambiente. Este Código determina la relación entre la compañía y sus colaboradores, que han de aceptarlo expresamente como marco del acuerdo entre ambas partes. Además, los proveedores que son dados de alta en la Plataforma de Compras del Grupo, han de comunicar a Línea Directa sus prácticas en el ámbito ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno), que constituyen un importante criterio de selección.



PERÍMETRO
NEGOCIADO

95

MILLONES DE EUROS

PROCESOS DE
COMPRA
REALIZADOS

325

PORCENTAJE DE
AHORRO
OBTENIDO

22,1%

PROVEEDORES
ESPAÑOLES

99%

PREMIO

COLABORADORES DE LÍNEA DIRECTA

Los colaboradores constituyen uno de los principales Grupos de Interés para Línea Directa, por lo que, cada año, la compañía reconoce su labor y aportación con el Premio Colaboradores, un certamen que, recientemente, ha cumplido su X edición.

Los candidatos de cada edición son propuestos por cada Área en tres categorías diferentes: "Excelencia en el servicio", "Premio a la implicación en la Transformación Digital" y "Premio al Valor Social". La primera categoría se divide a su vez en "Business to Consumer" (B2C) y "Business to Business" (B2B) y la segunda, en "Business to Business" (B2B) y "Business to Employee" (B2E), dependiendo del receptor final del servicio.

GANADORES

X PREMIO COLABORADORES

Premio a la Excelencia en el Servicio

B2B: Abdón Pedrajas

B2C: Grúas El Campeón

Premio a la Implicación en la Transformación Digital

Desarrollo Tecnológico: Babel Sistemas de Información y CSS (ex aequo)

Posicionamiento digital: Facebook y The Key Talent (ex aequo)

Premio al Valor Social:

Asociación Pablo Ugarte y

Lee Hecht Harrison (ex aequo)

UN MODELO DIFERENTE DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

El modelo de negocio de Línea Directa, directo y sin redes de oficinas, le convierten en una compañía singularmente eficiente en el ámbito de la sostenibilidad medioambiental, un campo en el que dispone de un sistema propio de gestión que tiene por objetivo reducir al máximo su impacto en el entorno. Además, dispone de un certificado ISO 14001 y un Sistema de Gestión de la Energía basado en la norma internacional ISO 50001.

Bajo el lema "Cuidamos de lo que importa", en el III Plan Director de Responsabilidad Corporativa (2017-2019), Línea Directa ha implementado un Sistema propio de Gestión para reducir sus consumos y avanzar en la compensación de emisiones, así como promocionar las nuevas formas de movilidad con una ambiciosa estrategia progresiva que fue aprobada por la Alta Dirección de la compañía a través del Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación.

De esta forma, Línea Directa Aseguradora, junto a Línea Directa Asistencia, Ámbar Medline y CAR, han incorporado progresivamente el cálculo y gestión de sus consumos y emisiones como parte de su estrategia de reducción de consumos para avanzar hacia un modelo energético más sostenible. En 2019, Línea Directa ha realizado la segunda revisión del Sistema de Gestión Ambiental referente a la UNE-EN ISO 14001:2015 y la primera revisión de la norma UNE-EN ISO 50001:2011 sobre Eficiencia Energética.

APOYO A LAS NUEVAS FORMAS DE MOVILIDAD

Línea Directa apoya las nuevas formas de movilidad a través de sus políticas de productos responsables, con el objetivo de reducir las emisiones producidas por el tráfico. Para ello, comercializa la "Póliza Respira", el primer seguro del sector específico para coches eléctricos, y ha formalizado diversos acuerdos con empresas de carsharing o motosharing de vehículos eléctricos. De hecho, durante el pasado año, Línea Directa cerró un acuerdo de colaboración con la empresa de alquiler Cooltra, y alcanzó acuerdos para asegurar las flotas de motos eléctricas de Acciona e loScoot.

Además, la compañía ofrece a sus empleados vehículos eléctricos para desplazarse entre los distintos edificios de oficinas, que, en 2019, evitaron la emisión directa de 1,76 toneladas de CO₂ a la atmósfera.

OTRAS INICIATIVAS SOSTENIBLES

En 2019, Línea Directa participó en diversas acciones contra el cambio climático, entre las que destaca la campaña "La Hora del Planeta", iniciativa de WWF para concienciar sobre la necesidad de reducir las emisiones de CO₂ a nivel global. Además, realizó la adquisición y reforma de un nuevo edificio de oficinas que incorpora estrictos criterios medioambientales que reducen el impacto de su actividad, incluyendo los consumos energéticos. De esta forma, a través de medidas como el aprovechamiento de la luz natural, la instalación de iluminación de bajo consumo, el riego eficiente de los jardines, la utilización de plantas de bajo consumo o la incorporación de energías renovables, la compañía apuesta por implementar la tecnología ecoeficiente en sus instalaciones.

Por otro lado, con la «Póliza Digital», Línea Directa ha conseguido reducir hasta un 40% los envíos físicos, con el consiguiente ahorro de uso de papel, de emisiones y de utilización de plástico en las cubiertas y en el retractilado. Un objetivo, el de convertir a Línea Directa en una compañía sin soportes de papel, que también potencia a través de la monitorización y optimización del consumo interno.

Además, Línea Directa pone en marcha diversas campañas de concienciación para empleados con objeto de fomentar la correcta separación de residuos y la buena utilización de los puntos limpios dispuestos en las oficinas.

TONELADAS DE CO₂ A LA ATMÓSFERA EVITADAS

LA COMPAÑÍA OFRECE A SUS EMPLEADOS VEHÍCULOS ELÉCTRICOS PARA DESPLAZARSE ENTRE LOS DISTINTOS EDIFICIOS DE OFICINAS

1,76

UN MODELO DIFERENTE DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

CONSUMO ENERGÉTICO

Las principales entidades que integran el Grupo Línea Directa, Línea Directa Aseguradora, Línea Directa Asistencia y Ambar Medline (Nuez), han reducido en conjunto un 1,42% su consumo energético respecto a 2018. La integración de la actividad de Nuez en la matriz y un mayor control de consumos durante el ejercicio, han generado esa importante reducción de hasta 320 Gigajulios durante el año 2019.

CONSUMO ENERGÉTICO

(GJ)

	2018	GJ/EMP.	2019	GJ/EMP.
Línea Directa Aseguradora	20.471,50	8,37	20.063,00	9,54
Línea Directa Asistencia	1.847,17	7,66	1.972,41	8,57
Ambar Medline (Nuez)	189,72	12,64	152,85	10,19

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

HUELLA DE CARBONO

Año 2017-2019

HUELLA DE CARBONO

En 2019, el Grupo Línea Directa ha calculado su huella de carbono a partir del modelo internacional GHG Protocol, que incluye emisiones directas, indirectas e inducidas. Por segundo año consecutivo, se ha aportado al Grupo Bankinter toda la información medioambiental en ejercicio del cumplimiento de publicación según la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad. Como novedad se ha incorporado dentro del alcance del Grupo Línea Directa a CAR Barcelona. El Informe de Gestión consolidado con Bankinter, que incorpora la información del Grupo, ha sido verificado por la consultora PWC.

EMISIONES CO ₂ DIRECTAS (T)	LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA	
	2018	2019
Por consumo de Gas* / Gasoil**	351,0	331,4
Emisiones/empleado	0,16	0,16
*Gas Natural 2019 (1.601.953 Kwh). **Gasoil Tipo C 2019 (2.166 litros). Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 12 - Abril 2019).		
EMISIONES CO ₂ INDIRECTAS (T)		
	2018	2019
Por consumo de electricidad	1.030,97	949,04
Emisiones/empleado	0,46	0,45
Fuente: MITECO. Factores de emisión. Registro de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. ENGIE, S.A. / A partir de octubre GESTERNOVA (Versión 12 - Abril 2019)		
EMISIONES CO ₂ INDUCIDAS (T)		
	2018	2019
Desplazamiento "in itinere"	2.518,2	2.405,2
Viajes de empresa	17,9	16,1
Agua	5,4	6,1
Papel consumo interno	14,0	56,0
TOTAL	2.555,5	2.483,6
Emisiones/empleado	1,14	1,14
Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water, at user; RER/S). Actualizado 2018. Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019. Fuente: Average car unknown. GHG Protocol- mobile public transport. Defra's business travel- land guidance. Version 1.2 2019 Nota: Los viajes de empresa y los desplazamientos "in itinere" solo incluyen los desplazamientos realizados en coche. En octubre de 2019, Línea Directa accede al suministro de energía eléctrica renovable, eliminando las emisiones de CO ₂ de este alcance.		

EMISIONES CO ₂ DIRECTAS (T)	LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA	
	2018	2019
Por consumo de Gas* / Gasoil**	39,7	49,56
Emisiones/empleado	0,16	0,22
*Línea Directa Asistencia no consume Gas Natural. **Gasoil Tipo C 2019 (17.281,75 litros). Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 12 - Abril 2019).		
EMISIONES CO ₂ INDIRECTAS (T)		
	2018	2019
Por consumo de electricidad	102,6	102,1
Emisiones/empleado	0,43	0,44
Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. IBERDROLA CLIENTES S.A. (Versión 12 - Abril 2019).		
EMISIONES CO ₂ INDUCIDAS (T)		
	2018	2019
Desplazamiento "in itinere"	323,5	285,34
Viajes de empresa	5,9	10,1
Agua	0,6	0,6
Papel consumo interno	0,2	1,7
TOTAL	330,21	297,85
Emisiones/empleado	1,37	1,30
Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water, at user; RER/S). Actualizado 2018. Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019. Fuente: Average car unknown. GHG Protocol- mobile public transport. Defra's business travel- land guidance. Version 1.2 2019 Nota: Los viajes de empresa y los desplazamientos "in itinere" solo incluyen los desplazamientos realizados en coche. En octubre de 2019, Línea Directa accede al suministro de energía eléctrica renovable, eliminando las emisiones de CO ₂ de este alcance.		

UN MODELO DIFERENTE DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

HUELLA DE CARBONO

Año 2017-2019

EMISIONES CO ₂ DIRECTAS (T)	CAR MADRID	
	2018	2019
Por consumo de Gas* / Gasoil**	148,5	143,3
Emissiones/empleado	2,4	2,2
* Gas Natural 2019 (706.330,00 Kwh). Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 12 - Abril 2019).		
EMISIONES CO ₂ INDIRECTAS (T)		
Por consumo de electricidad	0	257,6
Emissiones/empleado	0,00	3,96
Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. IBERDROLA CLIENTES (Versión 12 - Abril 2019)		
EMISIONES CO ₂ INDUCIDAS (T)		
Desplazamiento "in itinere"	N.A.	N.A.
Viajes de empresa	N.A.	N.A.
Agua	0,3	0,4
Papel consumo interno	0,1	1,0
TOTAL	0,4	1,4
Emissiones/empleado	0,01	0,02
Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water; at user; RER/S). Actualizado 2018. Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019.		

EMISIONES CO ₂ DIRECTAS (T)	CAR BARCELONA	
	2018	2019
Por consumo de Gas* / Gasoil**	-	130,2
Emissiones/empleado	-	2,7
* Gas Natural 2019 (641.728 Kwh). ** Ambar Medline no consume Gasóleo. Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 12 - Abril 2019).		
EMISIONES CO ₂ INDIRECTAS (T)		
Por consumo de electricidad	-	151,1
Emissiones/empleado	-	3,21
Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. IBERDROLA CLIENTES S.A. (Versión 12 - Abril 2019)		
EMISIONES CO ₂ INDUCIDAS (T)		
Desplazamiento "in itinere"	N.A.	N.A.
Viajes de empresa	N.A.	N.A.
Agua	-	0,3
Papel consumo interno	-	0,2
TOTAL	-	0,59
Emissiones/empleado	-	0,01
Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water; at user; RER/S). Actualizado 2018. Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019.		

EMISIONES CO ₂ DIRECTAS (T)	ÁMBAR MEDLINE (NUEZ)	
	2018	2019
Por consumo de Gas* / Gasoil**	1,9	0,6
Emissiones/empleado	0,12	0,05
* Gas Natural 2018 (3.388,84 Kwh). ** Ambar Medline no consume Gasóleo. Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 12 - Abril 2019).		
EMISIONES CO ₂ INDIRECTAS (T)		
Por consumo de electricidad	12,2	10,9
Emissiones/empleado	0,8	0,7
Fuente: MITECO. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. IBERDROLA CLIENTES S.A. (Versión 12 - Abril 2019)		
EMISIONES CO ₂ INDUCIDAS (T)		
Desplazamiento "in itinere"	3,3	1,6
Viajes de empresa	N.A.	N.A.
Agua	0,04	0,15
Papel consumo interno	0,01	0
TOTAL	3,41	1,80
Emissiones/empleado	0,22	0,12
Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water; at user; RER/S). Actualizado 2018. Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019. Fuente: Average car unknown. GHG Protocol- mobile public transport. Defra's business travel-land guidance. Version 1.2 2019 Nota: Los viajes de empresa y los desplazamientos "in itinere" solo incluyen los desplazamientos realizados en coche. En 2019, Nuez fue integrada en Línea Directa Aseguradora.		



FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA

fundación
línea directa



FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA, EL VALOR DEL COMPROMISO

Investigación

Formación

Divulgación

Acción Social

**EJES DE ACTUACIÓN
DE LA FUNDACIÓN
LÍNEA DIRECTA**

La Fundación Línea Directa fue creada en 2014 con el objetivo de luchar contra la mortalidad en carretera y recoger así el testigo de la propia compañía, que había hecho de la Seguridad Vial su eje principal de actuación en el ámbito de la RSC. La Fundación desarrolla cuatro líneas de actuación: Investigación, Formación, Divulgación y Acción Social, siempre con un claro objetivo: promover los comportamientos responsables al volante.

Cada año, miles de familias en nuestro país quedan marcadas para siempre por la gran tragedia que suponen los accidentes de tráfico. Conocedores de la dimensión del problema, Línea Directa creó su propia Fundación en 2014 con el objetivo de luchar contra un desafío que hasta hace

poco tiempo parecía irresoluble. Sin embargo, la mayor concienciación social, la irrupción de la tecnología y del coche conectado y la mejora de las infraestructuras, convierten al momento actual en decisivo para diseñar una movilidad más segura.

Para ello, la Fundación Línea Directa organiza e impulsa diferentes iniciativas en torno a cuatro diferentes líneas de actuación: Investigación, Formación, Divulgación y Acción Social. Bajo ellas, la Fundación realizó en 2019 tres estudios que abordaron diversas cuestiones y aspectos de la accidentalidad vial, celebró la XVI edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial y la VI edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial, así como diversas iniciativas en el terreno de la Formación y la Acción Social.

**OBJETIVO: PROMOVER
LOS COMPORTAMIENTOS
RESPONSABLES AL VOLANTE.**



**FRANCISCO VALENCIA,
DIRECTOR GENERAL DE
LA FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA**

“La lucha contra la accidentalidad en carretera es una labor de todos. En este sentido, la Fundación Línea Directa tiene por objetivo concienciar, investigar y divulgar valores que nos ayuden a construir una sociedad más segura y libre de accidentes de tráfico”.

DIRECTOR GENERAL**FRANCISCO
VALENCIA**Director de Comunicación y
Sostenibilidad de Línea Directa
Aseguradora**SECRETARIO GENERAL****PABLO
GONZÁLEZ-SCHWITTERS**Director del Área de Secretaría General de
Línea Directa Aseguradora**CONFIGURACIÓN DEL PATRONATO DE LA FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA****fundación**
línea directa**PRESIDENTE****ALFONSO BOTÍN-SANZ DE
SAUTUOLA**Presidente de Línea Directa
Aseguradora**VICEPRESIDENTE****MIGUEL ÁNGEL
MERINO**CEO de Línea Directa
Aseguradora**PEDRO
GUERRERO**
Presidente de Bankinter**PEDRO MIRÓ**
Ex Consejero Delegado
de CEPSA y
Ex Presidente de la
Fundación CEPSA**MATÍAS PRATS**
Periodista y presentador
de Antena 3 Noticias**MARÍA SEGUÍ**
Ex Directora General de
TráficoPresidente de la Comisión
de Seguridad Vial y Movilidad
Sostenible del Congreso de los
Diputados (X Legislatura)**PATRONOS**

INVESTIGAR ES APOSTAR POR LA VIDA

La investigación constituye uno de los principales medios empleados por la Fundación Línea Directa para brindar a la sociedad y a las instituciones análisis y conclusiones que permitan impulsar el conocimiento, imprescindible para mejorar en el ámbito de la seguridad en carretera.



“Vehículos de movilidad personal (VMP): ¿amenaza u oportunidad para la Seguridad Vial?”

El informe, el primero que recoge la opinión de la población española sobre este pujante medio de transporte, incluyó casi 2.600 entrevistas a ciudadanos de toda la geografía nacional. Además, la Fundación también realizó un detallado análisis de los accidentes sucedidos durante el año anterior; así como una previsión de accidentalidad para 2019. En este sentido, la Fundación Línea Directa alertó a la sociedad de que, si no se regulaba su uso en las ciudades y carreteras, las cifras de mortalidad podrían aumentar considerablemente durante 2019.

Desde su creación, la Fundación Línea Directa realiza importantes estudios que abordan diversos aspectos de la accidentalidad, con el propósito de concienciar a la sociedad de la necesidad de mantener conductas responsables como conductores y como peatones.



“Smartphones: el impacto de la adicción al móvil en los accidentes de tráfico”

Este estudio, realizado en colaboración con INTRAS (Instituto de Tráfico y Seguridad Vial de la Universidad de Valencia), estimó el número de muertos que causa cada año el uso indebido del Smartphone. Las cifras son alarmantes, ya que el informe concluye que el 20% de las víctimas anuales de accidentes de tráfico (unos 390 fallecidos, en términos numéricos) son causados por utilizar el móvil sin manos libres durante la conducción; una práctica que reconoce hacer 1 de cada 2 españoles.

Para ello, la Fundación colabora habitualmente con prestigiosas instituciones y organizaciones punteras en el ámbito de la Seguridad Vial junto a las que analiza los datos oficiales sobre accidentalidad. Además, gracias a la estrecha colaboración que mantiene con Línea Directa Aseguradora, también recoge la visión, el conocimiento y la larga experiencia que aporta la compañía en la materia, gracias a su contacto directo con la siniestralidad y sus víctimas.



“Puntos Rojos: los accidentes de tráfico en las capitales españolas”

Para realizar este estudio, la Fundación Línea Directa colaboró con Línea Directa Aseguradora para identificar los puntos urbanos con mayor concentración de accidentes de tráfico. Para ello, analizó casi 500.000 accidentes registrados por la DGT y más de 70.000 siniestros graves gestionados por la aseguradora. De esta forma, la M-40 de Madrid a la altura de los Túneles de El Pardo y de las salidas a Mercamadrid; la Avenida Diagonal entre la Plaça Pius XII y Doctor Marañón y el Eje Recoletos-Castellana en Cibeles, Nuevos Ministerios y el Santiago Bernabéu, resultaron ser los puntos más peligrosos del callejero español. Además, la Fundación Línea Directa creó una sofisticada plataforma de denuncia on line en la que los ciudadanos pueden compartir los puntos de la red viaria que consideran especialmente peligrosos.

En 2019, la Fundación Línea Directa ha elaborado 3 estudios, que han obtenido una gran repercusión en los medios de comunicación, con casi 1.100 impactos en prensa y una audiencia acumulada de 445 millones.

HABLAR DE SEGURIDAD VIAL MERECE UN PREMIO

La Fundación Línea Directa es consciente del papel clave que los medios de comunicación juegan en la difusión de buenas prácticas de conducción. Por ello, de forma anual, convoca el Premio Periodístico de Seguridad Vial, uno de los certámenes más prestigiosos en materia de seguridad vial en nuestro país.

En 2019, la Fundación Línea Directa ha convocado la XVI edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial, un reconocimiento a los mejores trabajos periodísticos sobre seguridad vial que tienen como objetivo concienciar a la sociedad sobre la importancia de ser responsable al volante.

En la XVI edición, los ganadores, elegidos de entre más de los 2.000 trabajos presentados, fueron: Sara Soria, de Coches.net, en la categoría de Prensa Escrita y Medios Online; Álvaro Gómez, de Onda Cero Segovia, en la categoría de Radio, y el Equipo de Redacción, del Programa Quéquicom de TV3, en la categoría de Televisión.

Adicionalmente, el certamen cuenta con otras dos categorías: el Premio Solidario, que recayó en la Federación Nacional ASPAYM -Asociación de personas con lesión medular y otras discapacidades físicas- y el Premio Honorífico de Periodismo por la Seguridad Vial, entregado a título póstumo a Gonzalo Estefanía, fallecido en 2017 a los 36 años, por su gran labor periodística en la divulgación de la seguridad vial a lo largo de su carrera.

Los Teatros del Canal de Madrid acogieron la gala de entrega de premios, en una ceremonia cuya Presidencia la ocupó Fernando Grande-Marlaska, Ministro del Interior del Gobierno de España. Además, contó con la reconocida periodista Pepa Bueno como maestra de ceremonias que tuvo la oportunidad de entrevistar en directo a Jesús Vidal, ganador del Premio Goya al mejor actor revelación por su trabajo en la película "Campeones".

Asimismo, la XVI edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial, que tuvo como *leitmotiv* la celebración de la vida, sorprendió a los asistentes con la intervención de Estrella Morente quien interpretó una versión de "Aleluya", la canción de Leonard Cohen, que ya había sido versionada por Enrique Morente para el disco "Omega".

Cabe destacar también la importante repercusión que el Premio tuvo en Redes Sociales donde, un año más, se convirtió en Trending Topic España y Trending Topic Madrid.

JURADO DEL PREMIO

- **Pere Navarro Olivella**, Director General de Tráfico. Presidente del Jurado.
- **María del Pilar González de Frutos**, Presidenta de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).
- **Pere Macias i Arau**, Presidente de la Comisión para la Seguridad Vial del Congreso de los Diputados durante la legislatura 2011-2015.
- **Pedro Guerrero Guerrero**, Presidente de Bankinter.
- **Matías Prats**, Periodista y presentador de Noticias Fin de Semana de Antena 3.
- **Fernando Garea**, Presidente de la Agencia EFE.
- **Paloma Zuriaga**, Directora de RNE.
- **Javier García Vila**, Director de Europa Press.
- **Carlos Franganillo**, Periodista y presentador del Telediario 2 de La 1 de TVE.
- **Leticia Iglesias**, Periodista y presentadora de Informativos Telecinco.
- **Esther Vaquero**, Periodista y presentadora de Noticias 2 de Antena 3.
- **José Manuel Abad**, Periodista de El País y ganador de la XV edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial en la categoría de Prensa Escrita y Medios Online.



FORMAR PARA SALVAR VIDAS

LA EDUCACIÓN VIAL ES UNA HERRAMIENTA CLAVE PARA LOGRAR EL OBJETIVO DE 0 FALLECIDOS EN ACCIDENTES DE TRÁFICO.

La Fundación Línea Directa incluye entre sus líneas de trabajo la Formación al entender que la educación vial es una herramienta clave para lograr el objetivo de 0 fallecidos en accidentes de tráfico.

La Fundación Línea Directa ha continuado trabajando en distintas iniciativas orientadas a mejorar la formación vial de distintos colectivos con el objetivo de reducir los errores humanos y las prácticas irresponsables al volante. En este sentido, en 2019, la Fundación Línea Directa ha colaborado con la Fundación Cepsa y la Fundación Tomillo en la realización de una jornada educativa sobre seguridad vial para jóvenes en riesgo de exclusión social.

La sesión, que reunió a más de 65 personas de entre 15 y 20 años, incluyó una importante parte práctica en la que, a través de simuladores, los participantes pudieron conocer de primera mano los peligros de conducir bajo los efectos del alcohol. Adicionalmente, se contó con la charla de una víctima de accidente de tráfico miembro de AESLEME, una asociación muy activa en formación y sensibilización.

Asimismo, un año más, la Fundación Línea Directa ha participado como ponente en el Congreso Nacional de Seguridad Vial y Discapacidad, organizado por la Federación Nacional ASPAYM y que tiene la finalidad de concienciar sobre diferentes cuestiones relacionadas con la seguridad vial. Durante la mesa redonda, la Fundación debatió sobre los riesgos de los usuarios vulnerables de la vía y los retos de las nuevas formas de movilidad.



SEGUIDORES EN REDES SOCIALES

4.100

+4% VS 2018

La Fundación Línea Directa tiene presencia en las Redes Sociales –Facebook, Twitter y Youtube–, canales a través de los que da difusión a sus distintas iniciativas y promueve la seguridad vial. A cierre de 2019, cuenta ya con más de 4.100 seguidores, lo que supone un incremento del 4% con respecto al ejercicio anterior.



ACCIÓN SOCIAL, IDEAS PARA UN MUNDO MEJOR

UNA DE LAS ACCIONES MÁS DESTACADAS DE LA FUNDACIÓN HA SIDO LA PUESTA EN MARCHA DE UNA **PLATAFORMA DE DENUNCIA** PARA QUE LA CIUDADANÍA PUEDA INFORMAR SOBRE LAS VÍAS QUE PUEDEN SUPONER UN PELIGRO PARA LA SEGURIDAD VIAL.

La Fundación Línea Directa continúa trabajando para promover la participación de toda la sociedad en la lucha contra los accidentes de tráfico. Dentro de su labor de Acción Social, destaca en 2019 la V edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial y, una iniciativa pionera en España, la Plataforma de denuncia Puntos Rojos.

En 2019, la Fundación Línea Directa ha celebrado la V edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial, un proyecto de aceleración para emprendedores en materia de prevención de accidentes y seguridad en carretera. Como novedad, se ha eliminado el requisito de "coinvertión" de los 20.000 euros netos que recibe el ganador y se ha incluido en el premio la participación del vencedor y de otro finalista que el jurado elige por su carácter innovador en el South Summit-Spain Startup.

La V edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial ha contado con un total de 68 proyectos inscritos, un 13% más que en 2018, consolidándose como la primera iniciativa española para impulsar aquellas Startups cuyas ideas persiguen luchar por tener cero víctimas al volante.

Plataforma de denuncia Puntos Rojos

Una de las acciones más destacadas de la Fundación durante el último ejercicio ha sido la puesta en marcha de una plataforma de denuncia, pionera en España, para que la ciudadanía pueda notificar, de manera gratuita y anónima, aquellas vías que pueden suponer un peligro para la seguridad vial. Esta iniciativa persigue impulsar la participación de los propios usuarios de la carretera en la mejora de la accidentalidad vial en nuestro país.

La denuncia de estos "Puntos Rojos" se realiza de forma sencilla, introduciendo la dirección en la página web o geocalizando el punto a través del ordenador, Tablet o Smartphone. En una fase posterior, la Fundación Línea Directa valida el punto y lo reporta a la Administración competente para que ésta valore su reparación.

INSCRITOS EN LA V EDICIÓN DEL PREMIO
EMPRENDEDORES Y SEGURIDAD VIAL

68

+13% VS 2018



RESULTADOS 2019

RESULTADOS



**CARLOS RODRÍGUEZ,
DIRECTOR DE FINANZAS**

“En un contexto complejo, Línea Directa ha obtenido unos resultados muy sólidos que le consolidan como una de las compañías más rentables de todo el sector asegurador; con una facturación récord de 891 millones de euros y un ROE del 33%, uno de los más altos de España”.

RESULTADOS	2019	2018	2017
CUENTA DE RESULTADOS GRUPO			
Primas Devengadas	891.294.952	853.119.551	797.422.437
Beneficio Antes de Impuestos	142.864.953	155.992.756	152.003.353
Beneficio Neto	107.316.073	117.233.148	112.000.887
RATIOS DE GESTIÓN DEL GRUPO			
Siniestralidad Neta	68,07%	64,78%	65,96%
Ratio Combinado Neto de Grupo	87,88%	85,57%	85,32%
Fondos Disponibles a efectos de Solvencia	391.162.264	385.270.208	403.638.547
Superávit del Margen de Solvencia	205.488.681	201.089.109	225.814.055
BALANCE DE SITUACIÓN DEL GRUPO			
Provisiones Técnicas	725.859.675	725.891.300	713.681.289
Activos Totales	1.332.809.957	1.296.206.052	1.218.785.234
Patrimonio Neto	325.124.403	288.247.473	307.170.668
CARTERA DE CLIENTES			
Cartera	3.163.443	3.014.140	2.793.529
Pólizas de Motor	2.419.544	2.335.568	2.207.070
Pólizas de Hogar	622.912	568.157	505.163
Seguro de Bienestar	51.527	77.468	75.846
Salud	69.460	32.947	5.450
EMPLEADOS			
Empleados	2.453	2.356	2.194

RESULTADOS

RESULTADO CUENTA NO TÉCNICA	2019	2018	2017
Primas Imputadas Netas de Reaseguro	854.762.892	816.288.820	761.302.984
Coste Siniestral Neto de Reaseguro	-581.871.070	-528.753.587	-502.151.170
Gastos Operativos y Técnicos Netos	-169.324.935	-169.767.560	-147.375.017
Ingresos Financieros Netos	31.680.983	33.547.554	35.121.136
RESULTADO CUENTA TÉCNICA ASEGURADORA	135.247.870	151.315.226	146.897.933
Otros Ingresos Financieros Netos			
Otros Ingresos	14.510.662	14.073.960	14.879.819
Otros Gastos	-6.893.580	-9.396.430	-9.774.399
RESULTADO CUENTA NOTÉNICA	7.617.082	4.677.530	5.105.420
RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS	142.864.953	155.992.756	152.003.353
IMPUESTOS DE SOCIEDADES	-35.548.880	-38.759.608	-40.002.466
RESULTADO CONSOLIDADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	107.316.073	117.233.148	112.000.887

RESULTADOS

BALANCE CONSOLIDADO	2019	2018	2017
ACTIVO			
Tesorería	144.936.593	166.776.076	148.916.932
Cartera de Inversiones Disponibles para la Venta	825.186.998	775.379.231	734.517.862
Préstamos, Depósitos y Partidas a Cobrar	106.758.071	112.957.726	103.708.539
Participación del Reaseguro en Provisiones Técnicas	9.517.193	7.317.988	5.719.171
Inmovilizado Material e Inversiones Inmobiliarias	114.587.925	110.843.951	113.860.565
Inmovilizado Intangible	11.844.770	7.592.788	7.036.438
Pagos Anticipados y Periodificaciones	95.112.407	86.041.808	81.026.371
Activos fiscales	24.857.027	27.425.404	23.999.355
Activos mantenidos para venta	0	1.871.080	
TOTAL ACTIVOS	1.332.809.957	1.296.206.052	1.218.785.234
PASIVO Y PATRIMONIO NETO			
Débitos y cuentas a pagar	203.727.348	207.302.067	120.177.804
Derivados de cobertura	13.583.959	3.385.351	
Provisiones Técnicas	725.859.675	725.891.300	713.681.289
Provisiones no Técnicas	22.815.872	24.652.041	23.199.046
Otros Pasivos	1.713.266	2.193.662	720.937
Pasivos por Impuestos Corrientes y Diferidos	39.985.434	44.534.158	53.835.490
TOTAL PASIVO	1.007.685.554	1.007.958.579	911.614.566
Fondos Propios	287.945.434	273.677.362	268.305.762
Ajustes por Cambios de Valor	37.178.969	14.570.112	38.864.906
TOTAL PATRIMONIO NETO	325.124.403	288.247.473	307.170.668
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1.332.809.957	1.296.206.052	1.218.785.234

RESULTADOS

MARGEN DE SOLVENCIA CONSOLIDADO	2019	2018	2017
Capital de solvencia obligatorio	185.673.582	184.181.099	177.824.492
Fondos Disponibles a Efectos de Solvencia	391.162.264	385.270.208	403.638.547
SUPERÁVIT DEL MARGEN DE SOLVENCIA	205.488.681	201.089.109	225.814.055
RATIO DE SOLVENCIA	210,67%	209,18%	227%



**ACERCA DE
ESTA
MEMORIA**

ACERCA DE ESTA MEMORIA

Relevancia y materialidad de esta memoria

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

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

Para la elaboración del III Plan Director de Responsabilidad Corporativa, se contó con la colaboración de la consultora SGS, quién incorporó

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

Principios que nos comprometen

Línea Directa Aseguradora, S.A, concentra su Plan Director de RSC en el cuidado y la protección de la persona. Bajo el concepto director "Cuidamos de lo que importa" se impulsan tres ejes que incluyen aspectos económicos, sociales, medioambientales y de buen gobierno. Además, sus valores de "Respeto a las personas" y de "Espíritu de superación" se ven reflejados en dicho Plan, con actividades dirigidas a la defensa de los Derechos Humanos y de los derechos laborales, el respeto al medioambiente y la lucha contra la corrupción.

Validación

El Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación se ha reunido dos veces en 2019 para hacer seguimiento del grado de consecución de los objetivos, revisar la evolución de indicadores y tomar decisiones en caso necesario.

Verificación

La información económica publicada en esta Memoria ha sido revisada por un auditor independiente. Línea Directa realizará un nuevo documento de reporte en 2021 que cumplirá con las obligaciones de transparencia de la información financiera y no financiera y que será sometido a una revisión externa de todos los contenidos. Además, continuará realizándose conforme a criterios como los Estándares GRI. Con motivo de la Ley 11/2018 de divulgación de información no financiera e información sobre diversidad Grupo, los indicadores ASG se incluyeron de forma consolidada en el Informe de Gestión del Grupo Bankinter que, como matriz de Línea Directa y sus filiales, ha contado con la verificación de la consultora PwC.

Grupos de interés

El Grupo Línea Directa clasifica sus Grupos de Interés estableciendo dos niveles según el tipo de relación. En el primero de los niveles figuran aquellos stakeholders con los que mantiene relación contractual: el accionista, los clientes, los empleados y los proveedores. En el segundo nivel se disponen aquellos Grupos de Interés con los que no se tiene una relación contractual formal: los medios de comunicación, las instituciones, los emprendedores, las asociaciones sectoriales, los líderes de opinión, las ONG, los no clientes y la sociedad en general.

Además, Línea Directa colabora con diferentes asociaciones, empresas e instituciones relacionadas con la actividad del Grupo, estableciendo alianzas y cooperaciones clave para la consecución de sus metas y objetivos tanto financieros como no financieros.

Para consultar el Índice de contenidos GRI, se puede acceder al siguiente enlace:

<https://info.lineadirecta.com/quienes-somos>

Canáes de diálogo con los grupos de interés.

La promoción de la escucha activa con los Grupos de Interés de toda la cadena de valor, es una prioridad para el Grupo Línea Directa. Por ello, establece diferentes canales de comunicación, en los que combina interacciones más tradicionales con canales más ágiles y directos. En ellos identifica aquellos aspectos de su actividad que tienen un mayor impacto en su relación con los stakeholders y aquellas necesidades de los mismos que favorecen una sociedad sostenible y segura.



ACERCA DE ESTA MEMORIA

CANALES DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Año 2019

GRUPOS DE INTERÉS



Accionista



**Inversores y
Analistas**



Clientes



**Organismos
reguladores
(DGSFP y
CNMV)**



Empleados



Colaboradores



**Socios
(Universidad
y Escuelas de
Negocio)**



Tercer Sector



**Medios de
Comunicación**



Sociedad

CANALES DE DIÁLOGO

Consejo de
Administración

Memoria
Corporativa, Web
Corporativa

Road Maps,
Informe sobre la
situación financiera
y de solvencia

Web Corporativa
del Grupo

Redes Sociales
(Facebook, Twitter,
Youtube, Instagram,
Linked in)

Encuestas de
Calidad

Defensor del
Asegurado

Dirección General
de Seguros
y Fondos de
Pensiones

Multicanalidad
Comercial

Circulares

Focus Group

Atención al
empleado

Encuestas de
Clima

Comunidades
Virtuales

Intranet

Eventos internos:
desayunos y
convenciones

Canal Denuncias
Confidencial

Cuestionarios de
satisfacción

Portal de
Compras

Premio
Colaboradores

Reuniones

Foros

Jornadas

Reuniones

Redes Sociales

Web Fundación
Línea Directa

Ruedas de Prensa

Web Corporativa

Web Fundación
Línea Directa

Cuestionarios a
periodistas

Sala de Prensa
(Notas de
prensa, dossiers,
presentaciones)

Redes Sociales
(Facebook,
Twitter)

Web Corporativa

Web Fundación
Línea Directa

Redes Sociales
(Facebook,
Twitter; Youtube,
Instagram, Linked
in)

RESPONSABLE DE GESTIÓN

**Dtor. Área de
Secretaría
General**

**Dtor. Área de
Comunicación y
Sostenibilidad**
**Dtor. Área de
Finanzas**

**Dtor. Área de
Comunicación y
Sostenibilidad**
**Dtor. Área de
Secretaría
General**
**Dtor. Área de
Marketing**

**Dtor. Área de
Secretaría
General**

**Dtora. Área de
Personas**
**Comunicación
Interna**
**Comité de
Dirección**
Gestor Ético

**Dtor. Área de
Comunicación
y Sostenibilidad**
**Dtor. Área de
Finanzas**

**Dtora. Área
de Personas y
Comunicación
Interna**
**Dtor. Área de
Comunicación y
Sostenibilidad**

**Dtora. Área
de Personas y
Comunicación
Interna**
**Dtor. Área de
Comunicación y
Sostenibilidad**

**Dtor. Área de
Comunicación
y
Sostenibilidad**

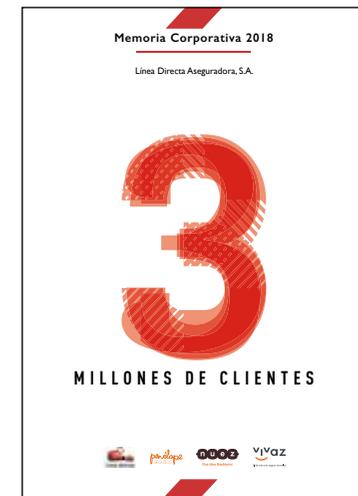
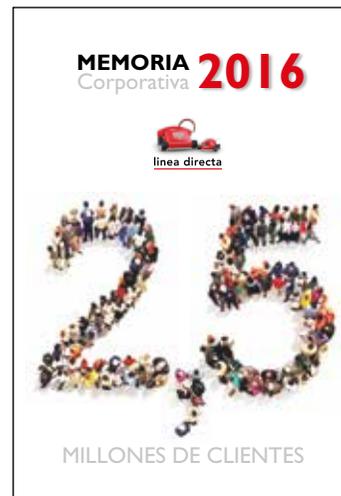
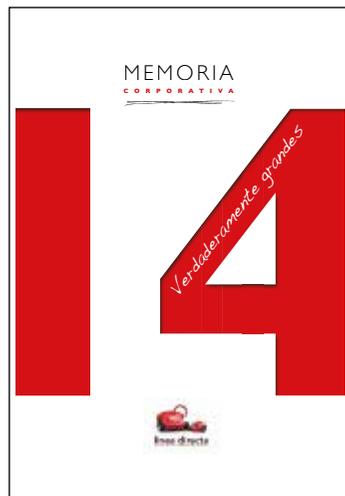
**Dtor. Área de
Comunicación
y
Sostenibilidad**

MEMORIAS ANTERIORES

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

<http://info.lineadirecta.com>

Para cualquier consulta, puede dirigirse al mail: comunicacion.externa@lineadirecta.es o en el teléfono: 91 807 20 00.



Línea Directa Aseguradora, S.A.

Calle Torres de Quevedo, 1.
28760 Tres Cantos, Madrid
Tel.: 91 807 20 00

Una compañía

bankinter.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI STANDARDS

MEMORIA
CORPORATIVA
2019

Para el Materiality Disclosures Service, GRI Services ha revisado que el Índice de Contenidos GRI se presenta con claridad y las referencias a los Contenidos I02-40 a I02-49 están alineadas con las secciones correspondientes del cuerpo del informe.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI I01: Fundamentos 2016

Contenido

Descripción

Localización / Respuesta directa

GRI I02: Contenidos Generales 2016

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

I02-1	Nombre de la organización.	Página 12. Grupo Línea Directa.
I02-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Páginas 12, 16-17, 18-20, 28, 30, 31, 32, 34 y 37.
I02-3	Ubicación de la sede	Página 74, Torres de Quevedo nº1 - 28760 Tres Cantos, Madrid.
I02-4	Ubicación de las operaciones	Todas las operaciones significativas se llevan a cabo en España.
I02-5	Propiedad y forma jurídica	Páginas 12, 71. Empresa matriz: Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros.
I02-6	Mercados servidos	Modelo de negocio Páginas 4, 12, 28 y 30-37.
I02-7	Tamaño de la organización	Páginas 4 y 66-69.
I02-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Página 4 y 66.
I02-9	Cadena de suministro	Páginas 12 y 53-54.
I02-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Página 10 y 55. Durante el año 2019 Línea Directa Aseguradora ha adquirido un nuevo edificio localizado en Calle Torres de Quevedo nº1, 28760 Tres Cantos, Madrid.
I02-11	Principio o enfoque de precaución	Modelo de Negocio y Gestión de riesgos (p. 25-26) Medioambiente (p. 55-56).
I02-12	Iniciativas externas	III Plan Director de RSC (p. 45-48), Medioambiente (p. 55-56) Fundación Línea Directa (p. 59-64)
I02-13	Afiliación a asociaciones	Páginas 12 y 59.

ESTRATEGIA

I02-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Páginas 5-6, 7-9. Carta del Presidente, Diálogo con Miguel Ángel Merino (CEO)
I02-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Páginas 5-6, 7-9. Carta del Presidente, Diálogo con Miguel Ángel Merino (CEO) Pág 25-26

ÉTICA E INTEGRIDAD

102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Páginas 11 y 25.
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Páginas 25 y 53. Todas las áreas de Línea Directa han sido analizadas para asegurar la implementación del Código Ético (Incluyendo temas relacionados con la corrupción). EL 100% de las empresas del Grupo quedan afectadas por el cumplimiento y respeto del Código Ético. (Recoge referencias fundamentales a los Derechos Humanos).

GOBIERNO

102-18	Estructura de Gobernanza	Consejo de Administración y Comisiones (Nombramientos y Retribuciones, y Control Interno y Cumplimiento Normativo); Estructura de la Administración de la Sociedad. Pág. 23.
102-19	Delegación de autoridad	Presidente + Consejero Delegado y delegación de poderes según la Política de apoderamientos de la sociedad.
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Consejeros ejecutivos (Presidente y Consejero Delegado).
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	III Plan de RSC 2017-2019. 'Comité de RSC y Reputación.
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Consejo de Administración: Estructura de la Administración de la Sociedad Pág. 23.
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Tienen funciones ejecutivas el Presidente del Consejo de Administración y el Consejero Delegado.
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	a. Comisión de Nombramientos y Retribuciones. b. El Consejo en su conjunto reúne los requisitos de aptitud y honorabilidad exigidos por la normativa.
102-25	Conflictos de intereses	Cuestionario anual a los miembros del Consejo de Administración y a los administradores de las filiales.
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetos, valores y estrategia.	Comité de RSC y Reputación. Consejo de Administración aprueba anualmente el Plan de Negocio y la estrategia de la Sociedad.
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Formación continua.
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	La Entidad cuenta con una Política de Aptitud y Honorabilidad que prevé una evaluación anual.
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Las funciones de riesgos, Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna y función Actuarial reportan a la CACICN. El informe de Evaluación Interna de los Riesgos y de la Solvencia es aprobado por la CACICN y elevado al Consejo.
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	El informe de Evaluación Interna de los Riesgos y de la Solvencia es aprobado por la CACICN y elevado al Consejo. Este informe incluye la información relativa a la efectividad de los procedimientos de control interno.
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Reuniones periódicas que son como mínimo trimestrales. 'Comité de RSC y Reputación con reunión semestral.
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Consejo de Administración aprueba el Plan de RSC y el Comité de Dirección hace seguimiento periódico del mismo a través del Comité de RSC.

FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL

I02-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Se reporta al Consejo las comunicaciones recibidas a través del canal de Comunicación de incumplimientos.
I02-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Durante el ejercicio 2019 se han recibido y analizado 40 comunicaciones, de las cuales 3 se han considerado preocupaciones críticas.
I02-35	Políticas de remuneración	Política de Remuneraciones y reporte periódico a la Comisión de Nombramientos y retribuciones.
I02-36	Proceso para determinar la remuneración	Regulado en la Política de Retribución.
I02-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	El límite máximo de la remuneración es aprobado por los accionistas en Junta General.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

I02-40	Lista de grupos de interés	Páginas 45-48 y 71-73.
I02-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de los empleados están cubiertos por el Convenio Colectivo de Seguros y Reaseguros. Considerando que Línea Directa opera en España y cumple con la legislación, no se han identificado riesgos significativos.
I02-42	Identificación y selección de grupos de interés	Páginas 45-48 y 72.
I02-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Páginas 45-48 y 71-73.
I02-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Páginas 45-48 y 71-72.

PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

I02-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Página 12.
I02-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 71 y 'III Plan Director de RSC (p.45-48).
I02-47	Lista de temas materiales	III Plan Director de RSC(p.45-48).
I02-48	Re-expresión de la información	Páginas 10, 56-57, 71. La Información No Financiera del Grupo Línea Directa se ha consolidado con la del Grupo Bankinter. Para ello, se han utilizado los mismos factores de conversión oficiales para el cálculo de emisiones, con la finalidad de favorecer su reporte comparado. Se incluye la medición de emisiones de CAR Barcelona.
I02-49	Cambios en la elaboración de informes	El Alcance y la Cobertura de cada tema se indica en el Índice de contenidos GRI. Se incluye la medición de emisiones de CAR Barcelona. El resto del informe no ha sufrido modificaciones significativas.
I02-50	Período objeto del informe	1 de enero 2019 - 31 de diciembre 2019.
I02-51	Fecha del último informe	Memoria Corporativa del Periodo Anual 2018. Publicada en Marzo de 2019.
I02-52	Ciclo de elaboración de informes	Página 71. Anual.
I02-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 74 comunicación.externa@lineadirecta.es
I02-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.
I02-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 75 – 86
I02-56	Verificación externa	La Memoria Corporativa 2019 no ha sido verificada externamente.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71-73).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 26 y 45-48.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 45-48 y 71.

GRI 201: Desempeño económico 2016

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Páginas 4, 22 y 66-69.
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Cuestiones medioambientales (p.55-57). El sector asegurador español cuenta con el CCS, entidad pública estatal que hace frente a la meteorología extrema derivada del cambio climático.
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	No se ha recibido ningún tipo de ayuda significativa por parte de las Administraciones Públicas.

PRESENCIA EN EL MERCADO

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71-73).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 26 y 45-48.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 45-48 y 71.

GRI 202: Presencia en el mercado 2016

202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% de los altos directivos de Línea Directa son de procedencia local, entendiéndose como tal las personas nacidas o con derecho a residencia indefinida en España.
-------	--	---

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71-73).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 45-48 y 59-64.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 45-48 y 71.

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Páginas 4 y 59-64.
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Páginas 4 y 59-64. Línea Directa ha invertido cerca de 500 mil euros en proyectos de Seguridad Vial (Fundación Línea Directa), medioambiente, asociaciones de víctimas de tráfico y proyectos solidarios durante 2019. https://www.fundacionlineadirecta.org

ANTICORRUPCIÓN

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71-73).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 25 y 53. Código Ético del Grupo Línea Directa y Código Ético de Conducta de Proveedores.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 45-48 y 71.

GRI 205: Anticorrupción 2016

205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Páginas 25. Todas las áreas de Línea Directa han sido analizadas para asegurar la implementación del Código Ético (Incluyendo aspectos relacionados con la corrupción).
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Management Employees: El 100% han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales en sesiones presenciales de 1h y 30 min. Non management employees: Todas las nuevas incorporaciones realizan una formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales y durante 2019 se ha lanzado una píldora de actualización a toda la plantilla con ocasión de la revisión del Código Ético.
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el 2019 se ha detectado un caso de corrupción en una de las filiales, a raíz de una denuncia recibida a través del canal de comunicación del Código Ético. Una vez realizadas las comprobaciones oportunas, se despidió al investigado, por incumplimiento del Código Ético.

COMPETENCIA DESLEAL

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 25. Código Ético del Grupo Línea Directa.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 206: Competencia desleal 2016

206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	No se han detectado acciones legales por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia en el ejercicio 2019.
-------	---	---

DIMENSIÓN AMBIENTAL

ENERGÍA

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 55-57.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 302: Energía 2016

302-1	Consumo energético dentro de la organización	Página 56. El cálculo de energía incluye: el consumo de electricidad, de gas natural y de gasoil.
-------	--	---

AGUA

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 55-57.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 303: Agua 2016

303-1	Extracción de agua por fuente	Página 55. Todo el agua utilizada por el Línea Directa Aseguradora proviene del suministro municipal.
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Línea Directa Aseguradora tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.
303-3	Agua reciclada y reutilizada	Línea Directa Aseguradora tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.

EMISIONES

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71)
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 55-57.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 305: Emisiones 2016

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 56 y 57.
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 56 y 57.
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Página 56 y 57.
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Página 56 y 57.

EFLUENTES Y RESIDUOS

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 55-57.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 306: Efluentes y Residuos 2016

306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Línea Directa Aseguradora capta y vierte el agua a través de la red urbana. Se estiman unos vertidos similares a la cantidad de agua consumida, ya que no existen otros procesos de generación de vertidos.
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Residuos de papel confidencial (13.000 kg) y tóneres (50kg), son gestionados por gestores autorizados que certifican su reutilización para nuevos usos. CAR realiza su gestión de residuos peligrosos a través de Ambar Plus, que recupera y valoriza estos residuos, según el caso, en un proceso de gestión integral que cumple con la legislación medioambiental aplicable.
306-3	Derrames significativos	Línea Directa tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no ha generado derrames significativos durante 2019.
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Línea Directa por su actividad no transporta residuos. El transporte de los residuos producidos en las instalaciones del Grupo es realizada por gestores y transportistas autorizados.
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Línea Directa tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 55-57.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016

307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa significativa en materia ambiental.
-------	--	---

DIMENSIÓN SOCIAL

EMPLEO

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 49 y 50.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 401: Empleo 2016

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Páginas 4 y 49-50.
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Páginas 49 y 50. No hay diferencia entre los beneficios ofrecidos a los empleados con jornada completa y a los empleados con jornada parcial.
401-3	Permiso parental	El 100% de los empleados que disfrutaron de un permiso por maternidad o paternidad se reincorporan.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 50.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2016

403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad.
-------	--	---

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 50-51.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 404: Formación y enseñanza 2016

404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Páginas 49-50.
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Páginas 49-50. El 98% de los empleados reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 49-50.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71

GRI 405: Diversidad e Igualdad de oportunidades 2016

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Páginas 4, 23, 24 y 49.
-------	---	-------------------------

NO DISCRIMINACIÓN

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 25
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71

GRI 406: No discriminación 2016

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han producido incidentes significativos relacionados con la discriminación.
-------	--	---

PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 25
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71

GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016

410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	El 100% del personal de las empresas de Seguridad que dan servicio a Línea Directa, está acreditado para poder ejercer dicha profesión. La empresa colaboradora garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios, así como la formación específica en deontología y derechos fundamentales.
-------	--	---

EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 25
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71

GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016

412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Management Employees: El 100% han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales en sesiones presenciales de 1h y 30 min. Non management employees: Todas las nuevas incorporaciones realizan una formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales y durante 2019 se ha lanzado una píldora de actualización a toda la plantilla con ocasión de la revisión del Código Ético.
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	El Grupo Línea Directa opera en España (país de la OCDE), no habiéndose identificado riesgos significativos en esta materia. En 2019 no ha habido ningún contrato con estas características.

COMUNIDADES LOCALES

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 45-48 y 59-64. III Plan de RSC "Cuidamos de lo que importa" y Fundación Línea Directa.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 413: Comunidades locales 2016

413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Páginas 45-48, 55-56, 59 y 61-64. Línea Directa dispone de un Sistema de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética. Además, Línea Directa ha invertido un total de 500 mil euros en proyectos de Seguridad Vial (Fundación Línea Directa), medioambiente, asociaciones de víctimas de tráfico y múltiples proyectos solidarios durante 2019.
-------	---	---

POLÍTICA PÚBLICA

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 25; Código Ético del Grupo Línea Directa p. 10-11.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 415: Política Pública 2016

415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Código Ético del Grupo Línea Directa págs.10-11. Este tipo de contribuciones están prohibidas por el Código Ético del Grupo Línea Directa en el apartado 8 "Medidas contra el soborno y la corrupción".
-------	--	---

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 51 y 52.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016

416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Línea Directa garantiza la confidencialidad en el tratamiento de la información que gestiona a través de medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento y a la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos. También cuenta con la figura del DPO.
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Línea Directa no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.

MARKETING Y ETIQUETADO

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71)
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 51 y 52.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016

417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Línea Directa dispone de un Comité de Productos y una Política de Gobierno de productos. Línea Directa cumple con la legislación en esta materia y sus contratos incluyen cláusulas informativas de los derechos y obligaciones de sus clientes.
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En el ejercicio 2019, no se han recibido sanciones por incumplimientos relacionados con comunicaciones de Marketing.

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 71).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 26
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 45-48 y 71.

GRI 418: Privacidad del cliente 2016

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se han recibido reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.
-------	---	---