



EL 80% DE LOS CLIENTES DE LÍNEA DIRECTA YA SE RELACIONA CON LA COMPAÑÍA DIGITALMENTE

- **Bajo el lema “Más digitales, más útiles”, Línea Directa da a conocer las principales cifras de clientes digitales desde la puesta en marcha de su ambicioso Plan de Transformación Digital que se presentó hace año y medio.**
- **El primer objetivo del Plan de Transformación Digital era que al menos la mitad de sus clientes se relacionaran, a cierre de 2020, con la compañía de manera digital. Línea Directa ha superado el objetivo con éxito situándose en un 80%.**
- **Desde la puesta en marcha del Plan de Transformación Digital, el 50% de los partes de motor y el 30% de hogar se han abierto a través de la App y la web de Línea Directa.**
- **Otra de las novedades es la solicitud de la grúa por App: casi el 50% de las solicitudes de grúa se han realizado digitalmente, lo que supone un incremento del 23% respecto a 2019.**
- **En 2021, Línea Directa busca consolidarse como la compañía más digital del sector y tiene como objetivo que el porcentaje de clientes digitales aumente hasta situarse en el 85% a cierre del ejercicio.**

Madrid, 26 de mayo de 2021.- Línea Directa fue la primera aseguradora en vender seguros por teléfono hace más de 25 años, después en 1999 lo hizo por Internet y desde 2019 ha iniciado su tercera revolución tras el lanzamiento de su ambicioso Plan estratégico de **Transformación Digital**. Desde ese momento, la compañía está poniendo toda la tecnología y la digitalización al alcance de sus clientes, para hacerles la vida más sencilla.

El primer objetivo del Plan de Transformación Digital, presentado bajo el lema “**Más digitales, más útiles**”, era contar al menos con más de la mitad de la cartera interactuando digitalmente. Este objetivo ha sido alcanzado con éxito ya que **el 80% de los clientes de Línea Directa ya se relaciona con la compañía digitalmente** a cierre del pasado ejercicio.

Línea Directa analiza continuamente el “viaje del cliente” (*customer journey*) para identificar los momentos en los que se demanda una interacción digital por parte del usuario con el objetivo de ofrecer una experiencia digital única en el mercado que va desde el proceso de contratación, pasando por la



línea directa

documentación digital y todos los trámites que haya que realizar hasta la renovación del seguro.

La digitalización en el momento del accidente

Cuando un cliente tiene un accidente o siniestro su prioridad es poder solucionarlo a la mayor brevedad. En este sentido, Línea Directa pone a su disposición todos los canales de comunicación para que el usuario elija de qué forma quiere realizar la gestión. Cada vez son más los clientes que utilizan dispositivos digitales para, por ejemplo, abrir un parte o pedir una grúa digitalmente.

En 2020, el 50% de los partes de motor y el 30% de los de hogar se abrieron a través de la App y la web. Esto se traduce en que muchos clientes están ya utilizando los canales digitales para esta gestión tanto en los seguros de motor como en el de hogar.

Otra de las innovaciones incorporadas desde la puesta en marcha del Plan de Transformación Digital es la solicitud de grúa a través de la App. En concreto, **el 50% de clientes solicitaron en 2020 una grúa a través de la App y la web.** Esto se traduce en que la mitad de los asegurados pueden saber, a través sus dispositivos, cuánto tiempo va a tardar la grúa y dónde está en cada momento gracias a la geolocalización con la que cuenta el servicio.

Además, aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp están siendo cada vez más habituales para dar solución a los siniestros. **En el pasado ejercicio, más de 100.000 siniestros de motor se gestionaron por WhatsApp y se puso en marcha este canal para la resolución de siniestros también en el hogar.**

La valoración de los daños: fotoperitación y vídeoperitación

Línea Directa está implantando mejoras a través de la Inteligencia Artificial para agilizar las reparaciones de sus clientes, tanto en el seguro de motor como en el de hogar.

En el seguro de coche, el cliente puede mandar fotos de los daños producidos en su vehículo de manera sencilla a Línea Directa a través de WhatsApp. En concreto, en 2020, **los clientes han mandado más de 300.000 fotos a Línea Directa para que la compañía evalúe los daños del vehículo** sin necesidad de esperas o tiempos muertos en los talleres.

Para la evaluación de daños en el hogar, Línea Directa también viene realizando vídeoperitaciones en los siniestros de las casas. De hecho, **en este 2020 se produjeron casi 14.000 vídeoperitaciones** para evaluar los daños de la vitrocerámica (uno de los siniestros más comunes en los hogares españoles), de manera rápida y sencilla.



Los retos para 2021 en Transformación Digital

Desde la puesta en marcha del Plan de Transformación Digital, Línea Directa sigue apostando por la tecnología útil, sencilla y que aporte un valor digitalmente al cliente. La compañía sigue implantando innovaciones, a través de la Inteligencia Artificial, los Asistentes Virtuales, el IoT y el Big Data, siempre con el objetivo de impulsar la máxima utilidad, la flexibilidad y la omnicanalidad en la relación con sus asegurados y hacerles su vida mucho más sencilla y fácil.

Para **Patricia Ayuela, Directora de Motor y Transformación Digital de Línea Directa Aseguradora** "la digitalización nos permite aportar esa agilidad y sencillez que nos demanda el cliente para adaptarnos a los usos y costumbres de su vida cotidiana y que pueda relacionarse con nosotros por el canal y en el momento que quiera. Todo ello sin perder de vista el teléfono, donde aportamos toda la experiencia y la atención al cliente de máximo valor en el momento de la verdad.

En este 2021 Línea Directa busca **consolidarse como la compañía más digital del sector**, y tiene como objetivo que el 85% de su cartera sea digital a cierre del ejercicio. Para seguir consolidándose, la compañía seguirá optimizando y desarrollando los procesos digitales a lo largo del año e irá incluyendo más novedades en el ámbito de la digitalización.

Sobre Línea Directa Aseguradora

[Línea Directa Aseguradora](#) es en la actualidad la 5ª aseguradora de automóviles de España, y está especializada en la venta directa de seguros de coches, motos, empresas y autónomos y hogar. Línea Directa Aseguradora está entre las 100 empresas españolas con mejor reputación, según el ranking MERCO Empresas. También opera en el seguro de Salud con una nueva marca que apuesta por la digitalización y las recompensas para sus asegurados.

Para más información, puedes contactar con:

Línea Directa Aseguradora - <https://www.lineadirectaaseguradora.com/>

Santiago Velázquez – Director de Comunicación Externa

santiago.velazquez@lineadirecta.es

Tel.: 682 196 953

Leticia Poveda

leticia.poveda@lineadirecta.es

Tel.: 659 639 022

Síguenos en:

