

# 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.