

# 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.