

# Líneas de NEGOCIO

## AUTOS, un valor seguro

Desde la creación de la compañía en 1995, el Área de Autos de Línea Directa Aseguradora se ha consolidado como un valor seguro para el crecimiento y la rentabilidad del Grupo. En 2018, esta Línea de Negocio registró unas ventas netas de casi 130.000 pólizas y aportó casi el 90% del volumen total de primas devengadas de la compañía.

El Área de Autos de Línea Directa Aseguradora constituye el core de la actividad aseguradora del Grupo. Además de la Línea de Negocio de coches particulares, el Área de Autos de Línea Directa incluye otras líneas de negocio pioneras en España, como la de Motos, lanzada en 2003; Póliza Respira, que comercializa seguros para coches eléctricos, e Internacional, que convirtió a Línea Directa en la primera aseguradora en ofrecer un servicio en inglés y alemán a los extranjeros residentes en nuestro país. Además, el Área de Autos también incluye la División de Empresas, dirigida al aseguramiento de flotas de vehículos, y la marca Penélope, pensada para mujeres conductoras.

### OTRO AÑO DE RÉCORDS

El Área de Autos de Línea Directa tuvo un comportamiento excepcional durante el pasado ejercicio, aportando casi 130.000 pólizas

netas a la cartera de clientes del Grupo y facturando 741,2 millones de euros, un 5,3% más que en 2018. Este ritmo de crecimiento, que casi triplica al del conjunto del sector (+1,9%), consolida a Línea Directa como la compañía que mejor comportamiento comercial tuvo durante el pasado año entre el Top 10 del Ramo de Autos, según los datos oficiales de ICEA.

Este dinamismo, basado en el equilibrio entre la competitividad en el precio y la calidad de los servicios, ha permitido a Línea Directa alcanzar una cuota de mercado del 6,66% de las primas del Ramo y una cartera en Autos superior a los 2,33 millones de clientes. Estos resultados reafirman el gran crecimiento experimentado por la Línea de Negocio de Autos, que, en los últimos cinco ejercicios, ha incrementado su cartera en un 23% gracias, en gran medida, a la flexibilidad y la personalización de su oferta multimarca.



# CALIDAD Y PROCESOS, el soporte del negocio



**El departamento de Calidad y Procesos del Área de Autos de Línea Directa tiene por objetivo la creación y el perfeccionamiento de todas las operaciones del Área, impulsando la eficiencia, la agilidad y la versatilidad de los procedimientos.**

En 2018, el Departamento de Calidad y Procesos del Área de Autos ha abordado numerosos proyectos con el objetivo de responder a las necesidades operativas del negocio, para lo que ha realizado más de 18.000 escuchas a conversaciones con clientes para auditar y comprobar el correcto seguimiento de todos los procesos aprobados por la Dirección Comercial, así como la detección de posibles problemas.

Asimismo, se han cerrado casi 500 peticiones de desarrollos, que incluyen nuevos proyectos, evolutivos y reparaciones de procesos ya existentes. Mención especial merecen las adaptaciones requeridas por el cambio de normativa en materia de Protección de Datos (RGPD) y por el envío obligatorio del IPID (*Insurance Product Information Documents*), que han exigido numerosas modificaciones de los procedimientos y de las aplicaciones.

Además, durante el pasado ejercicio, el departamento de Calidad y Procesos de Motor ha dado soporte al Plan Estratégico de Transformación Digital, contribuyendo a la progresiva eliminación de todos los soportes analógicos. También se ha impulsado la generación de registros de negocio, la venta cruzada, la

retención de clientes y el proyecto “Trajano” sobre financiación y aseguramiento de vehículos, que desarrollan conjuntamente Bankinter y Línea Directa.

En 2018 también se han optimizado los procesos de Verificaciones, de Caja y Administración y se ha implementado un proyecto piloto sobre Atención al Cliente en horario de domingo, que persigue mejorar la calidad de servicio de la compañía. Por último, se ha trabajado en modificar notablemente las fichas de los procedimientos de Venta y Retención, así como en un gran número de informes de negocio.

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Transformación Digital constituye uno de los grandes desafíos para todas las compañías independientemente de su sector de actividad. Este reto implica no sólo la introducción de la tecnología en los procesos comerciales, sino un cambio global de cultura en las organizaciones que abarca desde la relación con el cliente hasta la interacción con otros Grupos de Interés, como los empleados o los proveedores. El sector asegurador no es ajeno a este reto, ya que se estima que, en 2020, casi el 40% de los asegurados utilizarán los canales digitales para relacionarse con sus compañías.

En 2018, Línea Directa ha continuado avanzando en su hoja de ruta para completar y desarrollar su Plan Estratégico de Transformación Digital. De hecho, durante el pasado ejercicio, un 34% de los clientes utilizó canales digitales para comunicarse con la compañía y el 30% de servicios de grúa también se solicitaron a través de estas vías. Además, se ha perfeccionado su Área de Clientes multicanal, diseñando una plataforma eficiente e intuitiva en la que los asegurados pueden gestionar su póliza tanto en el Ramo de Autos como el de Hogar. Asimismo, ha colaborado con diferentes áreas de negocio y soporte para lanzar servicios pioneros en el negocio asegurador, como el primer asistente virtual de voz o el primer sistema de identificación de clientes a través de la biometría de voz. Además, ha potenciado la implementación de la tecnología chatbot para numerosas gestiones de atención al cliente de su marca Vivaz.

En 2019, Línea Directa seguirá apostando por la Transformación Digital impulsando la multicanalidad y la eficiencia y potenciando el área transaccional con nuevas funcionalidades. En este sentido, la compañía construirá su propuesta de valor sobre la Digitalización sobre tres pilares esenciales: la experiencia de cliente, la excelencia operativa y el cambio cultural interno. Por último, Línea Directa lanzará una nueva App que mejorará notablemente la experiencia de cliente y la flexibilidad de las gestiones.



### Patricia Ayuela

Directora del Área de Autos  
y Transformación Digital

“La Transformación Digital no es un fin en sí mismo, sino un medio para impulsar la eficiencia y la excelencia operativa y la satisfacción del cliente. En este sentido, Línea Directa, por su estructura, su cultura interna y su modelo de negocio, cuenta con una posición de privilegio para afrontar este reto”.



# EMPRESAS, un negocio en alza

La División de Empresas de Línea Directa Aseguradora ofrece seguros especializados para flotas de vehículos de empresa, incluyendo turismos y furgonetas y una gran variedad de vehículos industriales. En 2018 las ventas han experimentado un gran repunte, confirmando la tendencia al alza de un negocio muy sensible al entorno económico.

En 2018, la División de Empresas del Grupo Línea Directa ha experimentado un importante crecimiento, logrando un incremento en las ventas del 17% respecto a 2017, que, a su vez, ya habían registrado un crecimiento del 18% frente al ejercicio anterior. Además, Línea Directa se ha consolidado como un referente en el aseguramiento de las nuevas formas de movilidad, completando los acuerdos firmados en 2017 con la empresa de *motosharing* loscoot con los aprobados en 2018, entre los que destaca el acuerdo con Acciona, que incluye el aseguramiento de una flota de 1.200 motos eléctricas en Madrid. En 2019, Línea Directa seguirá explorando el aseguramiento de las nuevas soluciones de movilidad urbana en las ciudades españolas, y continuará apostando por la flexibilidad y la personalización en el aseguramiento de flotas.



# penélope

SEGUROS

## una recompensa a la prudencia



Por eso, fiel a su apuesta estratégica por la multimarca y la especialización, Línea Directa creó en 2012 Penélope Seguros, un seguro especialmente pensado por y para las mujeres.

Penélope Seguros es una póliza creada para dar respuesta a las demandas específicas de las mujeres conductoras. Para ello, dispone de una amplia oferta de servicios y coberturas únicas 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.

Además, las clientes de Penélope Seguros pueden beneficiarse de todas las ventajas de "SUMA en Línea", una iniciativa que permite obtener descuentos en la renovación del seguro de coche o moto a través de los gastos derivados del uso del vehículo como el consumo de carburante, las reparaciones o el mantenimiento.



# PÓLIZA RESPIRA

## responsabilidad y conducción

Línea Directa está comprometida con valores como la sostenibilidad y las formas de movilidad no contaminantes. Para ello, lideró una iniciativa única en el sector: el lanzamiento de la Póliza Respira, el primer seguro específico para coches eléctricos en España.

La Póliza Respira es la respuesta de Línea Directa a la necesidad de impulsar y promover formas de movilidad más sostenibles. Para ello, lanzó en 2016 la Póliza Respira, un Todo Riesgo con Franquicia especialmente dirigido a coches eléctricos con un precio realmente imbatible: tan sólo 100€ la primera anualidad. Este producto, que ha tenido una gran acogida entre los vehículos eléctricos de nueva adquisición, incorpora coberturas específicas como la Asistencia en Carretera sin limitación de kilometraje o el robo de cable de recarga integrado, entre otras.

# INTERNACIONAL, un segmento estratégico

**En 2018, la División Internacional de Línea Directa Aseguradora cumplió 20 años consolidándose como un nicho de mercado estratégico para la compañía, tanto en términos de rentabilidad como de fidelización.**

En 1998, Línea Directa se convirtió en la primera compañía de seguros de nuestro país en ofrecer una póliza y un servicio personalizado a sus clientes extranjeros de habla inglesa y alemana que residen en España. 20 años después de su creación, la Línea de Negocio Internacional se ha convertido en una de las áreas más rentables de la compañía, gracias al excelente perfil de estos clientes y a la versatilidad de los procesos que la compañía ha diseñado para ellos.

En 2018 se ha conseguido alcanzar el mismo volumen de ventas que el ejercicio anterior gracias a una excelente estrategia de marketing basada en la personalización y en la búsqueda de nuevos canales que ha logrado superar la incertidumbre generada por el Brexit.

