

MEMORIA CORPORATIVA 2013 DE LÍNEA DIRECTA

Contenidos GRI G3

1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Páginas de la Memoria
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	p. 4-7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	p. 4, 11, 14, 15, 23

2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Páginas de la Memoria
2.1	Nombre de la organización	p. 11
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	p. 11, 16, 17
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	Cuentas Anuales 2013 p. 11, 19, 30
2.4	Localización de la sede principal de la organización	p.55 -
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	p.11,
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Cuentas Anuales 2013 p. 11
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	p. 2, 3, 11
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: número de empleados, ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público), capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto y cantidad de productos o servicios prestados	p. 2, 3, 52, 53
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos; la localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, y los cambios en la estructura del capital social y otros tipos de capital	p.11, 55
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	p. 12-13, 51

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	Páginas de la Memoria
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	p. 55
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	p. 55
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	p. 55
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	p. 55, 56
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: la determinación de la materialidad, la prioridad de los aspectos incluidos en la memoria y la identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria	p.11, 39, 55
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	p.11, 55
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	p.11, 55
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	p.11, 36-37, 55
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	p. 49-50, 55
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación	p. 55
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	p. 55
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria	p 8-9, Tablas GRI
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente	p. 54, 55

4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	Páginas de la Memoria
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	p. 19, 20, 21
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	p. 19, 20, 21
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	p. 19, 20, 21
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	p. 19, 22, 40, 41, 42
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	Línea directa fomenta el desarrollo profesional de sus empleados a través de una retribución variable, ligada a objetivos concretos de desempeño en el negocio que son evaluados anualmente.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	p. 22 Código Ético del Grupo Línea Directa p 5-6 Según se indica en el Código de Conducta del Grupo, cualquier persona de Línea Directa debe evitar situaciones que pudieran dar lugar a un conflicto de interés y se abstendrá de representar a la compañía e intervenir o influir en la toma de decisiones, en cualquier situación en la que pudiera tener un interés personal directo o indirecto.
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	p. 19, 20, 21, 39 Línea Directa cumple el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, que establece la capacitación y condiciones exigibles a las personas que lleven la dirección efectiva de las entidades aseguradoras.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	p. 11, 22 http://info.lineadirecta.com/trabaja-con-nosotros/conocenos/valores-corporativos
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	p. 19-22, 39, 55
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	p. 19-21 El Consejo de Administración está formado por representantes del accionista único, Bankinter, siendo éste el que evalúa su desempeño.
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	p. 22
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	p. 47-50, 55
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y; esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, tenga consideraciones estratégicas	p. 11, 13, 55
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	p. 39
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	p. 39, 55
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	p. 42, 44, 45, 46, 55
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	p. 17, 39, 44-45, 55

MEMORIA CORPORATIVA 2013 DE LÍNEA DIRECTA

Enfoques de Gestión y/o Dirección

DIMENSIÓN ECONÓMICA	Páginas de la Memoria
Desempeño Económico	p. 2-7, 19, 30, 52-53
Presencia en el mercado	p. 11
Impacto económico directo	p. 2, 14, 15, 19, 30, 47, 48, 52, 53 Línea Directa ha invertido un total de 1.331.000€ en proyectos de Seguridad Vial, medioambiente, asociaciones de víctimas y múltiples proyectos solidarios (NUEZ).

DIMENSIÓN AMBIENTAL	Páginas de la Memoria
Materiales	p. 49-50
Energía	p. 49-50
Agua	Aspecto ambiental no significativo dada la actividad de Línea Directa.
Biodiversidad	Aspecto ambiental no significativo dada la actividad de Línea Directa.
Emisiones, vertidos y residuos	p. 49-50
Productos y servicios	p. 49-50
Cumplimiento normativo	Durante el ejercicio 2013 Línea Directa no ha recibido ninguna sanción o multa por incumplimiento de la normativa ambiental.
Transporte	Aspecto ambiental no significativo dada la actividad de Línea Directa.
Aspectos generales	p. 49-50. Durante el ejercicio 2013 no ha habido inversiones ni gastos ambientales significativas.

DIMENSIÓN SOCIAL	Páginas de la Memoria
Prácticas laborales y ética en el trabajo	
Empleo	p. 40-42. Informe de Progreso del Pacto Mundial p. 21
Relación empresa trabajadores	p. 40-42. Informe de Progreso del Pacto Mundial p. 21-25 Como se indica en el Informe de Progreso del Pacto Mundial, todos 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 en relación con este aspecto.
Salud y Seguridad en el trabajo	p. 42. Informe de Progreso del Pacto Mundial. p. 14.
Formación y educación	p. 14, 15, 40-42. Informe de Progreso del Pacto Mundial p. 12
Diversidad e igualdad de oportunidades	p. 19, 22, 39, 40-42. Informe de Progreso del Pacto Mundial. p. 30-34.
Derechos humanos	
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	p. 22, 55 No ha habido acuerdos de inversión significativos en el ejercicio 2013.
No discriminación	p. 40-42 Informe de Progreso del Pacto Mundial. p. 30 Código Ético del Grupo Línea Directa p. 5 No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2013.
Libertad de asociación y convenios colectivos	p. 55. Como se indica en el Informe de Progreso del Pacto Mundial en p. 21, todos los empleados están cubiertos por el convenio colectivo de Seguros y Reaseguros. Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
Abolición de la explotación infantil	p. 55. Informe de Progreso del Pacto Mundial. p. 27 Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	p. 55. Informe de Progreso del Pacto Mundial. p. 25 Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
Prácticas de seguridad	p. 40-42. Informe de Progreso del Pacto Mundial. p. 14. El personal de seguridad recibe formación continua sobre derechos civiles (incluyendo aspectos de derechos humanos), conforme a la legislación nacional.
Derechos de los indígenas	p. 55. Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.

Sociedad		Páginas de la Memoria	
Comunidades locales		p. 47-48	
Corrupción		p. 22, 23, 55. Código Ético del Grupo Línea Directa p.9	
Política pública		p. 11, 22 Código Ético del Grupo Línea Directa p. 9-10 Este tipo de contribuciones están reguladas por el Código Ético del Grupo Línea Directa en los párrafos 6.14 y 6.15 (las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas están prohibidas para los empleados y colaboradores de Línea Directa).	
Comportamiento de competencia desleal		p. 22, 55 Código Ético del Grupo Línea Directa p.8	
Cumplimiento normativo		p. 22, 55 Código Ético del Grupo Línea Directa p.8. No se han identificado sanciones en el ejercicio 2013.	
Responsabilidad de producto		Páginas de la Memoria	
Salud y Seguridad del cliente		p. 43-45	
Etiquetado de productos y servicios		p. 43-45 Línea Directa cumple con la legislación en esta materia y sus contratos incluyen cláusulas informativas de los derechos y obligaciones de sus clientes.	
Comunicaciones de marketing		Línea Directa está adherida al Código de Buenas Prácticas de UNESPA en materia de información previa a la contratación de seguros. Asimismo, existen controles internos que garantizan que las comunicaciones generadas no vulneren los principios y valores de la organización ni vayan en contra de su Código Ético.	
Privacidad del cliente		p. 22, 55 Código Ético del Grupo Línea Directa p.8 No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2013.	
Cumplimiento normativo		p. 22, 55 No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2013.	

MEMORIA CORPORATIVA 2013 DE LÍNEA DIRECTA

Indicadores GRI G3	Tipo	Páginas de la Memoria
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C p. 2, 3, 19, 30, 52, 53
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C p.49-50
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C p 2,3, 47-48
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C Línea Directa no ha recibido ningún tipo de ayuda financiera por parte de gobiernos durante el ejercicio 2013.
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A Establecido en el convenio colectivo de Seguros y Reaseguros. Informe de Progreso del Pacto Mundial, p.25-26
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C p.46
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	C 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.
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .	C p. 47-48 Línea Directa ha invertido un total de 1.331.000€ en proyectos de Seguridad Vial, medioambiente, asociaciones de víctimas y múltiples proyectos solidarios (NUEZ).
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A La Compañía no reporta este indicador. Al ser una memoria para nivel B, no está obligada a reportar todos los indicadores, y confirma que aún mantiene 20 indicadores reportados completamente, con al menos 1 de cada una de las categorías.
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C Debido a la actividad del Grupo este indicador no aplica
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C Debido a la actividad del Grupo este indicador no aplica
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C p. 49. El consumo básico de energía es eléctrico - 2013: 13902,84 Gigajulio [GJ]; 2012: 18040,32 Gigajulio [GJ]; Ahorro: 4137,48 Gigajulio [GJ]
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C p. 49. El consumo básico de energía es eléctrico
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A p.14, 15, 49, 50
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	A p.14, 15, 49, 50
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A p.14, 15, 49, 50
EN8	Captación total de agua por fuentes.	C Debido a la actividad del Grupo este indicador no aplica
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A Debido a la actividad de Línea Directa, no existen fuentes de agua que hayan sido afectadas significativamente por la captación de agua ya que todos los consumos provienen de la red municipal.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	A Debido a la actividad de Línea Directa, no se recicla ni reutiliza agua.
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	C Debido a la actividad de Línea Directa, no se provocan impactos ni afecciones relevantes en zonas de alto valor en biodiversidad, no existiendo, de hecho, actividades significativas que se desarrollen específicamente en espacios naturales protegidos.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	C Debido a la actividad de Línea Directa, no se provocan impactos ni afecciones relevantes en zonas de alto valor en biodiversidad, no existiendo, de hecho, actividades significativas que se desarrollen específicamente en espacios naturales protegidos.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	A Indicador no material para la actividad de Línea Directa que, no participa de forma directa en actividades de protección o restauración de espacios naturales.

EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A	Indicador no material para la actividad de Línea Directa, que no provoca impactos directos significativos en la biodiversidad.
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	A	Este indicador no resulta de aplicación dada la actividad desarrollada por Línea Directa.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	p. 49-50
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	p. 49-50
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	p. 49-50
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	C	Este indicador no resulta de aplicación dada la actividad desarrollada por Línea Directa.
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	C	p. 49-50
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	C	La actividad de Línea Directa genera únicamente vertidos de aguas sanitarias a la red municipal por lo que no existen vertido significativos.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	La Compañía no reporta este indicador. Al ser una memoria para nivel B, no esta obligada a reportar todos los indicadores, y confirma que aún mantienen 20 indicadores reportados completamente, con al menos 1 de cada una de las categorías.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	C	En el CAR no se ha producido ningún vertido o derrame significativo durante el ejercicio 2013.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	A	Este indicador no resulta de aplicación dada la actividad desarrollada por Línea Directa.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	A	Este indicador no resulta de aplicación dada la actividad desarrollada por Línea Directa.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	p. 14, 15, 49-50
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	C	Este indicador no resulta de aplicación dada la actividad desarrollada por Línea Directa.
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	Durante el ejercicio 2013 Línea Directa no ha recibido ninguna sanción o multa por incumplimiento de la normativa ambiental.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	A	Este indicador no resulta de aplicación dada la actividad desarrollada por Línea Directa.
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	Durante el ejercicio 2013 no ha habido inversiones ni gastos ambientales significativas.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	p.3, 40-42. Informe de Progreso del Pacto Mundial p. 31-33
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	p.3, 40-42. Informe de Progreso del Pacto Mundial p. 31-33
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	A	p. 40-42 No hay diferencias entre los beneficios ofrecidos a los empleados con jornada completa y a los empleados con jornada parcial.
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	100% de los empleados está cubierto por el convenio colectivo de Seguros y Reaseguros.
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	C	La Compañía no reporta este indicador. Al ser una memoria para nivel B, no esta obligada a reportar todos los indicadores, y confirma que aún mantienen 20 indicadores reportados completamente, con al menos 1 de cada una de las categorías.
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	A	La Compañía no reporta este indicador. Al ser una memoria para nivel B, no esta obligada a reportar todos los indicadores, y confirma que aún mantienen 20 indicadores reportados completamente, con al menos 1 de cada una de las categorías.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	La Compañía no reporta este indicador. Al ser una memoria para nivel B, no esta obligada a reportar todos los indicadores, y confirma que aún mantienen 20 indicadores reportados completamente, con al menos 1 de cada una de las categorías.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	p. 40-42

LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	La Compañía no reporta este indicador. Al ser una memoria para nivel B, no esta obligada a reportar todos los indicadores, y confirma que aún mantienen 20 indicadores reportados completamente, con al menos 1 de cada una de las categorías.
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	p. 14-15, 40-42
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	A	p.40-42
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	A	p. 14-15, 40-42 98% de los empleados reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	p. 2-3, 14-15, 19-21, 40-42. Informe de Progreso del Pacto Mundial p. 31-33
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	C	La Compañía no reporta este indicador. Al ser una memoria para nivel B, no esta obligada a reportar todos los indicadores, y confirma que aún mantienen 20 indicadores reportados completamente, con al menos 1 de cada una de las categorías.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

DERECHOS HUMANOS

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	No ha habido acuerdos de inversión significativos en el ejercicio 2013.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	C	p. 22, 46. Informe de Progreso del Pacto Mundial p. 18-20
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	A	80% de los empleados de Línea Directa Aseguradora, 100% de los empleados de CAR y 20% de los empleados de Línea Directa Asistencia han recibido 1 hora de formación sobre el Código Ético en 2013.
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2013.
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo. Informe de Progreso del Pacto Mundial p. 27-28
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo. Informe de Progreso del Pacto Mundial p. 25-26
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	A	El personal de seguridad recibe formación continua sobre derechos civiles (incluyendo aspectos de derechos humanos), conforme a la legislación nacional. Informe de Progreso del Pacto Mundial p.16
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	A	Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

SOCIEDAD

SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	No ha habido ninguna entrada ni salida en 2013. La gestión en España se describe a lo largo de esta Memoria.
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	p. 22-23 Todas las áreas de Línea Directa han sido analizadas para asegurar la implementación del Código Ético (incluyendo aspectos relacionados con la corrupción).
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	C	80% de los empleados de Línea Directa Aseguradora, 100% de los empleados de CAR y 20% de los empleados de Línea Directa Asistencia han recibido 1 hora de formación sobre el Código Ético en 2013.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2013.

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	C	p. 11 Línea Directa participa activamente en políticas públicas relacionadas con la seguridad. Asimismo, la compañía defiende sus intereses de forma transparente y siempre en el marco de la legalidad vigente mediante su asociación con UNESPA - la Asociación Empresarial del Seguro.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	p. 22 Código Ético del Grupo Línea Directa p. 9-10 Este tipo de contribuciones están reguladas por el Código Ético del Grupo Línea Directa en los párrafos 6.14 y 6.15 (las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas están prohibidas para los empleados y colaboradores de Línea Directa).
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	No se han detectado acciones legales por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia en el ejercicio 2013.
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	No se han detectado sanciones o multas significativas por el incumplimiento de leyes y regulaciones.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	p.25-32
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	Los productos y servicios de la compañía dada su actividad no tienen requisitos significativos en este ámbito.
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	p. 43-45 Línea Directa cumple con la legislación en esta materia y sus contratos incluyen cláusulas informativas de los derechos y obligaciones de sus clientes.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	A	La Compañía no reporta este indicador. Al ser una memoria para nivel B, no esta obligada a reportar todos los indicadores, y confirma que aún mantienen 20 indicadores reportados completamente, con al menos 1 de cada una de las categorías.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	A	p. 43-45
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	C	Línea Directa está adherida al Código de Buenas Prácticas de UNESPA en materia de información previa a la contratación de seguros. Asimismo, existen controles internos que garantizan que las comunicaciones generadas no vulneren los principios y valores de la organización ni vayan en contra de su Código Ético.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2013.
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	A	No se han detectado reclamaciones en relación con este aspecto en el ejercicio 2013.
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C	No se han detectado multas en relación con este aspecto en el ejercicio 2013.

C Indicador GRI Central
A Indicador GRI Adicional



MEMORIA CORPORATIVA 2013 DE LÍNEA DIRECTA

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS (GLOBAL COMPACT)	PÁGINAS DE LA MEMORIA*	INDICADORES GRI
DERECHOS HUMANOS		
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.	p. 2-3, 11, 14-15, 22, 40-42, 46	EC5, LA4, LA6-9, LA13-14, SO5, HR1-9, SO5, PR1-2, PR8
Principio 2: Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos.	p. 11, 22, 46	HR1-9, SO5
TRABAJO		
Principio 3: Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	p. 11, 22, 40-42, 46	LA4-5, HR1-3, HR5, SO5
Principio 4: Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.	p. 11, 22, 46	HR1-3, HR7, SO5
Principio 5: Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil	p. 11, 22, 46	HR1-3, HR6, SO5
Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	p. 2-3, 11, 14-15, 22, 40-42, 46	EC7, LA2, LA13-14, HR1-4, SO5
MEDIO AMBIENTE		
Principio 7: Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.	p. 11, 49-50	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5
Principio 8: Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.	p. 11, 27, 31,32, 39, 49-50	EN1-30, SO5, PR3-4
Principio 9: Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	p. 11, 27, 31,32, 39, 49-50	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27, EN30, SO5
ANTICORRUPCIÓN		
Principio 10: Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno.	p. 11, 22	SO2-6

* Para más información, ver Tablas completas de GRI con enfoques de gestión, contenidos e indicadores.