

# Carta de renovación del compromiso.



Tres Cantos, 13 de julio de 2015



2015 está demostrando ser un momento de inflexión de la dura crisis financiera que golpeó la eurozona en 2008. El sector seguros ha demostrado ser un aliado excepcional en la estabilidad económica de los países afectados, especialmente en España, donde contribuye al PIB nacional de manera fundamental, manteniendo el empleo a lo largo de estos años. Actualmente, vislumbramos una mayor actividad en el consumo que repercute directamente en diferentes indicadores socio-económicos, como son la creación de empleo, la reactivación del mercado automovilístico, el mayor consumo de combustible o el incremento de la movilidad. Línea Directa, en concreto, ha conseguido sortear lo más duro de la crisis con unos resultados sólidos y solventes.

La crisis, además, ha mostrado la necesidad de transparencia en la gestión de la administración pública y privada; ha reforzado la toma de conciencia de la vulnerabilidad de la población más expuesta (alto paro juvenil, fuga del conocimiento, aumento de la desigualdad) y de la aparición de nuevas necesidades de la sociedad en general. En España, las cifras y proyecciones macroeconómicas pronostican un crecimiento de la economía y debemos impulsar políticas y acciones sostenibles dirigidas en esta dirección.

Pensar los tiempos en que vivimos y ser capaces de anticiparnos a los nuevos desafíos que nos vienen, debe ser el ejercicio principal de gobierno de las compañías del siglo XXI. Aprender de la crisis económica, fomentar la cooperación social e impulsar medidas contra el cambio climático, será fundamental para hacer de cualquier proyecto económico un reto sostenible. Por ello, poner todo el valor de Línea Directa al servicio de la sociedad, de sus clientes, de sus empleados, de sus proveedores y de aquellos otros grupos que se relacionan con la compañía, y hacerlo con responsabilidad, confianza y respeto, para generar riqueza, seguridad y sostenibilidad, debe ser nuestra misión principal.

Con este objetivo, Línea Directa dispone del **II Plan Director de Responsabilidad Corporativa (2014-2016)**, denominado “**Aquí y Ahora**” que, con objetivos trienales e impulsado desde la Alta Dirección, le permite adaptarse a los nuevos desafíos. Este II Plan, que contó con el asesoramiento de Forética, se asienta en cuatro ejes principales: Carretera, Casa, Clima y Corporativo, y se desarrolla principalmente desde la Fundación Línea Directa, que promueve la participación de la sociedad civil en la lucha contra los accidentes de tráfico. De tal forma, la compañía consigue dar respuestas a los principales retos, reforzando el negocio asegurador y apuntalando el crecimiento y el beneficio para todos.

El anclaje de nuestra Responsabilidad Corporativa en la prevención de los accidentes de tráfico y la lucha contra la mortalidad en carretera se materializa en cuatro líneas fundamentales impulsadas desde la Fundación, que cuenta con un patronato excepcional: la divulgación, la investigación, la formación y la acción social vial.

En el ámbito de “Casa”, continuamos publicando estudios para la prevención de accidentes domésticos, divulgando y generando diálogo sobre riesgos y prevención.

En la dimensión medioambiental (“Clima”), hemos realizado el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero de todas las empresas del Grupo. De tal forma, ya conocemos el impacto global de nuestra actividad, desde la matriz hasta las filiales. Damos, así, un paso adelante en nuestro compromiso con los principios medioambientales del Pacto Mundial.

Por último, en el eje “Corporativo”, continuamos incluyendo más información en nuestros ejercicios de transparencia y reporting. La Memoria Corporativa 2014 dispone, por tercer año, del *check level* de GRI, se ha dado mayor difusión al Código Ético, se han desarrollado nuevas iniciativas de acción social de los empleados a través del Voluntariado Corporativo y se ha continuado impulsando las medidas de conciliación e igualdad.

Fruto de todo ello, ha sido nuestro mantenimiento en MERCO Empresas, el monitor de reputación corporativa más importante de España, ocupando en 2015 el puesto 67, siendo considerada la 4ª aseguradora con mejor reputación del país.

Con esta publicación y el envío de nuestros avances, Línea Directa renueva por cuarto año, su adhesión voluntaria a los principios que promueve el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Con el fin de promover la transparencia hacia nuestros grupos de interés, hemos realizado esta Memoria Corporativa 2014, cumpliendo con los requisitos de *Global Reporting Initiative*, donde se recogen los cuatro ejes fundamentales del Pacto Mundial.

Por todo ello, manifiesto nuestro firme compromiso en la profundización y extensión de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Cordialmente,



**Miguel Ángel Merino González**  
Consejero Delegado de Línea Directa Aseguradora

# MEMORIA

C O R P O R A T I V A

---

*Verdaderamente grandes*



linea directa

# MEMORIA

C O R P O R A T I V A

2014

Todas las memorias anuales de Línea Directa están disponibles en formato pdf, para ver online o descargar, en la web:  
<http://info.lineadirecta.com>

Para obtener una copia en papel puede solicitarla al Departamento de Comunicación Externa y Responsabilidad Corporativa de Línea Directa en el email:  
[comunicacion.externa@lineadirecta.es](mailto:comunicacion.externa@lineadirecta.es)  
o en el teléfono:  
91 807 20 00

## Memorias anteriores



# MEMORIA

C O R P O R A T I V A

---

2014



linea directa

*Principales datos  
del año*



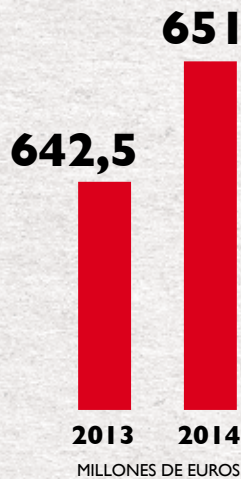
**BAI**  
BENEFICIO ANTES  
DE IMPUESTOS

**+4,2%**



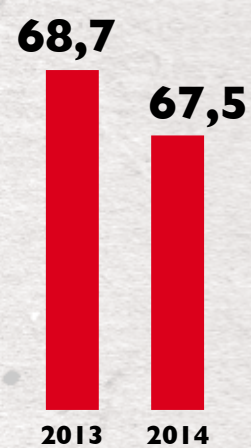
**FACTURACIÓN**  
PRIMAS

**+1,3%**



**SINIESTRALIDAD**  
NETA (%)

**-1,2pp**



# 2014

Un año más, el Grupo Línea Directa ha batido su récord de Beneficio Antes de Impuestos, alcanzando los 133,9 millones de euros, un 4,2% más que el año anterior. Además, ha superado los 2,2 millones de clientes y ha conseguido cerrar 2014 con un crecimiento en facturación por primas del 1,3%, hasta alcanzar los 651 millones de euros.



**RATIO COMBINADO**  
(%)

**-1,2pp**



**CLIENTES**  
Nº PÓLIZAS  
EN CARTERA

**+6,3%**



**EMPLEADOS**

**1.925**

**59%**  
MUJERES

**62%**  
UNIVERSITARIOS

**22**  
NACIONALIDADES



**CUOTA DE MERCADO**  
PÓLIZAS

**6,4%**  
EN AUTOS

# Carta del Presidente



Es un placer presentarle un ejercicio más la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Corporativa del Grupo Línea Directa que ahora tiene en sus manos, un documento que recoge la actividad de la compañía a lo largo de 2014. Esta Memoria, que por tercer año consecutivo, se realiza según los parámetros internacionales establecidos en el *Global Reporting Initiative* (GRI), presenta las tres dimensiones en que la compañía se relaciona con sus grupos de interés: la dimensión económica, la social y la medioambiental.

2014 ha sido, sin duda, uno de los ejercicios más retadores de los diecinueve años de vida de Línea Directa Aseguradora, debido a que todavía ha sido un año marcado por la crisis económica. Las ventas de automóviles, aunque ligeramente mejores que en 2013, todavía están lejos de las cifras anteriores a la misma. El envejecimiento del parque automovilístico, donde el 50% tiene más de 10 años, ha provocado una migración de los productos más completos a los más básicos en el ramo de Autos. En un contexto de descenso en el poder adquisitivo, el retroceso en el mercado inmobiliario ha impactado también fuertemente en la venta de los seguros de Hogar.

*“Hemos pasado lo más duro de la crisis con unos resultados muy sólidos, y creo que salimos fortalecidos de ella.”*

Por todo ello, considero de especial relevancia los resultados que Línea Directa ha conseguido en el ejercicio 2014: no sólo hemos crecido notablemente en clientes, con más de 2,2 millones de pólizas en cartera (+6,3%), sino que hemos vuelto a batir nuestro récord de rentabilidad, con un Beneficio Antes de Impuestos de 133,9 millones de euros, un 4,2% más que el año anterior, lo que supone ganar más que muchas de las empresas que cotizan en el IBEX-35.

El segundo gran logro del que estoy particularmente satisfecho es el de haber cerrado el ejercicio con una facturación por primas de 651 millones de euros, un 1,3% más que el ejercicio anterior. Hemos revertido la tendencia bajista que veníamos sufriendo desde 2010, lo que demuestra, a mi juicio, un claro cambio de tendencia en el mercado y en particular en Línea Directa.

Quiero destacar también los excelentes resultados de dos indicadores sumamente importantes para la

actividad aseguradora: el ratio combinado y la siniestralidad neta que, un año más, debido a nuestra gran capacidad de selección del riesgo y a nuestra gestión eficiente, han dado cifras extraordinarias, descendiendo hasta un 86,5% y un 67,5% respectivamente. Todo ello consiguiendo además un Superávit en el Margen de Solvencia del Grupo de un 205,1%, lo que nos posiciona como una de las aseguradoras más solventes, sólidas y rentables de nuestro país.

Desde hace unos años, Línea Directa vive una progresión constante, con niveles de rentabilidad inéditos en el sector gracias, en gran medida, a su fuerte dinamismo comercial, a una excelente gestión de los costes y a una gran selección de los riesgos. Las otras dos marcas del Grupo, Nuez y Penélope Seguros, han tenido también un buen comportamiento en el ejercicio, superando entre ambas los 270.000 clientes en cartera. Asimismo, la Línea de Negocio de Hogar ha cerrado con un espectacular crecimiento del 21,9% en la facturación por primas, frente al 1,3% del sector registrado en el conjunto del sector, demostrando también que el modelo de negocio de Línea Directa es un éxito en el ramo del seguro de Hogar.

Otro hito de notable calado en 2014 ha sido la creación de la Fundación Línea Directa, una organización sin ánimo de lucro que nace con la vocación de convertirse en referente en la lucha contra la accidentalidad en carretera, fruto del compromiso que hemos venido impulsando y desarrollando desde que nació la compañía, como eje principal de nuestra RSC. Quiero agradecer de nuevo a los miembros del Patronato su dedicación desinteresada y su vinculación con este objetivo común de reducir las víctimas en accidentes de tráfico a cero.

2015 será un año especial para Línea Directa pues cumple su veinte aniversario de vida, pero también será un ejercicio de gran importancia ya que la compañía deberá consolidar su crecimiento en primas, seguir apostando por las nuevas marcas y colocar al ramo de Hogar como verdadero referente en su sector. Hemos pasado lo más difícil de la crisis con unos resultados muy sólidos, y creo que salimos fortalecidos de ella, con más clientes, mejor estructura de costes y más eficiencia. Salimos, por tanto, con el músculo necesario para afrontar esta nueva etapa de crecimiento.

**Alfonso Botín-Sanz de Sautuola**  
PRESIDENTE DE LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA





## Diálogo con Miguel Ángel Merino, Consejero Delegado de Línea Directa



**El Consejero Delegado de Línea Directa, Miguel Ángel Merino, repasa, en compañía de Joaquín Abril-Martorell, Director de Marketing de CEPSA, partner estratégico de Línea Directa Aseguradora en su programa de fidelización “Suma en Línea”, los principales logros de la entidad durante el último ejercicio y los retos para 2015, un año clave en la historia de Línea Directa que cumple 20 años en el mercado español.**

(Joaquín Abril-Martorell)

**Me gustaría iniciar esta conversación pidiéndote una valoración sobre la situación del sector asegurador en 2014. ¿Crees que lo peor de la crisis ha pasado ya?**

(Miguel Ángel Merino)

El sector asegurador comienza a mostrar algunos signos de estabilización que nos invitan a mirar al futuro con optimismo. Las pérdidas en ingresos por primas del sector empiezan a estancarse: el ramo de Autos ha cerrado 2014 con un -1,4% frente al -5,5% del ejercicio pasado, cifras que podrían ser una señal de que las cosas están cambiando de rumbo. No obstante, aún debemos ser prudentes y no olvidar que este sector, al igual que todos los sectores financieros, no está exento de la influencia del contexto económico, por lo que habrá que esperar y ver cómo transcurren los próximos meses para el conjunto de la economía española.

Además, hay que tener en cuenta que, a pesar de las dificultades de los últimos años, el sector

asegurador español ha sabido adaptarse con éxito a los retos y continúa siendo un sector fuerte, cuya contribución al PIB nacional es fundamental, así como una fuente de generación de empleo en nuestro país.

**(J.A.-M.) En cuanto a Línea Directa, ¿cuál es tu valoración del ejercicio 2014?**

**(M.Á.M)** 2014 ha sido un ejercicio excelente en el que Línea Directa ha vuelto a superar sus propios récords. Hemos registrado un Beneficio antes de Impuestos de 133,9 millones de euros (+4,2%) y hemos cerrado el año alcanzando los 2,2 millones de clientes en cartera (+6,3%). Además, hemos ganado en cuota de mercado, logrando el 6,4% del total de pólizas del ramo de Autos. Unos resultados que sitúan a Línea Directa en el selecto club de las compañías que ganan más de 100 millones de euros al año en España. Todo ello ha sido posible gracias a una magnífica política de suscripción de riesgos y a una apuesta firme por la excelencia en el servicio, la innovación y la tecnología.



**(J.A.-M.) ¿Qué tal han ido las nuevas marcas de Penélope Seguros y Nuez y la línea de Hogar?**

**(M.Á.M)** Nuestras marcas Penélope Seguros y Nuez, dos iniciativas totalmente innovadoras en el sector asegurador, han tenido desde su nacimiento una buena acogida entre los asegurados. Ambas marcas están logrando unos resultados por encima de las expectativas.

*“2014 ha sido un ejercicio excelente en el que Línea Directa ha vuelto a superar sus propios récords.”*

Respecto al Ramo de Hogar, una línea de negocio que ha resultado clave en el crecimiento de Línea Directa, ha cerrado 2014 con 332.000 clientes, lo que supone un crecimiento de un 19,2% respecto al ejercicio anterior.

**(J.A.-M.) Desde un punto de vista comercial, Línea Directa ha experimentado un cambio en los dos últimos años en sus campañas. ¿Qué tal ha funcionado en este sentido 2014?**

**(M.Á.M)** La apuesta hacia la figura del prescriptor, que en nuestro caso se personaliza en Matías Prats, y a una oferta basada en la calidad de nuestros servicios ha tenido muy buena acogida, cumpliendo el objetivo de reforzar nuestro posicionamiento como referente reputacional en el sector. De hecho, estamos trabajando en nuevos anuncios publicitarios con Matías Prats, uno de los personajes públicos mejor valorados por los consumidores en España.

Además, hemos continuado apostando por una estrategia comercial orientada a captar a los buenos conductores como el caso de la campaña “La Búsqueda” que premia a quienes tienen los 15 puntos en el carné de conducir, lo que supone atraer buenos riesgos a la compañía.

**(J.A.-M.) En 2014, Línea Directa ha puesto en marcha el Programa de Fidelización de Clientes “Suma en Línea” en colaboración con CEPSA. ¿En qué consiste este programa? ¿Qué valor aporta a la compañía?**

**(M.Á.M)** Uno de los grandes hitos de Línea Directa este año ha sido el lanzamiento del Programa de Fidelización de Clientes “Suma en Línea”, el primer plan enfocado a fidelizar a los más de dos millones de clientes de la compañía. Este ambicioso proyecto, único en el sector asegurador, está asociado a la tarjeta “SUMA”, una tarjeta de puntos gratuita con la que los asegurados pueden ir acumulando descuentos para la renovación de su seguro a través de los gastos asociados al vehículo. Para llevar a cabo este programa nos hemos asociado con *partners* de gran nivel como CEPSA, un socio estratégico de gran valor para nosotros, Norauto o Midas, entre otros. Con todos ellos compartimos una clara orientación al cliente y la vinculación al mundo del motor.

Con el Programa “Suma en Línea” ofrecemos a nuestros clientes una valiosa herramienta de ahorro para su seguro con la que, además, esperamos aumentar nuestro ratio de retención de la cartera.

**(J.A.-M.) Otro de los hitos de 2014 para Línea Directa ha sido el nacimiento de la Fundación Línea Directa. ¿Cómo surge y cuál es el objetivo de esta iniciativa?**

**(M.Á.-M)** La Fundación Línea Directa es un paso hacia delante en nuestro compromiso con la Seguridad Vial. Nuestro contacto directo con las víctimas de accidentes de tráfico desde hace 20 años nos ha llevado a desarrollar un importante sentimiento de responsabilidad hacia todo lo relacionado con los accidentes y los fallecidos en carretera. En la última década se han alcanzado importantes logros en este sentido, a los que creo que hemos aportado nuestro granito de arena, pero es importante no bajar la guardia y seguir trabajando para que los fallecidos en carretera se reduzcan a cero.



La Fundación nace con el deseo de convertirse en un referente en materia de Seguridad Vial en España y con el firme propósito de reducir el número de víctimas de tráfico. Además, cuenta con un Patronato de excepción, constituido por importantes personalidades de la política, la empresa y los medios de comunicación tales como Pere Macias, Presidente de la Comisión de Seguridad Vial del Congreso de los Diputados, o Pere Navarro, Ex Director General de Tráfico, entre otros.

**(J.A.-M.) ¿Cuáles son las apuestas de Línea Directa para el año 2015?**

**(M.Á.M)** En 2015, uno de nuestros principales retos es aumentar la facturación por primas en Autos que, en los últimos años, ha sufrido una importante caída debido a la bajada de precios y a la migración de la cobertura de Todo Riesgo a Terceros, entre otros motivos. En este sentido, Línea Directa ha logrado cerrar el año con cifras que están un punto por encima que las del conjunto del sector. Además, en 2015 seguiremos potenciando la Línea de Negocio de Hogar, motor de crecimiento de Línea Directa y un Ramo totalmente estratégico para nosotros porque nos aporta volumen y diversificación.

*“La Fundación Línea Directa es un paso hacia delante en nuestro compromiso con la Seguridad Vial.”*

**(J.A.-M.) En 2015, Línea Directa celebra su 20º aniversario ¿Qué balance haces de estas dos décadas? ¿Cuáles son los retos que tiene por delante la compañía?**

**(M.Á.M)** Cuando Línea Directa irrumpió en el sector asegurador español hace ya dos décadas, muy pocos confiaban en nuestro innovador modelo de negocio. 20 años después somos un referente en el mercado en solvencia, rentabilidad y eficiencia, y la 5ª aseguradora de autos en nuestro país por

*“Uno de los grandes hitos de Línea Directa este año ha sido el lanzamiento del Programa de Fidelización de Clientes “Suma en Línea” en colaboración con CEPSA, un partner totalmente estratégico para nosotros.”*

volumen de facturación. En el horizonte se presentan nuevos desafíos a los que haremos frente con determinación y con el entusiasmo que siempre nos ha caracterizado como compañía. Entre estos retos se encuentra un posible aumento de la siniestralidad, asociado a la salida de la crisis, la adaptación a Solvencia II, directiva europea para regular la actividad aseguradora, y al nuevo baremo de víctimas por accidente de tráfico.



VIDEO DIÁLOGO  
ENTRE MIGUEL  
ÁNGEL MERINO  
Y JOAQUÍN  
ABRIL-MARTORELL



# Índice

## Perfil de la compañía

Principales datos del año 2014.....	2
Carta del Presidente .....	4
Diálogo con el Consejero Delegado...5	
Quiénes somos .....	10
Cumplimientos 2014.....	12
La RSC en cifras durante 2014 .....	14
Una marca verdaderamente grande.....	16



## Órganos de Gobierno

Accionista y Consejo de Administración .....	18
Equipo de Dirección .....	20
Gestión Ética.....	22
Gestión y Control de Riesgos.....	23

## Líneas de Negocio

Autos .....	24
Penélope .....	27
Hogar .....	29
Asistencia.....	31
Nuez.....	32
CAR.....	33

## Áreas de Soporte

Gestión de Accidentes .....	34
Tecnología.....	37

## Nuestros compromisos

II Plan Director de RSC 2014-2016 .....	39
Diálogo con empleados .....	41
Diálogo con clientes .....	44
Diálogo con proveedores.....	47
Compromiso con el Medio Ambiente.....	48

## Fundación Línea Directa

Compromiso con la Seguridad Vial.....	50
Investigación .....	52
Divulgación.....	53
Formación .....	54
Acción Social .....	55

## Resultados 2014

Resultados .....	56
Informe de Auditoría.....	58

## Acerca de esta Memoria ....

<u>GRI</u> .....	60
------------------	----



# Quiénes SOMOS



**Línea Directa es la 5º aseguradora de autos por volumen de facturación en España, con una cuota mercado del 6,4%, posición que ha logrado gracias a un modelo de negocio directo, sin intermediarios, basado en una firme apuesta por la innovación, la excelencia en el servicio y la transparencia.**

El Grupo Línea Directa, participado al 100% por Bankinter, está especializado en la venta directa de seguros de Autos y Hogar a través del teléfono e Internet. A cierre de 2014, su cartera alcanzó los 2,2 millones de pólizas, un crecimiento orgánico que ha logrado gracias a una estrategia de especialización, precios competitivos y excelentes servicios. Además, cuenta con una cuota de mercado del 6,4% del total de pólizas del ramo de Autos y tiene más de 332.000 clientes en el ramo de Hogar.

Línea Directa está adscrita a UNESPA, asociación empresarial del sector del seguro con la que colabora muy activamente. Además, en 2014, ha sido reconocida como una de las empresas españolas con mejor reputación, alcanzando el puesto 55 en el ranking MERCOS EMPRESAS.



**2,2**

**MILLONES DE PÓLIZAS  
EN CARTERA**



**332.000**

**CLIENTES EN EL RAMO HOGAR**

linea directa





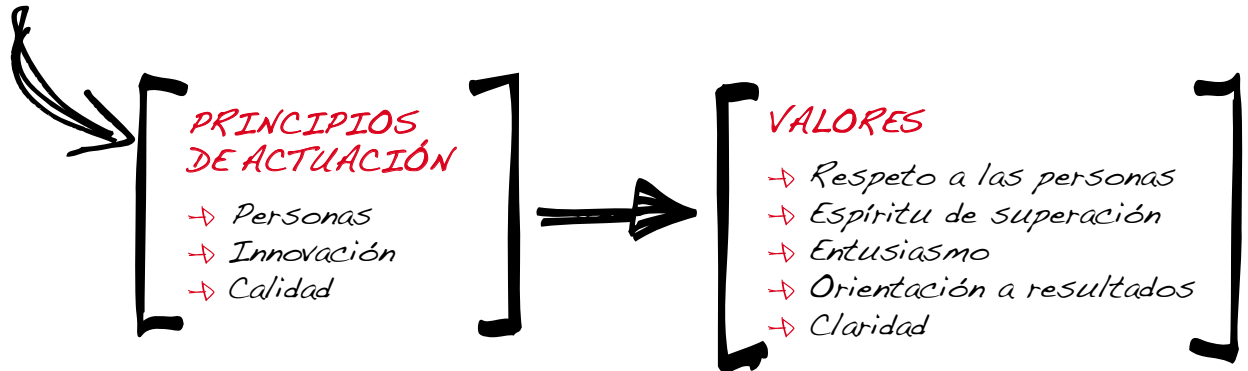
## NUESTRA MISIÓN

Aportar nuestra experiencia en respuesta directa y ponerla al servicio de nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores y, por extensión, a toda la sociedad, generando riqueza, seguridad y un entorno de vida más responsable y sostenible para las personas.



## NUESTRA VISIÓN

Ser la aseguradora de referencia por nuestro respeto a los colectivos con los que nos relacionamos, especialmente clientes, empleados y proveedores. Ser la vanguardia de la innovación en el sector asegurador y fomentar valores asociados a la seguridad vial, la seguridad en el hogar, el medioambiente y la sostenibilidad.



## ORGANIZACIÓN SOCIETARIA DEL GRUPO LÍNEA DIRECTA



# Cumplimientos 2014



## INDICADORES DE ESTATUS PLAN DIRECTOR RSC 2014-2016 AQUÍ Y AHORA

CARRETERA	91,6%
CASA	100%
CLIMA	66,6%
CORPORATIVA	95,2%

	IMPLEMENTADA / REALIZADA	37
	EN DESARROLLO	2
	NO REALIZADA	2

% DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN: **90,2%**

TOTAL ACCIONES: **41**

## ESTATUS DE ACCIONES

LÍNEA DE ACTUACIÓN	LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	
CARRETERA	SEGURIDAD VIAL	(F) Lanzamiento de Fundación Línea Directa	
		(F) XI Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa	
		(F) I Estudio Seguridad Vial Fundación Línea Directa: ADAS (Sistemas Autónomos de Asistencia a la Conducción)	
		(F) II Estudio de Seguridad Vial Fundación Línea Directa: Siniestralidad en Motos	
		Plan de Movilidad y Seguridad Vial: Seguimiento de Acciones	
		Relaciones institucionales. Asociaciones de víctimas de accidentes de tráfico Iª reunión: Asociación Día.	
		Colaboración con la DGT en materia de divulgación y prevención	
		(F) Accesibilidad Web: lengua de signos. Estudios de seguridad vial (ADAS y Siniestralidad Motos)	
		(F) Premio Emprendedores y Seguridad Vial Fundación Línea Directa	
		(F) Cursos de Conducción y Seguridad Vial Fundación Línea directa	
		(F) Calendario Solidario por la Seguridad Vial	
		Adhesión al grupo de trabajo sobre la seguridad vial de las Naciones Unidas	
CASA	SEGURIDAD EN EL HOGAR	Estudio de Hogar	
		Píldoras educativas sobre prevención y gestión de riesgos en el hogar en RRSS	

## RESUMEN GENERAL Y RECOMENDACIONES ADICIONALES MATRIZ DE MADUREZ DEL SELLO MADRID EXCELENTE (2014) \*

	CONCEPTOS	INICIO	EN PROGRESO	MADUREZ
MÓDULO EXCELENCIA	Orientación hacia resultados			
	Orientación al cliente			
	Liderazgo y coherencia			
	Gestión por procesos y hechos			
	Desarrollo e implicación de las personas			
	Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora			
	Desarrollo de alianzas			
	Responsabilidad social de la organización			



LÍNEA DE ACTUACIÓN	LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	✓
CLIMA	SOSTENIBILIDAD Y MEDIOAMBIENTE	Actualización de la huella de carbono 2014 de Línea Directa Aseguradora	✓
		Actualización de la huella de carbono 2014 de Línea Directa Asistencia	✓
		Ampliación del cálculo a otras empresas del grupo: Nuez	✓
		Acciones de reducción y/o compensación de la huella de carbono	✓
		Fase I: arranque de proyecto creación de seguro libre de CO <sub>2</sub>	✓
		Desarrollo acciones medioambientales voluntariado corporativo	✓
CORPORACIÓN	POLÍTICAS Y OBJETIVOS	IV Premio Proveedores Línea Directa	✓
		Premios a la Gestión de la RSC para la Compañía	✓
		Premios a la Gestión de Personas	✓
		Publicación permanente RSC en la web corporativa	✓
		Encuestas sobre percepción de los compromisos de RSC de Línea Directa a proveedores, clientes y empleados	✓
		(F) Accesibilidad: web corporativa – traducción a la lengua de signos: presentación de Fundación Línea Directa	✓
		Renovación sello Madrid Excelente	✓
		Renovación sello Madrid Excelente CAR	✓
		Renovación certificado EFR	✓
	TRANSPARENCIA Y REPORTING	(F) Creación de la web de la Fundación Línea Directa	✓
		Memoria Corporativa y de Sostenibilidad según estándar internacional (GRI)	✓
		Ampliación de información financiera y RSC en la web corporativa	✓
		Informe de Progreso del Pacto Mundial 2014	✓
		Elaboración de medidor reputacional (Ror – Rep track)	✓
	PERSONAS	Comunicación interna y externa gestión de personas: discapacidad, conciliación, igualdad, talento, etc	✓
		Acciones de voluntariado corporativo – formación en seguridad vial Línea Directa Juan XXIII	✓
		Acciones de voluntariado corporativo – formación en seguridad en el hogar Línea Directa Juan XXIII	✓
		Continuación del programa de hábitos saludables	✓
		Desarrollo acciones El Rincón Solidario – voluntariado corporativo	✓
		Compromiso social académico – universidades	✓
		Medición cartera de inversiones según criterios ISR	✓

(F): acciones correspondientes a la Fundación Línea Directa.

\* Madrid Excelente realiza una auditoría anual que mide la evolución de los compromisos y mejoras de la organización. La compañía presenta evidencias de cada uno de los aspectos evaluados.

	CONCEPTOS	INICIO	EN PROGRESO	MADUREZ
MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	Dimensión económica / Buen gobierno/Ética	██████████	██████████	██████████
	Dimensión medioambiental	██████████	██████████	██████████
	Dimensión Social	██████████	██████████	██████████

	CONCEPTOS	INICIO	EN PROGRESO	MADUREZ
MÓDULO CONFIANZA CONSUMIDORES	Preventa	██████████	██████████	██████████
	Venta del producto / Prestación del servicio	██████████	██████████	██████████
	Garantía y soporte	██████████	██████████	██████████

# La RSC

en cifras durante 2014

---



**228**

TELETRABAJADORES

**80**

EMPLEADOS COMPONEN LA RED  
DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

**67**

PROMOCIONES Y  
MOVILIDADES INTERNAS





# 305.500

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES  
EN LAS DIFERENTES COMUNIDADES  
DEL GRUPO



# 79,56

PUNTOS EN EL ÍNDICE  
DE SATISFACCIÓN NETO



# EFR

CERTIFICADO DE  
"EMPRESA FAMILIARMENTE  
RESPONSABLE"



# 50

PUESTO EN MERCADO PERSONAS  
COMO UNA DE LAS MEJORES EMPRESAS  
PARA TRABAJAR

# 2014

SELLO MADRID EXCELENTE

# 99%

PROVEEDORES LOCALES

# 10.615

CLIENTES SE HAN RECUPERADO  
GRACIAS AL TRATAMIENTO MÉDICO  
INTEGRAL DE LÍNEA DIRECTA

# 55

PUESTO EN MERCADO EMPRESAS COMO  
UNA DE LAS 100 COMPAÑÍAS CON  
MEJOR REPUTACIÓN EN ESPAÑA

# 1,3

MILLONES DE EUROS INVERTIDOS O ASIGNADOS  
EN PROYECTOS SOCIALES, ACCIONES DE  
SEGURIDAD VIAL Y PROMOCIÓN DE SEGURIDAD

# 5

PREMIOS A LA DETECCIÓN  
DEL FRAUDE DE ICEA

# 1.326

TRABAJOS PRESENTADOS  
AL PREMIO PERIODÍSTICO

# 19 ONG

ASOCIACIONES Y FUNDACIONES CON LAS QUE  
COLABORAMOS Y A LAS QUE AYUDAMOS A QUE  
PUEDAN LLEVAR A CABO SUS PROGRAMAS SOCIALES



**El año 2014 ha supuesto la consolidación de Línea Directa como una de las grandes marcas del país, gracias, en gran medida, a sus resultados financieros, a su estrategia de comunicación publicitaria y corporativa y a sus planes de Responsabilidad Corporativa.**

**EL MAYOR  
DESCUENTO  
QUE TE HAYAMOS  
HECHO JAMÁS.**



En 2014, Línea Directa ha continuado apostando por un posicionamiento de marca basado en una comunicación diferenciadora que se centra en sus precios competitivos y en la calidad de todos sus productos y servicios. Para ello, ha contado por segundo año consecutivo con la figura de Matías Prats como prescriptor, en una campaña que se ha emitido en los principales medios de comunicación del país y que ha encontrado una extraordinaria respuesta comercial.

*Una oferta basada en la excelente calidad de sus servicios y en un precio de los más competitivos del mercado han llevado a Línea Directa a posicionarse como una de las grandes marcas del país.*

Además, durante 2014 también se desarrolló la campaña de “La Búsqueda”, que, desde un lenguaje disruptivo, ofrece importantes descuentos a los conductores que conserven los 15 puntos del carné. De esta forma, la compañía apostó por alinear su estrategia comercial con la seguridad vial, un ámbito que, desde sus inicios, constituye su eje fundamental de actuación en materia de Responsabilidad Corporativa. La campaña, que arrancó en el último trimestre de 2013 y que tuvo dos oleadas más en diciembre de 2013 y en febrero de 2014, se combinó con la campaña de prescripción de Matías Prats desde mayo de 2014, con excelentes resultados.

### JÓVENES Y COCHE NUEVO

Línea Directa lanzó otras dos promociones en 2014: la campaña de captación de vehículos nuevos y la de jóvenes conductores. La primera de ellas ofrece descuentos especiales para coches nuevos bajo el histórico mensaje de la aseguradora “Un Todo Riesgo

a precio de Terceros”, que, una vez más, trata de poner en valor la calidad de los productos de la compañía y sus precios altamente competitivos.

En relación a las acciones dirigidas a los conductores más jóvenes, Línea Directa lanzó a finales del verano de 2014 una campaña orientada a los buenos estudiantes. Bajo el *claim* “Ser buen estudiante tiene su recompensa”, la compañía puso en marcha una original campaña dirigida a jóvenes estudiantes de FP2, Universidad, Postgrado y Máster de entre 19 y 25 años de edad gracias a la que Línea Directa aplica un descuento equivalente al doble de la nota media de cada estudiante, que puede alcanzar el 20% sobre el total de la prima.

### COTIZADORES RESPONSIVOS

Siguiendo con su estrategia de implantación de webs responsivas, Línea Directa ha adaptado en 2014 su cotizador para los seguros de Hogar, por lo que, a falta de la Línea de Negocios de Motos, cuya adaptación se realizará a lo largo del año 2015, todos los aplicativos de cotización de la compañía ya disponen de esta tecnología, que permite adaptar las páginas web al soporte de búsqueda. De hecho, Línea Directa se convirtió en 2013 en la primera aseguradora en adaptar su canal *on line* de autos a los *smartphones*, unos dispositivos que capitalizan una parte muy importante de las búsquedas en Internet.

Ser Verdaderamente Grandes: en 2014, Línea Directa ha trabajado para consolidar su posicionamiento como una de las compañías con mejor reputación del sector, lo que le ha llevado a alcanzar el puesto 55 en MERCO EMPRESAS.

## EL LIDERAZGO DE UNA MARCA

Liderazgo público	2014	2013	2012
Número de noticias	2.592	3.026	2.538
Audiencias alcanzadas (millones)	827	708	709
Notas de prensa distribuidas	28	32	35
Posición en MERCO Empresas	55	64	82
Posición en MERCO Sectorial	4	5	5
Posición en MERCO Personas	50	48	41
Reconocimientos	9	8	8
Popularidad en Redes Sociales (menciones)	7.029	7.359	3.390

### SER VERDADERAMENTE GRANDES

Desde hace varios años, Línea Directa viene apostando por impulsar una importante labor de investigación y reposicionamiento que le ha permitido mejorar la percepción general del público sobre su marca, situándola más cerca de su objetivo final: ser verdaderamente grandes. Para ello, la compañía quiere dar un salto cualitativo en el terreno reputacional que le permita pasar de ser considerada como la mejor aseguradora entre las más baratas a ser la más competitiva entre las grandes.

En este sentido, y gracias, entre otras cosas, a sus excelentes resultados financieros, a su Plan de Responsabilidad Corporativa y a sus estrategias de comunicación corporativa y publicitaria, Línea Directa fue designada

en 2014 por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC) como una de las compañías con mejor reputación del país. De hecho, la compañía alcanzó el puesto 55 en el ranking general, lo que supone una subida de 9 puestos respecto a 2013 y de 27 respecto a su primera inclusión, en el año 2012.

Además, Línea Directa asciende hasta el 4º puesto entre las compañías de seguros, a pesar de operar únicamente en dos ramos y a contar sólo con 19 años de existencia en uno de los sectores más maduros y consolidados de la economía española. Por último, MERCOC también incluyó a Línea Directa como la 10ª compañía española con mejor reputación entre los periodistas de información económica.

## REDES SOCIALES

Durante el pasado ejercicio, Línea Directa ha seguido impulsando en Redes Sociales un diálogo directo con sus comunidades, basado en la transparencia, el dinamismo y en el crecimiento orgánico. Gracias a ello, el Grupo ha experimentado un notable crecimiento durante 2014 en todas sus comunidades, superando los 260.000 seguidores en Facebook y los 35.000 en Twitter. Además, el canal de Penélope Seguros rozó los 5.000 seguidores en Facebook.

En 2014 se ha continuado prestando apoyo a Atención al Cliente, resolviendo las consultas de los asegurados en coordinación con los departamentos afectados. Por otra parte, se ha dado soporte a la campaña "La Búsqueda", redirigiendo el tráfico a la página web de la DGT donde se puede consultar el número de puntos de cada conductor y dando respuesta a las preguntas de los conductores. También se ha participado activamen-



te en el lanzamiento de "Suma en Línea", el programa de fidelización de la compañía, dándole difusión y relevancia en Facebook.

Otro hito alcanzado durante el pasado ejercicio ha sido el lanzamiento de la página de la Fundación Línea Directa en Facebook, que tiene a la seguridad vial como principal hilo conductor.

## Accionista y Consejo de Administración



### **BANKINTER: SOLIDEZ, SOLVENCIA Y RENTABILIDAD**

El año 2014 ha resultado brillante para Bankinter, titular del 100% del capital de Línea Directa, que se ha consolidado como uno de los bancos más sólidos, solventes y rentables de España. En el conjunto del año, la entidad obtuvo un beneficio neto de 276 millones de euros, un 45,3% más que en 2013, el mejor resultado de los últimos siete años.

La entidad ha duplicado en sólo dos años su rentabilidad, hasta alcanzar un ROE del 8,3%, uno de los más elevados del sector financiero español.

Hay que remontarse a tiempos pre-crisis para ver tal volumen de ganancias, con importantes crecimientos en todos los márgenes de la cuenta. Son unos resultados de calidad, contruidos sobre el negocio típico bancario y no sobre los rendimientos de la cartera de renta fija, como es la tónica general en el sector financiero. Bankinter está recogiendo los frutos de años de buena gestión y responsabilidad en la práctica bancaria así como la apuesta estratégica por los negocios de seguros, banca privada y empresas.

La entidad, que se encuentra en una privilegiada posición a la hora de aprovechar el cambio de ciclo en la economía española, se consolida como uno de los bancos más solventes de España. Por



**55.157,7**

ACTIVOS TOTALES 2014 MILLONES DE EUROS

**275,9 (+45,3%)**

BENEFICIO NETO 2014 GRUPO BANKINTER  
MILLONES DE EUROS

una parte, mantiene la mejor calidad de activos del sistema, con una tasa de morosidad que se reduce hasta el 4,72%, casi tres veces menos que la media del sector. Por otro lado, es uno de los bancos más capitalizados de Europa, como ya quedó acreditado en el test de estrés a los que el BCE y la Autoridad Bancaria Europea (EBA) sometieron a los bancos del continente el pasado mes de octubre.

La buena salud financiera de la que goza Bankinter ha tenido su reflejo en la evolución de la cotización de la entidad, con una revalorización en el año del 34,4%. Un dato muy destacable, máxime cuando ya en 2013 Bankinter fue el valor bancario más rentable de Europa, con una revalorización cercana al 150%.



**11,87%**

RATIO DE CAPITAL CET I

**4,72%**

RATIO DE MOROSIDAD



## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el máximo órgano de Gobierno de Línea Directa Aseguradora y su misión principal es definir su política general y diseñar e impulsar el Plan Estratégico de la compañía.

Además, supervisa los principales ámbitos de gestión del Grupo: el control presupuestario, el nombramiento y retribución de los altos directivos y las operaciones societarias. Este año el Consejo de Administración de Línea Directa se ha reunido 10 veces en cumplimiento de sus funciones.

### Alfonso Botín-Sanz de Sautuola

PRESIDENTE DE LÍNEA DIRECTA Y VICEPRESIDENTE DE BANKINTER

### Pedro Guerrero

PRESIDENTE DE BANKINTER

### María Dolores Dancausa

CONSEJERA DELEGADA DE BANKINTER

### Rafael Mateu

CONSEJERO DE BANKINTER

### Alfonso Sáez

DIRECTOR GENERAL DE BANKINTER CONSUMER FINANCE

### Gonzalo de la Hoz

CONSEJERO DE BANKINTER

### Gloria Hernández

DIRECTORA DE MERCADO DE CAPITALES DE BANKINTER

### John de Zulueta

CONSEJERO DE BANKINTER

### Miguel Ángel Merino

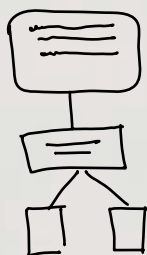
CONSEJERO DELEGADO DE LÍNEA DIRECTA

### Pablo González-Schwitters

SECRETARIO NO CONSEJERO DE LÍNEA DIRECTA

Situación del Consejo a enero de 2015.

# Equipo de Dirección



## COMITÉ EJECUTIVO

El Comité Ejecutivo está compuesto por el Consejero Delegado, los Directores del Área de Gobierno Corporativo, de Motor y Marketing, de Personas y Comunicación Interna, de Gestión de Accidentes, de Hogar, del Área Financiera, del Área Técnica, del Área de Tecnología y la Dirección de Nuez.

## COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Comité de Dirección está compuesto por los miembros del Comité Ejecutivo y por los Directores de Línea Directa Asistencia y del Área de Secretaría General.



**Juan Manuel Granados**

DIRECTOR DEL ÁREA DE MOTOR Y MARKETING

**Ana Sánchez**

DIRECTORA DE TECNOLOGÍA

**José Antonio Egido**

DIRECTOR DE GESTIÓN DE ACCIDENTES

**Pablo González Schwitters**

SECRETARIO GENERAL

**Patricia Ayuela**

DIRECTORA DE LA LÍNEA DE NEGOCIO DE HOGAR





**Miguel Ángel Merino**  
CONSEJERO DELEGADO

**David Pérez**  
DIRECTOR GENERAL  
ADJUNTO DE FINANZAS

**José Luis Díaz**  
DIRECTOR DE NUEZ

**Mar Garre**  
DIRECTORA DE PERSONAS  
Y COMUNICACIÓN INTERNA

**José María Maté**  
DIRECTOR DEL ÁREA TÉCNICA

**Francisco Valencia**  
DIRECTOR DE  
GOBIERNO CORPORATIVO

**Julio Agulló**  
DIRECTOR DE LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA

# Gestión Ética,

## IMPULSANDO LA INTEGRIDAD



**En 2014, Línea Directa ha potenciado el desarrollo y la formación sobre el Código Ético y sobre el Código de Conducta para Proveedores. Además, ha impulsado la Función de Cumplimiento Normativo, exigida por Solvencia II.**

### CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES

Durante el pasado año se ha apostado firmemente por la formación a los empleados de la compañía sobre el Código Ético y sobre el Código de Conducta para Proveedores, que constituyen dos herramientas fundamentales en el ámbito de la prevención de riesgos penales de la compañía. Esta formación se ha impartido a todas las incorporaciones a plantilla y ha incluido una prueba de autoevaluación *on line* que permite comprobar el grado de comprensión y conocimiento de los empleados sobre los principios éticos del Grupo.

### FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Con el objetivo de promover una cultura de integridad y respeto hacia las normas y los principios recogidos en el Código Ético, se ha potenciado la difusión y el alcance de la Función de Cumplimiento Normativo en toda la compañía.

La Función, exigida por Solvencia II, se ha materializado a través de la Política de Cumplimiento Normativo que fue aprobada por la Comisión de Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo de Línea Directa el 15 de Julio de 2014. Por otro lado, el Consejo de Administración también ha aprobado 18 políticas específicas sobre riesgos y sobre el Sistema de Gobierno de la compañía, en las que la Función de Cumplimiento Normativo ha participado activamente. Además, también ha revisado y coordinado su coherencia con la normativa interna de Línea Directa y las exigencias de Solvencia II.

Asimismo, durante 2014 se ha promovido la formación sobre cumplimiento legal a la plantilla de Línea Directa, que incluye tanto soportes presenciales como *on line*, además de ponentes externos.



*"Para Línea Directa es una prioridad fomentar valores que sean un referente para la sociedad en transparencia, ética y respeto."*

**Pablo González-Schwitters**  
SECRETARIO GENERAL

## ESQUEMA DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO

### GESTOR ÉTICO

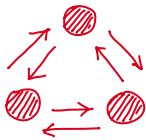
→ Secretario del Consejo de Administración.

→ Administra el sistema de gestión de consultas y denuncias incorporado en la web.

→ Presenta al Consejo el informe anual de seguimiento y cumplimiento del Código.

→ Plan de impulso al Código Ético.

# Gestión y control de riesgos



**Línea Directa controla los riesgos corporativos mediante una gestión integrada y colaborativa entre las distintas áreas de la compañía, basada en la eficiencia, la inmediatez y la transparencia.**

**Estar preparado** ante posibles amenazas materiales y reputacionales del Grupo Línea Directa es el objetivo principal del Departamento de Gestión de Riesgos y Control Interno de la compañía que, en colaboración con otras áreas, impulsa y diseña herramientas para controlar y prevenir los riesgos corporativos.

A lo largo de 2014, se ha consolidado el uso de la herramienta de gestión de riesgos que se implantó el año pasado, lo que ha supuesto una revisión de todos los procesos para adaptarlos a dicho instrumento y a los requerimientos de Solvencia II. Además, se ha impartido una formación específica sobre la herramienta a los usuarios implicados en la gestión de riesgos, en la revisión de los resultados de los testing y en el establecimiento de los planes de acción.

En 2014, se ha finalizado la revisión del registro de riesgos operacionales y no operacionales de Línea Directa, incluyendo al resto de las empresas del Grupo como Línea Directa Asistencia y CAR. El Departamento también ha efectuado 88 *testing* y se han emitido 121 recomendaciones, de las cuales 70 ya han sido implementadas.

## SOLVENCIA II

Es una normativa europea para mejorar el control y la medición de los riesgos de las compañías de seguros cuya entrada en vigor está prevista para 2016 y que se fundamenta sobre tres pilares fundamentales: la medición del activo, el pasivo y el capital, el control y la supervisión del negocio asegurador, y la transparencia en la información facilitada a la sociedad y al supervisor.

En 2014, el Departamento de Gestión de Riesgos y Control Interno ha seguido trabajando en la preparación y adaptación de los procesos internos a dicha directiva europea, elaborándose diversas políticas de gestión de riesgos y otras materias requeridas por Solvencia II. Asimismo, se ha realizado un proceso *FLAOR* y se ha redefinido el Marco de Gestión y la estructura del informe. Por último, se ha auditado el sistema de Gobierno y los modelos internos, obteniendo una excelente valoración.



## RESULTADOS Auditoría Interna

Gestión de Tesorería → B\*

Proceso de Recobro → A

Actas del Consejo → A

Calidad de Datos → B

Modelo de Reservas → A

Sistema de Gobierno → A

# *Autos, El corazón del negocio*

El Área de Motor de Línea Directa constituye el corazón de la compañía. En ella se desarrolla la actividad comercial y de negocio del ramo de Autos, así como sus procesos de soporte.



**6,4%**  
CUOTA DE MERCADO



**59.326**  
INCREMENTO NETO CLIENTES



**1.865.628** (+3,3%)  
CARTERA



*"Desde 2007, Línea Directa aumentó su cartera en casi un 50%, un éxito que se debe, en gran medida, a nuestro modelo de negocio, que al carecer de intermediación, nos permite ofrecer el mejor seguro al mejor precio."*

**Juan Manuel Granados**  
DIRECTOR DE ÁREA DE MOTOR Y MARKETING

**Desde su irrupción** en el mercado asegurador en 1995, el ramo de Autos constituye el *core* del negocio de Línea Directa, con una cartera de clientes que en 2014 alcanzó casi los 1,9 millones de pólizas. El ramo de Autos, en el que Línea Directa goza de una cuota de mercado de un 6,4%, está conformado por los seguros de coches y los seguros de motos, dos productos en los que Línea Directa logró revolucionar el sector asegurador con un modelo de negocio directo, sin intermediarios y profundamente eficiente.

Para ello, la compañía cuenta con un amplio equipo de profesionales y una detallada planificación estratégica que abarca procesos tan trascendentales como la retención, la fidelización, la generación de demanda, la venta o la atención al cliente.

En el ámbito de las ventas, 2014 ha sido un año extraordinariamente positivo, con un crecimiento

neto de más de 59.000 pólizas (+3,3% respecto a 2013) gracias, en gran medida, a la cuidadosa combinación de la fijación de precios competitivos y la selección de riesgos, el ofrecimiento de coberturas adicionales, el adecuado enrutamiento de llamadas según su naturaleza y la mejora en los procesos relacionados con la retención. Otros hitos logrados durante el ejercicio, han sido el éxito en la apuesta por las tarjetas de crédito como medio de pago, que facilita y simplifica los trámites de distribución, y la integración total de la herramienta CTI en los procesos de emisión.

Para 2015, el Área se centrará en potenciar la facturación en seguros de coches y motos con productos más completos, en continuar apostando las tarjetas de crédito como medio preferente de pago e implementar la herramienta *Speech Analytics* en los procesos de Retención y Ventas.



## Internacional,

### UN REFERENTE EN SERVICIO



**La División de Internacional de Línea Directa se ha convertido en un referente para los asegurados de habla inglesa y alemana residentes en España, además de ser un segmento de mercado con resultados muy satisfactorios.**

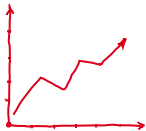
**La División de Internacional**, enmarcada dentro del Área de Motor; fue creada en 1998 y es un referente en calidad y excelencia para los asegurados de habla inglesa y alemana residentes en España. A pesar de la fuerte competencia que existe en este nicho de mercado, el Área Internacional continúa manteniendo unos resultados excelentes, algo que es posible gracias a una estrategia comercial orientada a la venta de nuevas coberturas y servicios, que satisfagan las necesidades específicas del cliente, y a una firme apuesta por la eficiencia.

En 2014, se ha trabajado intensamente en mejorar las habilidades comunicativas de los tramitadores con el objetivo de transmitir mejor al cliente las ventajas del servicio de gestión de partes y accidentes que esta Línea de Negocio ofrece a sus asegurados. Además, se ha seguido apostando por una estrategia publicitaria orientada a medios tradicionales y *online* de referencia para clientes de habla inglesa y alemana.

Gracias a su compromiso con la excelencia, el Ratio de Retención de Área Internacional ha aumentado un punto respecto al ejercicio anterior. Además, ha conseguido el mejor resultado de la compañía en el Índice de Satisfacción Neto, tanto en satisfacción global, con un 84,43, como en los procesos de gestión de siniestros, con un 89,84.

# Empresas,

## POR LA SENDA DEL CRECIMIENTO



**La División de Empresas del Grupo Línea Directa ha trabajado consistentemente en 2014 para incrementar el volumen de negocio y reducir la siniestralidad, logrando unos resultados altamente satisfactorios.**

2014 ha sido un año marcado por importantes éxitos para la División de Empresas de Línea Directa. Entre los hitos alcanzados, destaca una importante mejora en los Ratios de Cancelación de pólizas respecto al ejercicio anterior y un aumento de más de un 3% en el Ratio de Retención de la cartera, lo que ha sido posible gracias a un equipo de profesionales muy orientado al negocio y al cliente.

*La Línea de Negocio de Empresas de Línea Directa aumentó su rentabilidad en un 60% en 2014, superando el contexto económico de los últimos años.*

Además, desde el Departamento de Ventas se han puesto en marcha dos importantes proyectos que han permitido triplicar los volúmenes de *cross-selling*, que ha supuesto un 19,2% del total de la producción del Área. También, en 2014 se ha logrado una importante mejora de la siniestralidad gracias a la calidad en la suscripción de riesgos.

Todo ello ha permitido a la División de Empresas de Línea Directa finalizar el ejercicio aumentando su rentabilidad con un incremento del beneficio de más del 60% respecto al año 2013. Estas cifras demuestran que la tendencia negativa de los últimos años, causada por un contexto económico adverso que ha afectado fuertemente a las PYMES españolas, comienza a cambiar.

# Calidad,

## COMO FUNDAMENTO DE LOS PROCESOS



**En 2014, el equipo de Calidad y Procesos de Línea Directa ha apostado por la optimización de las herramientas de negocio y postventa del área, así como por las estrategias de captación de clientes.**

El Área de Calidad y Procesos de Línea Directa tiene como objetivo ofrecer soporte técnico a todos los procedimientos comerciales del Área de Motor, aportando eficiencia, flexibilidad y versatilidad a la distribución de productos y al servicio de postventa. Para ello, durante 2014, el departamento impulsó la optimización de las herramientas de negocio del ramo de Autos, incluyendo la adaptación de los cotizadores de la compañía a la tarificación en agregadores y la implementación de aplicativos para el pago con tarjeta en los casos de recobro.

Además, el departamento también potenció el diseño responsivo en las distintas líneas de negocio, iniciada hace dos años, así como el soporte técnico de los nuevos productos. Por último, también coordinó y mejoró el diseño de los procesos de ofrecimiento de la tarjeta SUMA en los *call centre* de la compañía y en el desarrollo del marcador automático en las llamadas comerciales de emisión.



**Penélope Seguros es el producto de la firme apuesta de Línea Directa por la flexibilidad y la especialización. Dirigida fundamentalmente a conductoras, ha encontrado una gran respuesta comercial gracias a su versatilidad, su originalidad y su calidad.**

Fruto de un intenso análisis de mercado en el que participaron más de 500 mujeres, Línea Directa creó en 2012 Penélope Seguros, el primer producto pensado por conductoras. La póliza, que ofrece servicios únicos en el mercado como la cobertura de Robo de Bolso, Asistencia en Carretera a Embarazadas o el servicio de Car Agenda, se centra en potenciar aquellos valores como la tranquilidad, la seguridad y la utilidad, acercando procesos tan críticos como la reparación del vehículo o la asistencia en carretera a las necesidades y demandas de las mujeres.

*Penélope Seguros es una marca pensada por mujeres, cuyo objetivo principal es satisfacer las necesidades de las conductoras, ofreciéndoles coberturas a medida.*

Para ello, la cobertura de Robo del Bolso en el interior del coche, prevé una indemnización de hasta 200 euros que incluye la gestión de la baja de las tarjetas de crédito. Además, por medio del servicio de Asistencia en Carretera a Embarazadas, Penélope Seguros se encarga de llevar a la asegurada y a su coche hasta un centro médico o hasta su domicilio, si así lo prefiere. Por último, a través de Car Agenda, la marca gestiona la agenda de revisiones de su coche, evitando gestiones innecesarias.

Penélope incluye, además, coberturas como Asistencia Jurídica sobre temas tan diversos como la legislación laboral, fiscal o civil; la reparación del vehículo *in situ* siempre que sea posible y servicios como recogida y entrega del vehículo, grúa urgente (asistencia en carretera sin límite de kilómetros) y vehículos de sustitución, entre otros.



## PENÉLOPE SE DA A CONOCER

En 2014, Penélope ha afrontado su primera campaña publicitaria específica en radio e Internet. Así, coincidiendo con el inicio de la campaña de Línea Directa dirigida a jóvenes conductores, Penélope replicó el concepto pero enfocándolo hacia el público femenino. En virtud de esta campaña, cuyo público objetivo eran las estudiantes Universitarias y de FP2 de 19 a 25 años, Penélope ofrece un descuento equivalente al doble de la nota media obtenida por cada conductora. La campaña, que tuvo una buena acogida en términos comerciales, tenía dos *targets* principales: las propias estudiantes y sus madres, a la que también se les aplicaba el mismo descuento obtenido por sus hijas.

En cuanto a la planificación de medios de la campaña, Penélope diferenció entre distintos tipos de público objetivo: en el caso de las “madres”, los impactos se dirigieron hacia las radios generalistas y los grandes portales de Internet, mientras que en el caso de las “hijas”, se eligieron radios musicales, Spotify, Youtube y portales de internet dirigidos a jóvenes.



# "Suma en Línea",

## FIDELIZANDO A LOS CLIENTES



**En 2014, Línea Directa ha lanzado uno de sus proyectos más ambiciosos, "Suma en Línea", el Programa de Fidelización de Clientes con el que los conductores pueden ahorrar significativamente en el seguro del coche.**

En 2014, Línea Directa ha puesto en marcha un ambicioso programa de fidelización de clientes llamado "Suma en Línea", uno de los grandes hitos de la compañía este año. Este proyecto, único en el sector asegurador, tiene el objetivo estratégico de fidelizar a los más de 2 millones de clientes de la aseguradora y constituye un instrumento de gran valor para mejorar la relación con la cartera.

ello, Línea Directa se ha asociado con *partners* de primer nivel como Cepsa, Norauto, Midas y Tienda en Línea, con los que comparte una clara orientación al cliente y una vinculación con el mundo del motor.

A lo largo de 2014, se ha concluido el plan piloto de "Suma en Línea" y se han puesto en marcha los sistemas necesarios para su lanzamiento. Además, se ha creado un *call centre* específico para atender las consultas de los asegurados, así como para gestionar las relaciones con las empresas asociadas al Programa. Se ha creado también una sección propia en la web de Línea Directa donde se publica periódicamente información de interés para sus usuarios. Por último, y con el objetivo de dar a conocer la tarjeta SUMA, se han realizado importantes acciones de comunicación a través de los medios informativos y de las Redes Sociales.



*"Suma en Línea" es un programa de fidelización único en el sector asegurador, gracias al cual el cliente puede ahorrar directamente en la renovación de su póliza.*

"Suma en Línea" es un programa asociado a la tarjeta SUMA, una tarjeta gratuita de puntos con la que los asegurados pueden obtener descuentos para la renovación de su seguro a través de los gastos derivados del uso del vehículo, tales como el repostaje de combustible, las reparaciones, el mantenimiento del coche o la ITV, entre otros. Para

Todo ello ha llevado a SUMA a alcanzar una exitosa tasa de activaciones del 12% del total de tarjetas enviadas, lo que supone 24.000 clientes que ya están suscritos al Programa.



SUMA  
EN LINEA



# Hogar, rentabilidad y crecimiento



**En los últimos tres años, la sección de Hogar de Línea Directa ha duplicado prácticamente el volumen de su cartera, consolidándose como un verdadero caso de éxito en el sector asegurador.**

En sólo 7 ejercicios de actividad, el seguro de Hogar de Línea Directa se ha consolidado como la segunda Línea de Negocio de la compañía por volumen de facturación, de cartera y rentabilidad, aportando el 8,3% del volumen de primas devengadas del Grupo durante el pasado año. De hecho, Línea Directa emitió en 2014 más de 56 millones de euros en

*La Línea de Negocio de Hogar de Línea Directa es una pieza clave en el crecimiento del Grupo. El Ramo de Hogar aporta a la entidad 56 millones de euros en primas y más de 332.000 pólizas a la cartera.*

primas de Hogar (un 21,9% más que en 2013), registrando un crecimiento de más de 53.000 pólizas respecto al ejercicio anterior. Todo ello le ha permitido superar los 332.000 clientes en cartera, lo que le ha convertido

en un caso de éxito único en el sector asegurador, ascendiendo en el tercer trimestre de 2014 hasta el puesto 16 en el Ránking nacional de primas del ramo.

Además, la Línea de Negocio de Hogar ha experimentado una gran mejora en los ratios de baja de clientes, tanto en nuevo negocio como en renovaciones, gracias, en gran medida, a la detección proactiva de cualquier problema relacionado con la gestión o el precio.

Respecto a la calidad del servicio, uno de los rasgos distintivos de los productos y servicios de Línea Directa, los Índices de Satisfacción Neto del Área de Hogar siguen consolidándose entre los mejores del Grupo. De hecho, en 2014, la Línea de Negocio de Hogar ha registrado niveles de calidad cercanos a la excelencia con un ISN de 90,51 en Ventas, de 87,67 en Atención al Cliente y de un 83,45 en Gestión de Accidentes. Un proceso, este último, que pese a su complejidad y carácter crítico, ha experimentado una mejora de más de 11,50 puntos en los últimos 3 años gracias, fundamentalmente, a la mejora de los procesos y a la calidad de las redes de colaboradores de la compañía.



**Patricia Ayuela**

**DIRECTORA DE LA LÍNEA DE NEGOCIO DE HOGAR**

*"La Línea de Negocio de Hogar ha experimentado un potente crecimiento en la facturación por primas del 21,9% frente al 1,3% del sector, lo que demuestra el éxito de nuestro modelo de negocio."*

Respecto a la estrategia comercial desarrollada por el Área durante el pasado año, la compañía ha apostado por la inclusión de sus seguros de Hogar en agregadores, siempre con el objetivo de continuar su política de crecimiento, expansión y generación de demanda.



## PROCESOS MÁS EFICIENTES

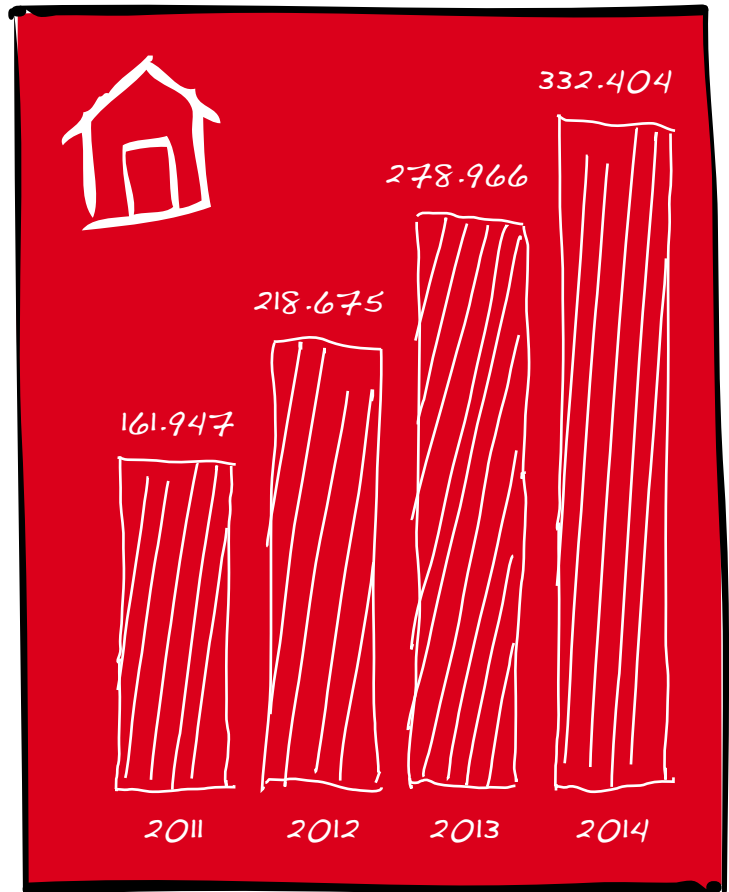
En 2014, el Área de Hogar de Línea Directa Aseguradora ha puesto en marcha importantes mejoras en varios procesos de negocio y de soporte. Entre ellos, se encuentra el lanzamiento del cotizador para *smartphones*, que al adaptarse a las dimensiones y peculiaridades del dispositivo de búsqueda, facilita la experiencia de navegación y acorta notablemente el proceso de compra.

Además, se ha implementado un sistema automático de actualización de provisiones y se han mejorado considerablemente la aceptación de presupuestos de reparación en la gestión de accidentes y las funcionalidades de los sistemas automáticos de pago. Por último, también se han producido importantes avances en la detección y prevención del fraude en los siniestros de Hogar.

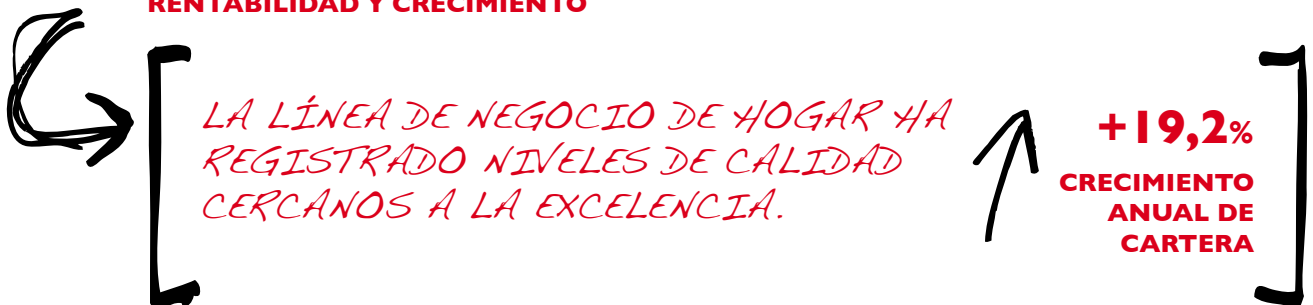
## OBJETIVOS 2015: MÁS RENTABILIDAD, MEJORES PROCESOS

Los principales objetivos para 2015 en la Línea de Negocio de Hogar de Línea Directa son seguir incrementando la facturación, igualar o superar la aportación al Grupo en materia de rentabilidad y continuar adquiriendo más volumen de cartera. En cuanto a los procesos, los retos giran fundamentalmente en torno a tres prioridades: apostar por la coherencia de la tarifa para incrementar la competitividad de la compañía, simplificar los procesos de Gestión de Accidentes para incrementar la productividad y la eficiencia y, por último, implementar gradualmente el autoservicio *on line* para clientes.

## CARTERA DE CLIENTES DE HOGAR



## RENTABILIDAD Y CRECIMIENTO



# Línea Directa Asistencia, el valor de la excelencia



**Línea Directa Asistencia es la compañía de asistencia en viaje y peritaciones del Grupo Línea Directa. Año tras año, apuesta por la innovación y la especialización como medio de construir una propuesta rentable, eficiente y de calidad.**

En 2014, Línea Directa Asistencia ha continuado apostando por la excelencia como denominador común de todos sus procesos. Así, durante el pasado año, Línea Directa Asistencia realizó cerca de 500.000 servicios que alcanzaron un Índice de Satisfacción Neto global (ISN) de 81,44. Además, procesos tan críticos como el de Asistencia en Viaje y el de Atención Telefónica del *call centre*, registraron un ISN de 84,66 y de 91,31, respectivamente, dos indicadores cercanos a la excelencia. Estos resultados son producto del diseño y puesta en marcha de un riguroso sistema de calidad, así como de la decidida vocación de servicio al cliente inherente a la cultura corporativa del Grupo.

*En 2014, Línea Directa Asistencia realizó cerca de 500.000 servicios que alcanzaron un Índice de Satisfacción Neto global de 81,4*

Línea Directa Asistencia también ha continuado apostando por potenciar y optimizar el servicio de verificación de riesgos, que ha realizado más de 114.000 valoraciones y que han supuesto un ahorro de más de 565.000€ en daños preexistentes a la contratación. Además, durante el pasado ejercicio se ha dado un paso más en el soporte de acciones comerciales del grupo, apostando por la venta cruzada de seguros de Hogar y brindando soporte a "Suma en Línea", el programa de fidelización de Línea Directa, contactando con más de 4.000 clientes para informar y ofrecer las ventajas del plan.

## **GESTIÓN DE PERSONAS**

El reto de este año respecto a la gestión de personas en Línea Directa Asistencia ha sido promover actitudes como la orientación comercial, la voluntad para aceptar y promover el cambio y la cooperación en el trabajo. Para ello se ha lanzado un programa sobre actitud comercial en el *call centre* que potencia la automotivación y la gestión de las emociones. Además, en el terreno del desarrollo profesional se ha continuado apostando por el programa *Avanza*,



**Julio Agulló**  
DIRECTOR DE  
LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA

*"Línea Directa se ha consolidado como una de las mejores compañías de servicios del sector, gracias a que todos nuestros procesos se diseñan con un único objetivo: satisfacer al cliente."*

clausurado con la conferencia de Diana Clark, así como por el programa individual de *coaching* dirigido al equipo lanzadera.

## **VOCACIÓN POR INNOVAR**

En 2014, Línea Directa Asistencia lanzó un nuevo sistema de fotoverificación accesible a través de los *smartphones* y que se integra en la aplicación "En Ruta". El nuevo sistema permitirá a los clientes enviar las fotografías y la documentación requerida para la verificación del vehículo desde el teléfono móvil, sin necesidad de desplazarse al taller o concertar una cita con el perito.

Además, se ha potenciado el sistema de seguimiento de las grúas en tiempo real, a través del que más de 60.000 clientes han podido saber en qué lugar se encontraba la grúa que les iba a prestar servicio.



**Nuez es la marca del Grupo Línea Directa especializada en la venta on line de seguros, un entorno en el que se ha convertido en el líder absoluto en el sector, con más de 200.000 seguidores en Facebook y casi 30.000 en Twitter.**



*"Nuez es la demostración del smart processing aplicado a los seguros. En este sentido, somos una propuesta rentable, eficiente y comprometida que está llamada a transformar el sector asegurador."*

**José Luis Díaz**  
DIRECTOR DE NUEZ

**Nuez** es una marca eficiente, comprometida, cercana y participativa, especializada en la venta directa de seguros a través de Internet y Redes Sociales. Su actividad se apoya en tres esferas complementarias: la patrimonial, la lúdica y la participativa.

En el ámbito patrimonial, Nuez ofrece su póliza 3 en 1, que reúne en un único seguro tres bienes asegurados:

la casa, el coche y la moto, con un solo precio y un solo vencimiento. Para ello, cuenta con un tarificador que ofrece el desglose de los 3 productos a un precio hasta un 30% más barato que la media del mercado, respondiendo así a su vocación por ofrecer las primas más competitivas de todo el sector; un objetivo que logra en el 85% de las peticiones de precio que recibe.

*Nuez ofrece 1 millón de euros para proyectos sociales y cuenta con casi 230.000 seguidores en Redes Sociales.*

## **RETOS NUEZ, CONSTRUYENDO SUEÑOS**

Nuez pone a disposición de la sociedad 1 millón de euros para el desarrollo de proyectos sociales que pueden ser propuestos y votados libremente por los internautas en la web de la marca y en las redes sociales. De esta forma, por cada colaborador que apoye la propuesta, Nuez aporta hasta 7 euros al proyecto.

Desde la creación de los Retos Nuez en mayo de 2011, la marca ha recogido más de 600 iniciativas a las que ha entregado más de 175.000 euros repartidos en diversos ámbitos, entre los que destacan la protección animal y medioambiental, el apoyo a menores en situación de vulnerabilidad y la ayuda a las familias.

Nuez ha financiado parte de proyectos como "Educación para todos", de la ONG Naya Nagar, que pretende escolarizar a menores en Nueva Dehli, o el programa "Vencer al cáncer" de la asociación Asión, que organiza colonias en verano para menores enfermos de cáncer. Además, ha financiado terapias con caballos para niños con discapacidad y financiado parcialmente las bodas de 22 parejas.

## **2014: MÁS COMPROMETIDOS, MÁS INNOVADORES**

En 2014, Nuez ha seguido apostando por la innovación y el compromiso social con una iniciativa única en el sector: ayudar a las familias a pagar los gastos de la "vuelta al cole", incluyendo los libros de texto, el transporte, los comedores o los uniformes. Así, por cada voto que cada niño reciba en su página web, Nuez se compromete a pagar entre 7 y 16 euros para financiar el proyecto.

# CAR,

## la excelencia en el servicio



**CAR, Centro Avanzado de Reparaciones, el taller del Grupo Línea Directa, destaca por su equipo de profesionales, la calidad de sus servicios y su firme apuesta por la innovación tecnológica.**

**Siete años después** de su creación en 2007, CAR, el Centro Avanzado de Reparaciones de Línea Directa, se ha consolidado como referente del sector en calidad, eficiencia y productividad. Durante 2014, el taller ha realizado una fuerte apuesta por la innovación tecnológica implantando nuevos métodos para mejorar y controlar el servicio al cliente. Además, desde este año, CAR cuenta con presencia en Internet y en los dispositivos móviles, lo que permitirá al taller tener una mayor visibilidad en la Red y le facilitará el contacto con sus clientes.

*CAR es una pieza totalmente estratégica dentro del Grupo Línea Directa, ya que sus múltiples iniciativas aportan un valioso conocimiento a la compañía.*

En 2014, el taller del Grupo Línea Directa ha vuelto a renovar el sello "Madrid Excelente", un reconocimiento que certifica la calidad en el servicio y en los procesos operativos, y que convierte a CAR en un ejemplo de excelencia.

CAR continúa siendo un instrumento de gran utilidad para el Grupo, además de un laboratorio de pruebas que aporta un valioso conocimiento a la compañía en la optimización de los costes de reparación. Este año, el taller ha testado distintos baremos de aplicación de pintura, así como nuevas herramientas informáticas que, en breve, pasarán a aplicarse a toda la red de colaboradores de la compañía.

En 2014, CAR ha sido reconocido con el premio al mejor taller de pintura de carrocería de España y Portugal en la primera edición del concurso *Master Painters* en una final que se celebró en el marco del Salón del Automóvil de Madrid. Este galardón pone de manifiesto la alta cualificación y profesionalidad del equipo de CAR. Además, el taller realiza una importante contribución social, colaborando con diversos centros de formación como la Escuela del Henares y

los Salesianos Ciudad de los Muchachos, y apoyando la inserción de los jóvenes en el mundo laboral.

Gracias a todo ello, CAR ha alcanzado la cifra de 5.700 órdenes de reparación durante el último ejercicio, lo que supone un incremento del 5% respecto a 2013.

### VOLCADOS EN LA CALIDAD

#### SERVICIOS GARANTIZADOS

- Garantía de pintura de por vida.
- Garantía de dos años en arreglos de chapa.
- Servicio gratuito de recogida y entrega del vehículo a domicilio.

#### REPARACIONES CON CALIDAD

- Equipo de profesionales cualificado.
- Controles periódicos de calidad.
- Instalaciones e instrumental con tecnología punta.

#### ATENCIÓN PERSONALIZADA

- Monitorización y seguimiento de la reparación día a día.
- Información de la fecha de entrega por medio de SMS.

#### INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

- Herramientas de gestión que permiten costes más ajustados para el usuario.
- Uso de aplicaciones para facilitar el contacto telemático.

#### MEDIOAMBIENTE

- Clasificación y reciclaje de residuos sólidos y líquidos.
- Utilización de pinturas al agua.
- Automatización de los procesos para evitar el uso innecesario de papel.

# Gestión de Accidentes

*Calidad, compromiso, personas*

Para Línea Directa, un accidente de tráfico es, además de un proceso crítico, una gran oportunidad para responder a la confianza que los clientes han depositado en la compañía. Por eso, Línea Directa trabaja año tras año para optimizar los procesos de tramitación y reclamación, aportando soluciones que logren responder a las expectativas de los asegurados.



*"Detrás de las estadísticas sobre accidentes, hay personas con nombre y apellidos. Por eso, todos nuestros esfuerzos se centran en responder a las necesidades del cliente, especialmente en el momento más difícil."*

**JOSÉ ANTONIO EGIDO**

DIRECTOR DEL ÁREA DE GESTIÓN DE ACCIDENTES

## DAÑOS MATERIALES

En 2014, Línea Directa ha impulsado la mejora de los procesos de tramitación del daño material identificando las necesidades de cada cliente y ajustando al máximo los procesos de gestión a cada tipo de siniestro. Para ello, durante el pasado ejercicio, Línea Directa apostó firmemente por la segmentación de cartera como medio de lograr la excelencia en la tramitación, asignando a cada expediente un perfil específico de gestión según la tipología del siniestro y según las necesidades e inquietudes de cada asegurado.

Además, se han optimizado y desarrollado diversas herramientas de contacto con el cliente, tales como la información a través de la página web o de un sistema específico de mensajería *on line*. Este soporte, denominado *Hitos*, permite contactar directamente con el gestor para conocer el estado de tramitación del expediente, e incluye procesos tan críticos como la valoración de daños, la evolución de la reparación del vehículo o las reclamaciones en vía amistosa.

En el ámbito de la reparación, en 2014 se ha realizado una profunda renovación y actualización de la Red de Talleres colaboradores, que ha tratado de combinar la concentración de volúmenes con la capilaridad territorial, fundamental en una compañía como Línea Directa. Además, gracias al Proyecto Movilidad, los clientes que elijan un taller colaborador, podrán disfrutar de un vehículo de sustitución sin ningún coste añadido; una medida que, sin duda, ha ayudado a mantener los ratios de satisfacción en niveles cercanos a la excelencia.

## DAÑOS CORPORALES Y RESPONSABILIDAD CIVIL

En los siniestros con declaración de daños corporales se han agilizado todos los procesos internos, así como la coordinación con las redes jurídicas y médicas. En este sentido, Línea Directa ha querido prestar especial atención al lesionado desde el mismo momento de la toma de parte, adelantándose a sus necesidades y facilitando su reincorporación a su vida personal y profesional.

En este sentido, Línea Directa ha incrementado notablemente el direccionamiento a sus centros médicos colaboradores, lo que ha permitido hacer un seguimiento más detallado de los lesionados y sus tratamientos.

*En los siniestros con declaración de daños corporales se han agilizado todos los procesos internos, así como la coordinación con las redes jurídicas y médicas.*

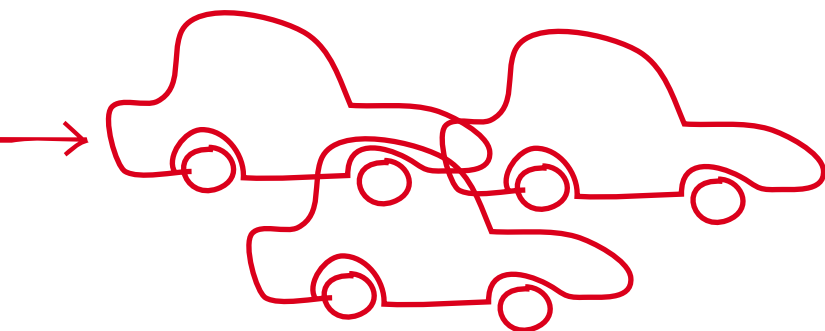
Además, gracias a la especialización de los gestores de siniestros tanto en los procesos de culpa como en la valoración del daño, se ha conseguido reducir notablemente la judicialización de los siniestros, con el consiguiente ahorro en los costes medios y en los tiempos de vida de los expedientes.

*En 2014 se ha realizado una profunda renovación y actualización de la Red de Talleres colaboradores, que ha tratado de combinar la concentración de volúmenes con la capilaridad territorial.*

## SOPORTE Y PROCESOS

En 2014, se ha tratado de potenciar la reingeniería de los procesos de valoración y reparación de los daños materiales, implementando, junto a la empresa norteamericana GT Motive, una nueva herramienta de gestión en el Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), el taller de última generación del Grupo. La implantación definitiva del nuevo sistema se extenderá a todos los colaboradores de la compañía a lo largo del año 2015. Además, también se ha iniciado la optimización y rediseño de los procesos de gestión de recambios y de las peritaciones físicas, absolutamente estratégicos para el departamento.

Otro proyecto clave del año 2014 ha sido la puesta en marcha de la Valoración del Daño Corporal, así como la Gestión de la Agenda del Tramitador bajo la tecnología BPM, que ha permitido automatizar un gran número gestiones que no aportan valor final al cliente. Por otro lado, se ha optimizado el canal web y el canal móvil como vía de comunicación y autogestión de los asegurados.



## DETECCIÓN DEL FRAUDE

Durante el pasado ejercicio, Línea Directa ha seguido incrementando la presión sobre el fenómeno del fraude al seguro de autos, cuyo coste sectorial se estima en torno a los 1.000 millones de euros anuales, lo que provoca un sobrecoste de casi 40 euros en cada póliza de coche.

*Gracias a la optimización de los procesos de detección y gestión impulsados por la compañía, Línea Directa estima en 32 millones de euros el volumen de ahorro neto logrado en 2014.*

En este sentido, gracias a la optimización de los procesos de detección y gestión impulsados por la compañía, Línea Directa estima en 32 millones de euros el volumen de ahorro neto logrado en 2014, casi un 10% más que el año anterior:

Además, el Equipo Antifraude de Línea Directa fue distinguido por los Premios sectoriales del seguro de ICEA (Investigación Cooperativa entre entidades Aseguradoras) en cuatro categorías: Mejor Investigación, Mejor tramitador antifraude, Mejor detective, y Mayor porcentaje de fraude detectado.

## INICIATIVAS PARA "PROYECTO CLIENTE 2.0"

- *Facilitar el acceso al área de clientes.*
- *Habilitar e impulsar nuevos eventos automáticos sobre la reclamación a compañías contrarias.*
- *Incorporar las gestiones sobre lesiones en la aplicación móvil "En Ruta".*





# Tecnología,

## UN PILAR DEL MODELO DE NEGOCIO



**La tecnología constituye uno de los pilares esenciales en el modelo de negocio de Línea Directa, basado en la innovación, la eficiencia y el contacto directo con el cliente.**

El modelo de negocio de Línea Directa revolucionó el sector asegurador hace ahora 20 años al prescindir de las redes de oficinas, de los edificios emblemáticos y de los agentes e intermediarios en los procesos de distribución. Este ahorro, que permite ofrecer productos de la máxima calidad a precios muy competitivos, exige la creación de una potente cultura de la tecnología y la innovación en la organización, ya que es preciso dar servicio a toda España desde una única localización, atender millones de llamadas al año y dar soporte a procesos tan complejos y diferentes como Asistencia en Carretera, Gestión de Accidentes, Atención al Cliente o Ventas, entre otros.

Para ello, el Área de Tecnología de Línea Directa Aseguradora ha impulsado en 2014 diversos proyectos que por su importancia estratégica, están llamadas a sentar las bases del futuro crecimiento de la compañía.

*En 2014, el Área de Tecnología ha realizado un profundo análisis de las llamadas realizadas hacia nuestro mainframe con el objetivo de optimizar los costes y potenciar la eficiencia.*

### APOYANDO EL CRECIMIENTO

Las principales consecuencias del salto cualitativo dado por Línea Directa en 2014, han sido el incremento del volumen de llamadas recibidas y emitidas, el aumento de las transacciones realizadas en los sistemas del Grupo y la implementación de diversas mejoras en los procesos de negocio. Para afrontarlos, el Área de Tecnología ha realizado un profundo análisis de las llamadas realizadas hacia el *mainframe*, con el objetivo de brindar un servicio de calidad y controlar los costes de consumo de la compañía.

En este análisis, el Área logró identificar todas las llamadas que podían ser gestionadas a través de un sistema de memoria temporal, que ha involucrado durante

todo el año a los departamentos de Desarrollo, Arquitectura y Sistemas y que ha obtenido grandes ahorros a partir del mes de agosto.

Otra prioridad desarrollada por el Área durante el año 2014, ha sido la optimización de las llamadas emitidas, cuyo volumen ha aumentado notablemente respecto a ejercicios anteriores. En este sentido, para mejorar el proceso y acortar los tiempos medios de gestión, se ha implantado una solución de emisión automática que gestiona los contactos no útiles para incrementar así la eficiencia. También se está trabajando en soluciones que permitan gestionar automáticamente tanto las llamadas entrantes como las salientes que se operan a través de agente. Este sistema, además de mejorar la *visión cliente* en la llamada, optimiza la gestión, los tiempos y el éxito en el contacto, permitiendo fijar parámetros en función de un gran número de variables definidas en cada proceso: número de agentes existentes, tiempos de atención, porcentaje de contacto positivo, tasa de abandono deseada o el número de reintentos por casuística de llamada, entre otros. Todo ello ha permitido aportar unos resultados excelentes.



*"La tecnología aporta valor, eficiencia y crecimiento al negocio. Por eso, el Área de Tecnología de la compañía trabaja año tras año para lograr el objetivo de todos: ser verdaderamente grandes."*

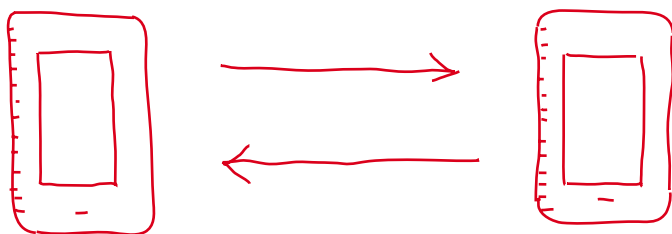
**Ana Sánchez Galán**  
DIRECTORA DEL ÁREA DE TECNOLOGÍA

## BUSINESS INTELLIGENCE

En 2014 se ha continuado desarrollando el proceso de Business Intelligence iniciado el año anterior, que tiene por objetivo centralizar todos los datos de negocio de las diferentes marcas y empresas del grupo: Línea Directa Aseguradora, Penélope Seguros, Nuez, Línea Directa Asistencia o CAR. Para ello, se ha creado un repositorio centralizado orientado a la consulta y el análisis bajo el soporte de dos procesos de reingeniería de gran envergadura: SAS y Reporting, que tienen por objetivo optimizar y reducir el tiempo medio de respuesta.

*En 2014 se ha apostado por potenciar Business Intelligence, centralizando todos los datos de negocio de las diferentes Líneas de Negocio de la compañía.*

También dentro del terreno de la gestión y accesibilidad de la información, se ha afrontado otros proyectos de gran importancia estratégica para la compañía, como la mejora de la calidad y la trazabilidad del dato o el seguimiento y optimización del *batch*.



Por último, el Área ha seguido dando respuesta a las necesidades del negocio, participando y desarrollando los cotizadores responsivos en los procesos de distribución, así como dando respuesta a las necesidades tecnológicas de los nuevos productos y servicios del grupo, a la gestión integrada del gasto o diseñando la nueva aplicación de Gestión de Accidentes basada en los procesos BPM.

## INNOVACIÓN

Para Línea Directa, la innovación conforma un proceso creativo de gran importancia estratégica que aporta valor al cliente, al negocio y la propia organización. Por eso, cuenta con un departamento específico que gestiona, impulsa y coordina la creatividad existente en la compañía.

En 2014, el Área de Innovación de Línea Directa ha trabajado, entre otras iniciativas, en la coordinación de las mejoras de la aplicación “En Ruta” para *smartphones*, especialmente dirigida a conductores. Esta herramienta, que ya ha registrado más de 160.000 descargas, cuenta con múltiples servicios de gran utilidad, como solicitar asistencia en carretera sin hacer llamadas o informar sobre cómo proceder en caso de accidente, entre otras muchas.

Durante este año, Innovación ha coordinado a las áreas implicadas en la implementación de la fotoverificación en “En Ruta”, que permite a los clientes enviar las fotografías y la documentación del vehículo desde su teléfono, evitando así tener que desplazarse al taller o concertar una cita con el perito.

Además, también ha trabajado en la digitalización de la tarjeta “Suma en Línea”, incorporando información sobre sus ventajas en la aplicación “En Ruta”. Este proyecto, que se ampliará en 2015, tiene previsto introducir en la aplicación de la compañía un código QR que permitirá usar el programa de fidelización de Línea Directa sin llevar físicamente la tarjeta, así como consultar el saldo de puntos y los descuentos acumulados.

# Línea Directa, aquí y ahora.

En 2014 se ha implementado el II Plan Director de RSC de Línea Directa, que, bajo el lema "Aquí y Ahora" sienta las bases estratégicas de la compañía en materia de Responsabilidad Corporativa.

## II PLAN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2014 - 2016

### GRUPOS DE INTERÉS

- CLIENTES Y NO CLIENTES
- EMPLEADOS
- PROVEEDORES
- ACCIONISTAS
- PERIODISTAS
- ORGANIZACIONES SECTORIALES
- TERCER SECTOR
- EMPRENDEDORES
- ORGANISMOS REGULADORES
- INSTITUCIONES

CARRETERA  
CASA  
CLIMA  
CORPORATIVO

### Fundación Línea Directa

- SEGURIDAD VIAL
- INVESTIGACIÓN
- DIVULGACIÓN
- FORMACIÓN
- ACCIÓN SOCIAL

### Línea Directa Aseguradora

- SEGURIDAD EN EL HOGAR
- CONCIENCIACIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES

- HUELLA DE CARBONO GRUPO LÍNEA DIRECTA
- SOSTENIBILIDAD Y MEDIOAMBIENTE

- PERSONAS
- TRANSPARENCIA Y REPORTING
- LUCHA CONTRA EL FRAUDE

### II Plan Director de RSC 2014-2016

Fue aprobado por el Comité de Dirección de Línea Directa en enero de 2014 y fue elaborado en colaboración con Forética, asociación dedicada a la RSC líder en España, que evaluó los avances conseguidos y diagnosticó el alcance de las acciones, el avance en materia de sostenibilidad y la eficacia del I Plan Director. Esta organización, compuesta por destacadas empresas, expertos y profesores de RSC, destacó el gran avance de la compañía en la evaluación del impacto de las acciones y en el cumplimiento de los indicadores previstos en el Plan Estratégico. Además, Forética asesoró a la compañía en el proceso de reconoci-

miento y puesta en valor de sus Grupos de Interés. Para ello, se identificaron en primer lugar a aquellos stakeholders que mantenían una relación contractual con Línea Directa, tales como los empleados, los clientes y los proveedores. Posteriormente, se añadieron todos aquellos grupos con los que la compañía se relaciona de forma habitual y los que podrían verse afectados indirectamente por su actividad. Este proceso, que fue impulsado y coordinado por los mandos intermedios de las áreas afectadas, fue aprobado por el Comité de Responsabilidad Corporativa de Línea Directa, que agrupa a todos los directores de la compañía, además de su Presidente.

El nuevo Plan ha permitido al Grupo continuar impulsando su proceso de madurez en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa, para lo que funda su materialidad en un profundo análisis del contexto actual. En este sentido, tres crisis fundamentales marcan el nuevo horizonte: la crisis económica, la crisis social y la crisis medioambiental. La primera, iniciada en 2008, es la responsable de la destrucción de gran parte del tejido empresarial de nuestro país y del aumento del paro. En el sector

asegurador, ha supuesto la caída en la venta de vehículos y el estancamiento del mercado inmobiliario. Por su parte, la crisis social se caracteriza por el envejecimiento de la población, por una natalidad en retroceso, por la menor inversión pública, por el aumento de la precariedad y la exclusión social, y por una accidentalidad que, si bien se ha visto reducida, sigue alcanzado cifras de mortalidad y lesividad inaceptables. Por último, la crisis medioambiental ha sido causada por el cambio climático, que implica fenómenos meteorológicos violentos.

Conscientes de ello, bajo el lema "Aquí y Ahora", el Grupo Línea Directa elaboró su Plan de Acción a 3 años, posicionándolo en torno a 4 líneas de actuación que fijan sus compromisos en materia de Responsabilidad Corporativa.

## CARRETERA

En 2014 se ha constituido la Fundación Línea Directa, que canalizará los ámbitos de investigación y divulgación en materia de Seguridad Vial, incluyendo una iniciativa única en el sector: la convocatoria de un Premio para emprendedores en materia de seguridad en carretera.

## CASA

El objetivo de crear hogares seguros para las personas supone para Línea Directa uno de los ejes fundamentales en materia de RSC. Para ello, la compañía elabora estudios e informes sobre accidentalidad en el ámbito doméstico y desarrolla diferentes acciones divulgativas en la sociedad.

## CLIMA

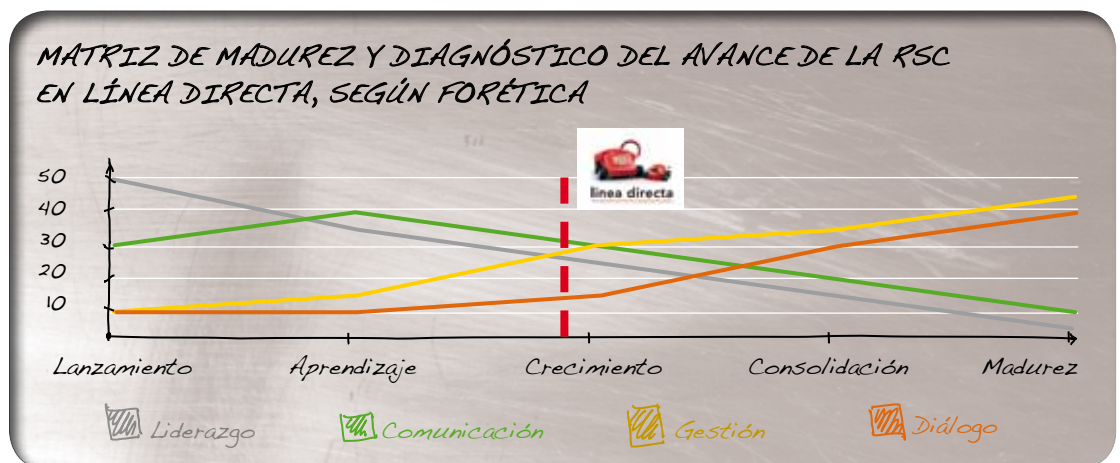
Línea Directa está firmemente comprometida con el respeto al medioambiente, y promueve valores como la sostenibilidad y la gestión eficiente de los recursos disponibles. Para ello, dispone de políticas de optimización energética que apuestan por las energías renovables, así como de auditorías especializadas. Por último, realiza acciones como la medición de la Huella de Carbono, que el pasado año se amplió a todo el Grupo, un paso clave para lograr el objetivo de reducción de las emisiones de GEI.

## CORPORATIVO

La línea corporativa tiene a las personas como eje de actuación fundamental. La promoción y desarrollo de valores como la igualdad, la integración, la alineación de los intereses personales con los de la compañía o la acción social. Para ello, se dispone de un Plan de Voluntariado Corporativo, un Programa de Teletrabajo o de integración de la discapacidad, llamado "Sin Límites".



3 años, posicionándolo en torno a 4 líneas de actuación que fijan sus compromisos en materia de Responsabilidad Corporativa.



En el gráfico estándar del diagnóstico de evolución de la RSC según Forética, Línea Directa se encuentra ya en la fase de crecimiento después de 3 años de actividad.

# Diálogo con empleados,

LAS PERSONAS, NUESTRA RAZÓN DE SER



**El Área de Personas y Comunicación Interna de Línea Directa Aseguradora tiene como misión fundamental impulsar el talento y el compromiso en la organización, conformándose como un socio estratégico de la totalidad de las áreas de la compañía.**

El Área de Personas y Comunicación Interna de Línea Directa Aseguradora tiene por objetivo fundamental construir una compañía sólida, humana y eficiente. Para ello, impulsa una estrategia de Gestión de Personas basada en cuatro pilares fundamentales: consolidarse como un socio estratégico de todas

*El Área de Personas y Comunicación Interna de Línea Directa Aseguradora tiene por objetivo fundamental construir una compañía sólida, humana y eficiente.*

las áreas de la compañía; potenciar el talento; el compromiso en la organización y dejar huella en la sociedad dando a conocer un modelo de gestión de personas capaz de conseguir ambiciosos resultados de negocio gracias a la implicación de las personas.

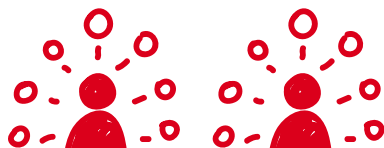


**Mar Garre**  
DIRECTORA DE PERSONAS  
Y COMUNICACIÓN INTERNA

*"En el Área de Personas y Comunicación Interna de Línea Directa nos sentimos socios estratégicos de todas las áreas de negocio y tenemos la vocación de potenciar el talento y el compromiso en la organización."*

Dentro de esa vocación por actuar como punto de apoyo del crecimiento de los profesionales de la compañía, desde el Área se han impulsado durante 2014 varias iniciativas para potenciar el desarrollo en la organización.

Uno de los grandes proyectos del Área de Personas y Comunicación Interna durante 2014, ha sido la gestión de la retribución variable. Para ello, se ha desarrollado un sistema que permite fijar objetivos por área, por departamento o incluso de forma individual, así como seguir mensualmente la evolución de los indicadores y calcular el importe para cada empleado. De esta forma, la retribución variable reconoce los diferentes rendimientos, premiando los logros de cada empleado según su desempeño.



## CANALES DE DIÁLOGO

- COMUNIDADES VIRTUALES
- CONVENCIÓN ANUAL
- INTRANET
- ANUARIO INTERNO
- NEWS LETTER  
GENTE EN LÍNEA
- ENCUESTAS Y  
FOCUS GROUP
- DESAYUNOS Y REUNIONES  
TRIMESTRALES CON EL  
CONSEJERO DELEGADO  
Y LA DIRECTORA  
DE PERSONAS Y  
COMUNICACIÓN
- CANAL DE ATENCIÓN  
AL EMPLEADO
- HERRAMIENTAS  
MULTIMEDIA Y  
COMUNICADOS

Asimismo, siempre con el objetivo de potenciar la cercanía y la accesibilidad del equipo de Personas y Comunicación Interna, se han creado varias unidades especializadas de *Business Partners* de Recursos Humanos en otros centros de trabajo de la compañía. Esta iniciativa, que ha contado con una gran acogida, ha contribuido a impulsar un trato directo y cercano con todos los empleados de la compañía.

*Línea Directa Aseguradora tiene por objetivo construir una compañía sólida, humana y eficiente. Para ello, impulsa una estrategia de Gestión de Personas basada en cuatro pilares fundamentales: ser un socio estratégico de todas las áreas de la compañía; potenciar el talento; el compromiso en la organización, y dejar huella en la sociedad.*

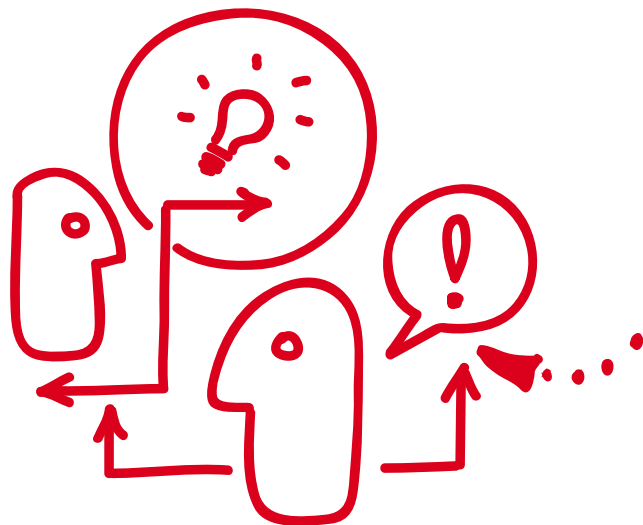
Por último, en virtud del “Proyecto Paraguas”, 30 peritos procedentes de Línea Directa Asistencia se incorporaron al Área de Gestión de Accidentes a finales de 2013. Esta acción, que tenía el objetivo de mejorar uno de los procesos clave de la tramitación de accidentes, ha exigido una estrecha colaboración y coordinación entre los departamentos afectados, además de una importante labor de reestructuración que ha necesitado de la intervención de todos los equipos de Personas y Comunicación Interna.

### **UN EQUIPO CON TALENTO**

En 2014, se ha impulsado y desarrollado el Programa Talento, lanzado durante el año anterior. Durante este ejercicio se ha dado un paso más en la definición de los puestos clave de la compañía, lo que ha permitido crear un mapa de talento en el que se identifican los perfiles requeridos, las necesidades en el refuerzo de posiciones clave y la planificación para la gestión en este ámbito.

Además, en 2014 se ha lanzado “@prende”, la nueva plataforma *online* de formación de Línea Directa, basada en la flexibilidad, el dinamismo y la autonomía de los empleados en la gestión de su aprendizaje. En este sentido, “@prende” facilita la organización de itinerarios formativos, tanto de carácter individual como colectivo, e incluye un gran número de soportes tales como foros, tutorías o blogs en los que se pueden compartir conocimientos y experiencias.

Fruto de su firme apuesta por el talento y la formación, Línea Directa también ha creado el Programa Becas Talento, una iniciativa que se enmarca en el compromiso de la compañía con la sociedad y la gestión del talento. Este proyecto tiene como objetivo brindar la oportunidad a estudiantes de postgrado y máster de poner en práctica sus conocimientos, mejorar su formación, así como facilitar su inserción en el mundo laboral. Además, esta iniciativa pretende convertirse en un elemento estratégico dentro de las políticas de Recursos Humanos en la captación de talento para cubrir los puestos clave de la compañía. Por ello, Línea Directa selecciona estudiantes con formación actuarial, en matemáticas, en marketing o en administración y dirección de empresas para realizar prácticas en la compañía con una duración de hasta 6 meses. En el proceso de selección, Línea Directa tiene en cuenta aspectos como el expediente académico, el potencial, la madurez del candidato y su capacidad de trabajo en equipo.

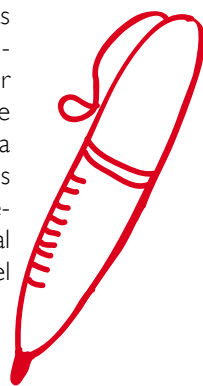


Otro de los proyectos clave en 2014 ha sido la creación y puesta en marcha de un nuevo sistema de Gestión del Desempeño, que apuesta por la agilidad y la sencillez, así como una mayor conexión con la estrategia de la compañía.

Por último, se ha apostado también por la utilización de redes sociales para captación de candidatos de alto potencial. Para ello, en coordinación con Comunicación Externa, se ha desarrollado una campaña de captación para incrementar el número de seguidores y para publicar un mayor número de noticias.

## EL VALOR DEL COMPROMISO

El compromiso de las personas constituye una ventaja competitiva decisiva a la hora de construir una compañía rentable, eficiente y en continuo crecimiento. Para ello, se han lanzado diversos programas y proyectos que tienen como objetivo fundamental fomentar la vinculación entre el empleado y la compañía.



Para ello, se ha puesto en marcha la campaña “Línea Directa Piensa en Ti”, que trata de recopilar, organizar y poner en valor el amplio abanico de ventajas de los empleados, que incluye medidas tan diversas como la retribución flexible, los seguros de vida, las pólizas para empleados, importantes descuentos en coches recuperados, programas de formación y desarrollo, la promoción de los hábitos de vida saludable o la participación en proyectos solidarios, entre otras muchas.

Además, con el objetivo de propiciar el alineamiento estratégico de los empleados, en las primeras semanas de 2014 se celebró la Reunión Anual en la que el Comité de Dirección compartió el Plan Estratégico y las prioridades de la compañía para el año. Asimismo, cada trimestre se celebran sesiones informativas en las que tanto el Consejero Delegado como el Equipo de Dirección dan a conocer la evolución de la compañía y los resultados de cierre del trimestre.

## ACCIÓN SOCIAL

Durante el pasado ejercicio la Red de Voluntarios de Línea Directa, que cuenta con más de 80 empleados que priorizan las acciones a desarrollar; ha realizado un gran número de actividades, entre las que destaca la formación sobre Seguridad Vial a más de 200 personas con discapacidades psíquicas. Estos cursos, realizados en la Fundación Juan XXIII, consistieron en diversas acciones formativas teatralizadas basadas en juegos.

Además, se ha potenciado el “Rincón Solidario”, un punto de información y recogida de materiales para los proyectos solidarios que han tenido como beneficiarios a organizaciones como Hogar el Olivo, Fundación ANAR, Unicef o Acción contra el Hambre, entre otros.

## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Línea Directa impulsa la creación y el desarrollo de un entorno de trabajo adecuado y seguro para todos sus empleados. Para ello, cuenta con un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales propio que ha logrado mantener los índices de siniestralidad laboral en unas tasas inferiores a la media del sector; reduciendo la duración de las bajas en un 50%.

Para ello, durante 2014, se realizaron más de 300 reconocimientos médicos, además de una potente campaña

de vacunación contra la gripe a la que se adscribieron más de 100 empleados y más de 320 revisiones oculares.

Además, se apostó firmemente por la formación a través de varios proyectos: la formación e-learning, que incluye un soporte *online* que se adapta a las necesidades y a la carga de trabajo de cada empleado, cursos prácticos de extinción de incendios y la realización de varios simulacros de evacuación en los centros de trabajo de la compañía.

# Diálogo con clientes,

## PASIÓN POR LA CALIDAD



**Para Línea Directa la excelencia en el servicio es su mejor valor. La compañía analiza periódicamente la percepción que sus principales grupos de interés tienen sobre la entidad con el objetivo de diseñar y establecer planes de mejora, siempre con el fin último de alcanzar la satisfacción total del cliente.**

**Línea Directa** estructura la gestión de la calidad en torno a cuatro ejes de actuación principales: la calidad evolutiva, la calidad objetiva, la calidad interna y la calidad percibida.

### CALIDAD EVOLUTIVA

A lo largo de 2014, se ha continuado trabajando en la consolidación de CAPTUR@, proyecto cuyo objetivo es mejorar la calidad de los datos personales de los clientes. Para ello, se ha incorporado a Galgo, instrumento para la gestión integral de la cartera, las direcciones de email validadas por los asegurados a los que se ha realizado alguna encuesta de satisfacción. Además, con el objetivo de medir la calidad de la web, se han incorporado nuevas encuestas para evaluar

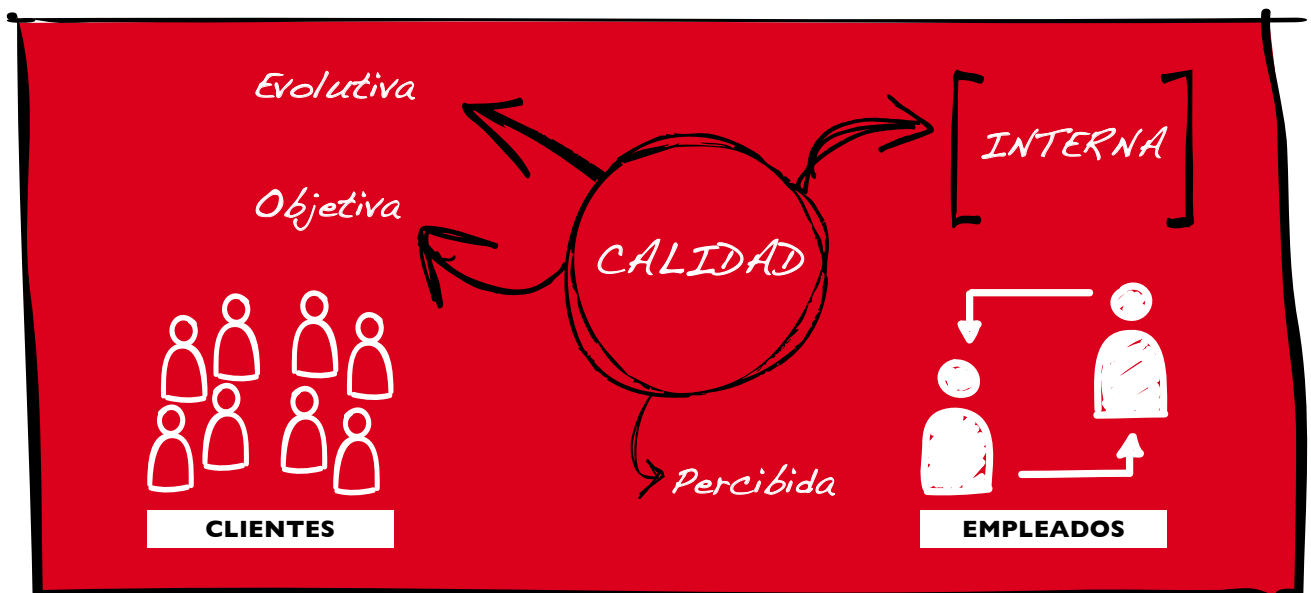
*Línea Directa gestiona la calidad en torno a cuatro ejes estratégicos: la calidad interna, la calidad objetiva, la calidad evolutiva y la calidad percibida.*

la herramienta *online* de gestión de pólizas de autos. Asimismo, se ha realizado un *benchmark* de los dispositivos móviles y de la página web.

El Departamento de Calidad también ha trabajado en el Proyecto Hucha, una iniciativa para reducir los costes en los procesos de encuesta telefónica. Además, ha participado muy activamente en las auditorías de Madrid Excelente, certificado que reconoce la excelencia en el servicio de Línea Directa Aseguradora y de su taller CAR.

Coincidiendo con el Día Mundial de la Calidad, se celebró la III Edición de los Premios a la Atención Telefónica con el fin de reconocer la labor

de las personas de los *call centre* de Línea Directa con mejores resultados en las encuestas realizadas a los clientes.





## CALIDAD OBJETIVA

Durante 2014, una de las prioridades del Departamento de Calidad ha sido realizar un estricto control sobre los abandonos de llamadas en los *call centre* para que no superaran en ningún caso el 5%, objetivo que se ha cumplido satisfactoriamente. Para ello, se ha llevado a cabo un seguimiento exhaustivo de los nuevos proveedores y se han ajustado los procedimientos de atención al cliente con la herramienta de *Gestión Virtual Hold*.

## CALIDAD INTERNA

Para Línea Directa también es una prioridad la calidad en el servicio que las diferentes áreas de la compañía se proporcionan entre sí. Para ello, mide periódicamente la percepción que los empleados tienen sobre la labor de los distintos equipos de soporte, siempre con el objetivo de impulsar medidas de mejora. En 2014, una de las novedades en este sentido ha sido la entrega de un premio a los departamentos que mejor resultado obtuvieron en las encuestas de calidad interna. En esta

### UNA QUEJA, UNA OPORTUNIDAD

Para Línea Directa una queja de un cliente es siempre una oportunidad de mejora, ya que le brinda una ocasión de corregir y mejorar la calidad de los procesos y los servicios de la compañía. Para ello, el Servicio de Atención al Cliente de Línea Directa prioriza todas las quejas que recibe de los clientes con el fin de ofrecerles una respuesta rápida y eficaz.

En 2014, la Línea Directa ha recibido 2.079 incidencias, de las cuales 75,3% son reclamaciones y el 24,6%, quejas. En cuanto a su resolución, el 35,8% de ellas fueron resueltas a favor del cliente. En relación a la distribución de las incidencias por Áreas de Gestión, el 58,9% del total pertenece a Gestión de Accidentes, el 30,1% a Gestión de Póliza, el 6,01% a Cotización y Cierre, el 2,6% al Servicio de Asistencia en Viaje y finalmente, el 2,3% a otros Servicios Adicionales.

El mayor volumen de incidencias se localiza, por orden, en los siguientes temas: rehúse de daños por decisiones periciales, aplicación del Condicionado en la gestión del siniestro y, por último, gestiones relacionadas con la cancelación de la póliza.

*Línea Directa mide periódicamente la percepción de los empleados sobre la labor de los equipos de soporte, siempre con el objetivo de identificar ámbitos de mejora.*

primera edición, el Centro de Atención al Usuario (CAU) y el Área de Personas y Comunicación Interna han sido reconocidos como los equipos mejor valorados por los propios empleados de Línea Directa por su accesibilidad, la rapidez, la eficacia y el esfuerzo por atender las necesidades del cliente interno.

## LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

	2013	2014
ISN ATENCIÓN TELEFÓNICA	87,33	87,39
ISN SATISFACCIÓN		
Satisfacción general	80,13	79,56
Satisfacción proceso	79,81	79,67
TELEFONÍA		
Entrantes	7.777.987	8.275.633
% Abandono	3,42%	4,87%
BENCHMARK (estudio realizado por ICEA)	87,90	86,80

ISN: Índice de Satisfacción Neta.



**José María Maté**  
DIRECTOR DEL ÁREA TÉCNICA

*"La selección de riesgos es un proceso clave para una compañía de seguros. Por eso, el Área Técnica de Línea Directa impulsa una relación transparente con el cliente que permite ajustar al máximo los precios y potenciar la calidad."*

## ISN ENCUESTAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA POR ÁREAS Y PROCESOS

Área	ISN - Call centre	Promedio Anual
MOTOR	Ventas nacional	87,02
	Retención particulares	87,60
	Recobro	88,68
	Internacional Clientes	87,96
	Empresas (Ventas/Clientes)	87,14
GESTIÓN DE ACCIDENTES	Daño Material	84,16
	CONVENIO-RC Material	83,43
	Resp. Material	82,98
	Con Contrario	85,18
	Sin Contrario	84,24
	Daño Corporal	82,31
HOGAR	Ventas	90,51
	Clientes	87,67
	Gestión de accidentes	83,45
GOBIERNO CORPORATIVO	Gestión quejas	81,79
LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA	Asistencia en Viaje	91,31
<b>Total</b>		<b>87,39</b>

ISN: Índice de Satisfacción Neta.

## CALIDAD PERCIBIDA

Línea Directa se ha centrado en todos aquellos procedimientos que tienen una incidencia directa en la satisfacción del cliente. En el último año, se ha trabajado para mejorar la atención telefónica impartiendo formación a todos los usuarios internos y externos que tienen una relación directa con el cliente, con el fin de concienciar sobre la importancia de la calidad percibida y de alinear la atención telefónica al estilo de comunicación de la compañía definido en GenZero, manual de atención telefónica de Línea Directa. Asimismo, se ha incluido en las encuestas a los nuevos proveedores de la compañía para controlar que sus índices de satisfacción cumplen con los rigurosos criterios de la compañía.

*En 2014, el Índice de Satisfacción Neto en el proceso de Atención Telefónica se situó en 87,39, más de dos puntos por encima del umbral de la excelencia.*

Todo ello ha permitido mejorar el Índice de Satisfacción en Atención Telefónica respecto a 2013, situándolo en 87,39. El resto de indicadores se han mantenido en niveles cercanos a la excelencia. En 2014, también se ha llevado a cabo un *focus group* para recopilar información de gran valor para Línea Directa sobre la opinión que los usuarios tienen del servicio de gestión de multas. Además, se ha puesto en marcha un nuevo proyecto que persigue mejorar la opinión de los clientes a los que se ha rehusado algún daño tras un siniestro, con el fin último de mejorar los Índices de Satisfacción del Área de Gestión de Accidentes.

Finalmente, y con el objetivo de averiguar qué grado de conocimiento tienen los clientes sobre las políticas de Responsabilidad Corporativa de Línea Directa en materia de Seguridad Vial, se han incluido preguntas específicas en los cuestionarios de satisfacción. De los resultados se desprende que casi un 15% de los asegurados conocen las iniciativas de la compañía en este aspecto.

# Diálogo con proveedores,

## IMPULSANDO EL COMPROMISO



**Los colaboradores de Línea Directa son una pieza clave en el éxito de la compañía, una relación que se basa en la búsqueda continua de la excelencia, la confianza mutua y la transparencia.**

**Fomentar una relación** basada en la confianza, la transparencia y la ética con sus colaboradores es clave para Línea Directa, un pilar fundamental en su modelo de negocio ya que, en muchas ocasiones, constituyen el rostro de la compañía y tienen un contacto directo con los clientes.

Para promover un diálogo abierto y cercano con sus proveedores, la compañía cuenta con diversos soportes tecnológicos como la Web de Colaboradores, una herramienta diseñada para interactuar e intercambiar información con ellos. Este instrumento de gestión permite sistematizar todos los procesos productivos de la compañía, tales como las gestiones administrativas, las reclamaciones, las reparaciones o las valoraciones de daños materiales y corporales, entre otros.

Además, Línea Directa cuenta con un Portal de Compras propio, donde se explican las condiciones generales de los concursos y se impulsan prácticas

responsables basadas en el Código Ético de Conducta para proveedores, aprobado por el Consejo de Administración de Línea Directa en 2012, que se basa en 5 principios fundamentales: Ética y transparencia; Cumplimiento normativo y respeto a la libre competencia; Confidencialidad y respeto a la propiedad intelectual; Respeto a la legislación laboral y a los Derechos Humanos y la Protección del Medio Ambiente.



**4,7 ME** (12,2%)  
**AHORRO TOTAL**



**99%**  
**PROVEEDORES ESPAÑOLES**

### V PREMIO PROVEEDORES LÍNEA DIRECTA

En 2014, Línea Directa ha celebrado la V Edición del Premio Proveedores, un premio con el que la compañía reconoce el buen hacer de todos aquellos profesionales, colaboradores y *partners* que han destacado por la calidad en el servicio durante el año, aumentado así su vinculación y compromiso con la organización. La novedad de esta edición ha sido la incorporación del Código Ético en las bases legales del concurso, lo que garantiza que todos los colaboradores premiados cumplen con los principios éticos de la compañía.

Los candidatos para el Premio Proveedores son propuestos por los responsables de cada departamento para alguna de las tres categorías que se premian: "Excelencia en el Servicio", "Innovación e Implicación en los Procesos", "Responsabilidad Social Corporativa". En el caso de los reconocimientos a la excelencia en el servicio y a la innovación e implicación en los procesos, se premian dos categorías: *Business to Business (B2B)*, si prestan el servicio directamente a Línea Directa, y *Business to Consumer (B2C)* para los que ofrecen el servicio al cliente final.

### GANADORES V EDICIÓN PREMIO PROVEEDORES

→ CATEGORÍA DE  
EXCELENCIA EN EL SERVICIO

B2B: **NEW TANDEM**

B2C: **MORVAL CONSULTORES  
JURÍDICOS Y FINANCIEROS**

→ CATEGORÍA DE INNOVACIÓN  
E IMPLICACIÓN EN LOS PROCESOS

B2B: **SHERLOCK AUTO**

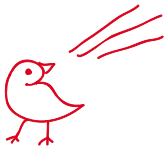
B2C: **ARVATO BERTELSMANN-  
QUALYTEL TELESERVICES**

→ CATEGORÍA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

• **FUNDACIÓN MÁSHUMANO**

# La gestión medioambiental,

## UN ACTIVO DE FUTURO



**En 2014, Línea Directa ha continuado apostando por la eficiencia energética, la sostenibilidad medioambiental y la reducción de su impacto en el entorno.**

En 2012, Línea Directa apostó por poner en marcha la medición de la Huella de Carbono de su actividad aseguradora. Dos años después, esta iniciativa se ha extendido a todas las áreas del Grupo, cumpliendo así el objetivo de consolidación del Segundo Plan de Director de RSC 2014-2016. En este sentido, la medición de la Huella de Carbono es una muestra de la firme apuesta de Línea Directa por una gestión medioambiental responsable que incluya indicadores sólidos y objetivos para la gestión, control y reducción de las emisiones.

Otras emisiones	Consumo eléctrico	Grupos electrógenos	Calefacción	TOTAL (g)
	g	g	g	
SOx (a)(b)	1.559.183,91	5.946,30	-	1.565.130,21
NOx (a)(b)	1.091.831,63	314.304,52	404.149,64	1.495.981,27
COVNM (c)	-	59.463,01	20.207,48	79.670,49
CO (c)	-	135.915,47	52.539,45	188.454,92
CH4 (b)	-	-	5.658,09	5.658,09
N2O (b)	-	-	9.699,58	9.699,58

- (a) Fuentes: Observatorio WWF España para el consumo eléctrico.  
 (b) Guía CORINEAIR 2007Y 2009 y Guía Técnica para la Medición, Estimación y Cálculo de las Emisiones al aire del Gobierno Vasco.  
 (c) Estimado a partir del contenido en azufre del combustible utilizado.

Estos indicadores son facilitados directamente por las diferentes áreas de las compañía, e incluyen reportes sobre el consumo de gas natural, gasoil, electricidad o los kilómetros realizados por sus empleados, tanto *in itinere* como en misión. Además, se realizan acciones para contener el gasto interno del papel y el consumo de agua.

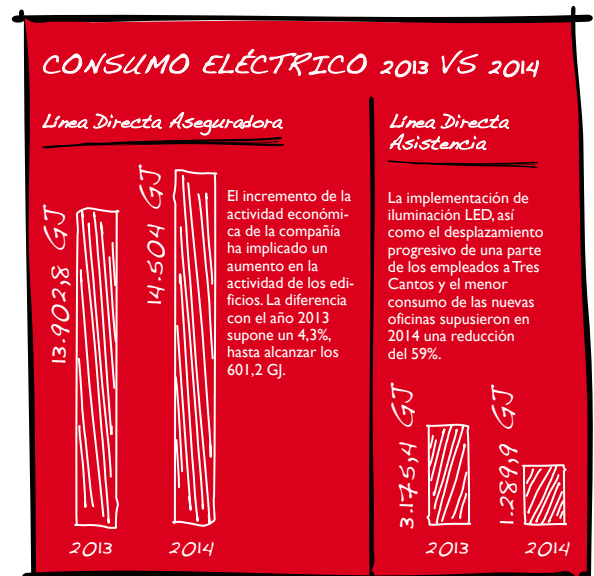
El Cálculo de la Huella de Carbono de 2014 se ha realizado con estimaciones objetivas, atendiendo al modelo GHG Protocol, que identifica las emisiones directas, indirectas e inducidas. Además, este año se han incluido los indicadores de Línea Directa Asistencia, que este año ha cambiado de sede con el consiguiente impacto en las mediciones, así como los de Nuez, que, por su propia estructura, tiene una huella directa muy reducida.

### OTRAS INICIATIVAS SOSTENIBLES

La implementación de iluminación LED en todas las compañías del Grupo ha supuesto un ahorro energético importante desde 2013. Durante 2014 se han incorporado estos sistemas lumínicos tanto en Línea Directa Asistencia como en Nuez. Además, se ha continuado impulsando medidas para optimizar la eficiencia energética, tales como la unificación de servicios en los edificios, la mejora en la gestión de la climatización, el uso de paneles solares para regular la temperatura del agua o el apagado automático de los equipos a las 00.00 horas.

En 2014, la compañía participó en la iniciativa de WWF "La hora del planeta", una acción global que tiene por objetivo luchar contra el cambio climático. Además, se han iniciado contactos con la Oficina Española de Cambio Climático, adscrita al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medioambiente, con el fin de disponer de una estrategia eficaz para afrontar los distintos retos medioambientales y poder compensar la Huella de Carbono de la compañía.

Este esfuerzo continuado, ha quedado reflejado en una mejora sensible en la Matriz de Madurez de Madrid Excelente.



## HUELLA DE CARBONO

PLAN MEMORIA	LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA		LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA		NUEZ
	2013	2014	2013	2014	2014
<b>EMISIONES CO<sub>2</sub> DIRECTAS (TN)</b>					
<b>POR CONSUMO GAS NATURAL / GASOIL</b>	<b>307,4</b>	<b>260,4</b>	<b>47,3</b>	<b>34,6</b>	<b>3,28</b>
EMISIONES/EMPLEADO LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA *Gas Natural (1.142,845 Kwh/Nm3) ** Gasoil Tipo A (10.000l) Fuentes factores de emisión Informe de Inventarios GEI 1990-2008 y Plan de Energías Renovables en España 2005-2010	0,18	0,16			
EMISIONES/EMPLEADO LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA *Gas Natural (115.510,6 Kwh/Nm3) ** Gasoil Tipo A (11,23 l) Fuentes factores de emisión Informe de Inventarios GEI 1990-2008 y Plan de Energías Renovables en España 2005-2010			0,22	0,16	
EMISIONES/EMPLEADO NUEZ *Gas Natural (16.068,47 Kwh/Nm3) Fuentes factores de emisión Informe de Inventarios GEI 1990-2008 y Plan de Energías Renovables en España 2005-2010					0,2
<b>EMISIONES CO<sub>2</sub> INDIRECTAS (TN)</b>					
<b>POR CONSUMO DE ELECTRICIDAD</b>	<b>687</b>	<b>717</b>	<b>157</b>	<b>63,78</b>	<b>7,57</b>
EMISIONES/EMPLEADO LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA Fuentes del factor de emisión: Observatorio WWF España	0,4	0,4			
EMISIONES/EMPLEADO LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA Fuentes del factor de emisión: Observatorio WWF España			0,72	0,29	
EMISIONES/EMPLEADO NUEZ Fuentes del factor de emisión: Observatorio WWF España					0,44
<b>EMISIONES CO<sub>2</sub> INDUCIDAS (TN)</b>					
<b>DESPLAZAMIENTOS IN ITINERE</b>	<b>1.611</b>	<b>1.616</b>	<b>190,4</b>	<b>160,48</b>	<b>19,3</b>
<b>VIAJES DE EMPRESA</b>	<b>5,1</b>	<b>5,6</b>	<b>2,7</b>	<b>1,6</b>	No disponible
<b>AGUA</b> (Se ha realizado un cálculo más exhaustivo)	<b>2,6</b>	<b>5</b>	No disponible	<b>0,25</b>	<b>0,04</b>
<b>PAPEL</b>	<b>149,1</b>	<b>163,9</b>	<b>2,2</b>	<b>1,88</b>	<b>0,45</b>
TOTAL	1.767,8	1.790,5	195,3	164,2	19,79
EMISIONES/EMPLEADO	1	1,1	0,9	0,73	1,16

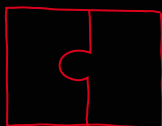
Fuente de factores de emisión Agencia Europea de Medio Ambiente (EEA) 2014, reciclapapel.org  
(Las emisiones debidas al consumo de agua incluyen la distribución y la depuración de las mismas para el suministro municipal).

## PLAN DE MOVILIDAD EFICIENTE Y SEGURIDAD VIAL

Línea Directa ha podido comprobar el interés despertado entre sus empleados respecto a sus iniciativas de movilidad. En 2013, se puso en marcha el Plan de Movilidad y Seguridad Vial de la compañía, que incluía entre sus acciones la creación de una plataforma tecnológica de promoción del vehículo de alta ocupación, con el objetivo de facilitar a los empleados una herramienta en la que compartir y planificar sus desplazamientos.

Otro de los grandes proyectos desarrollados durante el pasado ejercicio fue impulsar la utilización de la Plataforma para el uso de coche compartido, una iniciativa a la que se sumaron 136 empleados y 47 rutas distintas, más del doble que el año anterior. Además, la promoción del *car pooling* se ha incentivado con la disposición de 11 plazas de aparcamiento para aquellos conductores que participan en el programa.

# Fundación Línea Directa, reforzando el compromiso con la Seguridad Vial



**En 2014 se ha creado la Fundación Línea Directa, uno de los grandes hitos de la compañía este año. La Fundación emerge con vocación de permanencia y con el fin fundamental de aportar valor a la sociedad dentro del ámbito de la Seguridad Vial a través de cuatro líneas de actuación: la Divulgación, la Investigación, la Formación y la Acción Social.**

Bajo el lema "Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora", la Fundación Línea Directa tiene como principal misión reducir el número de víctimas en las carreteras españolas a través de cuatro ejes de actuación: la Divulgación, la Investigación, la Formación y la Acción Social. Todas ellas siempre con el denominador común de reducir a cero el número de víctimas en accidentes de tráfico y promover hábitos responsables al volante.

La Fundación Línea Directa pretende convertirse en un referente en materia de Seguridad Vial en España y para ello, ha impulsado a lo largo del año distintas acciones como los Estudios de Seguridad Vial, el Premio Periodístico de Seguridad Vial, el Premio Emprendedores y Seguridad Vial, el Curso de Destreza en la Conducción o el Calendario Solidario en favor de alguna asociación o fundación que actúe en pro de la seguridad en carretera, entre otras.

Tras una década en la que se han alcanzado importantes logros en materia de Seguridad Vial, reduciendo el número de fallecidos en carretera en España en un 72%, es fundamental no caer en el conformismo, ya que aún queda mucho por hacer. En el horizonte, nuevos desafíos para la Seguridad Vial tales como el envejecimiento del parque de vehículos o el aumento de la movilidad y de los desplazamientos, entre otros. Un reto común en el que, desde la Fundación Línea Directa, se impulsa la implicación de toda la sociedad.

El acto de presentación de la Fundación, que tuvo lugar en el mes de abril en el Palacio Fernán Núñez de Madrid, contó con la participación de Raúl Rojas, Profesor de Inteligencia Artificial de la Universidad Libre de Berlín y creador del "coche autónomo", un vehículo que, gracias a un complejo sistema de control, puede circular sin conductor.

HABLAR DE SEGURIDAD VIAL  
MERECE UN PREMIO



línea directa  
XI Premio Periodístico  
de Seguridad Vial



*"Bajo el lema "Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora", la Fundación Línea Directa nace con el objetivo de lograr un sueño: reducir a cero los fallecidos en accidente de tráfico."*

**Francisco Valencia**  
DIRECTOR DE GOBIERNO CORPORATIVO



## PATRONATO

La Fundación Línea Directa cuenta en su Patronato con importantes personalidades de la política, la empresa y los medios de comunicación.

### PRESIDENTE

**Alfonso Botín-Sanz de Sautuola,**  
Presidente de Línea Directa.

### VICEPRESIDENTE

**Miguel Ángel Merino,**  
Consejero Delegado de Línea Directa.

### PATRONOS



**Pere Macias,** Presidente de la Comisión de Seguridad Vial del Congreso de los Diputados.



**Matías Prats,** Periodista y Presentador de Informativos de Antena 3TV.



**Pedro Guerrero,** Presidente de Bankinter.



**Rodrigo Martín,** Presidente Fundación Randstad.



**Pere Navarro,** Ex Director General de Tráfico.

### NO PATRONOS



**Director General de la Fundación:**  
**Francisco Valencia,** Director de Gobierno Corporativo de Línea Directa.



**Secretario General de la Fundación:**  
**Pablo González-Schwitters,** Director del Área de Secretaría General de Línea Directa.



# Investigación,

## AFÁN POR CONCIENCIAR EN SEGURIDAD VIAL



**La investigación es uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta la actividad de la Fundación Línea Directa. Sus informes tienen como objetivo ayudar a comprender mejor la siniestralidad en carretera y fomentar hábitos de conducción segura.**

La **Fundación** Línea Directa dedica una parte importante de su actividad a estudiar diversos aspectos relacionados con la siniestralidad en carretera con el objetivo de ayudar en la prevención de los accidentes de tráfico. Para ello, publica a lo largo del año importantes informes de Seguridad Vial que realiza en colaboración con prestigiosas instituciones españolas tales como el Instituto de Tráfico y Seguridad Vial de Valencia (INTRAS), la Fundación Española para la Seguridad Vial (FESVIAL), el Instituto Universitario de Investigación del Automóvil (INSIA) o Centro de Zaragoza.

En 2014, la Fundación Línea Directa ha elaborado 3 estudios de Seguridad Vial:

- *Sistemas Tecnológicos Avanzados para la Prevención de Accidentes de Tráfico.*
- *Accidentalidad y Tribus Moteras (2009-2013).*
- *Conductas Irresponsables al Volante.*

Todos ellos han logrado una excelente repercusión social y mediática, alcanzando un total de 650 impactos en noticias y una audiencia acumulada de 162 millones.



Estudio sobre los Sistemas Tecnológicos Avanzados para la Prevención de Accidentes de Tráfico

### SISTEMAS TECNOLÓGICOS AVANZADOS PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁFICO

El informe, realizado en colaboración con Centro Zaragoza, instituto de investigación de referencia en la reparación de vehículos, analizó en profundidad los 4 sistemas tecnológicos más relevantes para la prevención de accidentes de tráfico -Frenado de Emergencia Autónomo (AEB); Ayuda al Mantenimiento de Carril (LKA); Detección de Fatiga (DDD) y Monitorización de Ángulos Muertos (BSM)-, así como la percepción y el conocimiento de los conductores españoles sobre esta nueva y desconocida tecnología.



Accidentalidad y Tribus Moteras (2009-2013)  
Octubre 2014

### ACCIDENTALIDAD Y TRIBUS MOTERAS (2009-2013)

Para estudiar el fenómeno de la siniestralidad de las motos, la Fundación Línea Directa analizó los datos de las estadísticas agregadas de 48.500 accidentes de motocicleta registrados y aportados por la aseguradora Línea Directa durante los últimos 5 años. Con el objetivo de comprender mejor este tipo de siniestros y elaborar una radiografía de la accidentalidad de los vehículos a dos ruedas, el informe agrupó a los motoristas en 5 categorías o "Tribus Moteras": Urbana, Carretera, Custom, Deportiva y Campo.



'Conductas irresponsables al volante (2014)'

### CONDUCTAS IRRESPONSABLES AL VOLANTE

Con el fin de llamar la atención y concienciar sobre las prácticas peligrosas más comunes al volante y averiguar qué opinión y grado de conocimiento tienen los españoles sobre cuestiones básicas de seguridad, la Fundación Línea Directa elaboró este informe, que estudió 1.200 entrevistas realizadas a conductores de toda la geografía española. La principal conclusión del estudio fue que 5 millones de conductores reconocen no respetar la distancia de seguridad.





**Para la Fundación Línea Directa es fundamental el papel que los medios de comunicación tienen en la difusión de prácticas de conducción responsables. Entre las acciones que la Fundación lleva a cabo a lo largo del año, ocupa un lugar destacado por su importante reconocimiento social y mediático el Premio Periodístico de Seguridad Vial.**

Consciente de la necesidad de fomentar la concienciación social sobre Seguridad Vial, la Fundación Línea Directa realiza diversas acciones a lo largo del año entre las que ocupa un lugar destacado el Premio Periodístico de Seguridad Vial, un referente nacional en el ámbito del periodismo.

El Premio se divide en tres categorías: Prensa, Radio y Televisión, dotadas cada una de ellas con 10.000 euros. Además, la Fundación otorga dos galardones, el Premio Honorífico y el Premio Solidario, cuyos finalistas son propuestos por un Comité de Expertos de reconocido prestigio.

*La Fundación premia la labor de aquellos profesionales de la comunicación que con su trabajo impulsan una conducción responsable.*

### XI EDICIÓN DEL PREMIO PERIODÍSTICO

En 2014, la Fundación Línea Directa celebró la XI edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial que, en esta ocasión, reconoció la labor de Informe Semanal (TVE), COPE Valencia y Autofácil en las categorías de Televisión, Radio y Prensa, respectivamente. El Premio Solidario recayó en el Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo, y el Premio Honorífico fue para el periodista Paco Costas. Además, con motivo de llevar diez ediciones completas del Premio, se otorgó el Premio de la Década al programa Callejeros de Cuatro. Este premio fue otorgado por un jurado compuesto por todos los ganadores de las ediciones anteriores.

En esta edición se superó una vez más el récord de participación, con un total de 1.326 candidaturas recibidas, un 34% más que el año anterior, de las cuales 1.171 fueron trabajos de Prensa, 81 de Radio y 74 de Televisión.

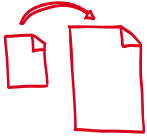


El acto de entrega tuvo lugar en los Teatros Canal de Madrid y fue presidido por Pere Macias, Presidente de la Comisión sobre Seguridad Vial y Movilidad Sostenible del Congreso de los Diputados y patrono de la Fundación Línea Directa. Además, el evento contó con la presencia de María Belón, superviviente del tsunami de 2004.

### UN JURADO DE EXCEPCIÓN

La XI edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial contó con un jurado de gran prestigio, **presidido por María Seguí, Directora General de Tráfico**, y compuesto por distintas personalidades del mundo de la empresa, la administración y el periodismo:

- Flavia Rodríguez-Ponga, Directora General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Pedro Guerrero, Presidente de Bankinter.
- María del Pilar González de Frutos, Presidenta de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).
- Mar Cogollos, Directora de AESLEME (Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal).
- Ernesto Sáenz de Buruaga, Director de "La Mañana" de Cadena COPE.
- Vicente Jiménez Navas, Corresponsal en Nueva York de EL PAÍS.
- Pepa Bueno Márquez, Directora de "Hoy por Hoy" de Cadena SER.
- Javier García Vila, Director de Europa Press.
- Ángela Alcover, Periodista de TVE. Ganadora de la categoría de Televisión en la edición anterior de estos galardones.



**Educación en Seguridad Vial es clave para alcanzar el objetivo de cero fallecidos en carretera. La Fundación Línea Directa, en su apuesta por la formación, ha puesto en marcha diversas iniciativas cuya finalidad es mejorar el grado de conocimiento que los conductores españoles tienen sobre distintos aspectos de la conducción.**

A lo largo de 2014, la Fundación Línea Directa ha llevado a cabo distintas iniciativas para mejorar la formación y las habilidades de los españoles al volante con el objetivo de reducir los accidentes de tráfico. Destaca el Curso de Destreza en la Conducción, un proyecto piloto celebrado en el Instituto Nacional de Técnica Aeroespacial "Esteban Terradas" (INTA), al que acudieron un total de 20 personas que fueron seleccionadas mediante un sorteo a través de las Redes Sociales de la Fundación.

*Desde sus inicios, Línea Directa viene apostando firmemente por la formación en Seguridad Vial como uno de los medios más efectivos para reducir los índices de siniestralidad.*



### APRENDE CON NOSOTROS

En 2014, la Fundación Línea Directa ha puesto en marcha una formación online y gratuita a través de su página web para que cualquier usuario pueda ampliar sus conocimientos en materias relacionadas con la Seguridad Vial. Los cursos, diseñados de un modo muy atractivo e interactivo, se dividen en seis píldoras que se centran en diferentes riesgos relacionados con la accidentalidad en carretera tales como la conducción en condiciones climatológicas adversas, los adelantamientos en carreteras convencionales o el estrés al volante, entre otros, y siempre con el objetivo fundamental de ayudar a prevenir la siniestralidad vial.

[www.fundacionlineadirecta.org](http://www.fundacionlineadirecta.org)

En los cursos, diseñados por especialistas para que cualquier conductor; con independencia de su experiencia, pudiera realizarlos, los participantes aprendieron técnicas de conducción para enfrentarse a situaciones difíciles que pueden aparecer en la carretera tales como el subviraje o el aquaplaning, entre otros.

Al final de la jornada, se realizó una encuesta de satisfacción a todos los participantes para conocer de primera mano su opinión sobre esta iniciativa. Los resultados fueron muy positivos, ya que el 100% recomendaría a familiares y amigos el curso y para el 95% la experiencia había resultado muy positiva.

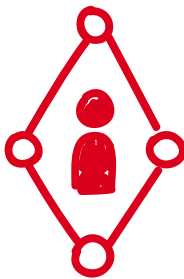
La experiencia de este curso de conducción junto con un amplio sondeo de opinión realizado por la Fundación sentaron las bases del estudio de Seguridad Vial "Conductas Irresponsables al Volante", con una excelente repercusión mediática y social.



**La Fundación Línea Directa tiene como fin fundamental poner en marcha iniciativas orientadas a mejorar la Seguridad Vial en España. El Calendario Solidario por la Seguridad Vial y el Premio Emprendedores y Seguridad Vial son dos de sus líneas de actuación en este aspecto.**

### CALENDARIO SOLIDARIO

En 2014, la Fundación Línea Directa ha elaborado el Calendario Solidario por la Seguridad Vial 2015 en favor de la Fundación del Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo, centro de referencia en la rehabilitación integral de la lesión medular espinal, y con la finalidad de recaudar fondos para el mismo.



Bajo el lema, "Haz algo, haz lo que puedas", introducido en la gala del XI Premio Periodístico de Seguridad Vial por María Belón, el Calendario se realizó con la colaboración de 12 destacados nombres del periodismo español, tales como Iñaki Gabilondo, Olga Viza, Isabel Gemio o Mónica Carrillo,

entre otros, que posaron con los profesionales del Hospital con el objetivo de concienciar sobre la importancia de actuar de manera responsable al volante y poner en valor el trabajo de estos profesionales.



VIDEO DE PRESENTACIÓN DEL PREMIO EMPRENDEDORES Y SEGURIDAD VIAL 2014



### PREMIO EMPRENDEDORES Y SEGURIDAD VIAL

La Fundación cree firmemente en la necesidad de fomentar la implicación del sector privado en la lucha contra los accidentes de tráfico. Por ello, ha puesto en marcha una aceleradora para proyectos de emprendimiento en el ámbito de la Seguridad Vial, una iniciativa pionera en España, destinada a impulsar proyectos orientados a prevenir la siniestralidad en carretera. Para llevar a cabo este proyecto, la Fundación Línea Directa cuenta también con la implicación de IESE Business School, Bankinter, la Fundación para la Innovación Bankinter y Línea Directa Aseguradora.

El ganador, elegido por un prestigioso jurado formado por nueve personalidades del ecosistema emprendedor, recibirá 20.000 euros a fondo perdido con "arrastré" (coconversión), así como formación, mentoring y acceso a rondas de inversión.

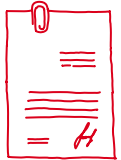
*financ ✓*  
*comerc ✓*  
*com m ✓*  
*com v ✓*

<b>RESULTADOS</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>1. CUENTA DE RESULTADOS DEL GRUPO</b>			
PRIMAS DEVENGADAS (€)	650.670.688	642.474.438	650.584.510
BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS	133.929.958	128.513.336	121.497.350
BENEFICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	93.982.906	90.951.836	86.605.056
<b>2. RATIOS DE GESTIÓN DEL GRUPO</b>			
SINIESTRALIDAD NETA	67,53%	68,78%	70,28%
RATIO COMBINADO NETO	86,58%	87,71%	88,56%
RECURSOS PROPIOS (€)	223.358.623	419.686.271	387.805.000
SUPERÁVIT DEL MARGEN DE SOLVENCIA	114.485.497	310.813.145	276.163.156
<b>3. BALANCE DE SITUACIÓN DEL GRUPO</b>			
PROVISIONES TÉCNICAS	598.984.150	592.460.493	603.563.695
ACTIVOS TOTALES	1.276.623.208	1.277.575.859	1.140.870.528
PATRIMONIO NETO	317.720.235	480.687.147	434.887.499
<b>4. CARTERA DE CLIENTES</b>			
CARTERA	2.226.249	2.095.138	1.975.336
PÓLIZAS DE MOTOR	1.855.628	1.796.302	1.744.754
PÓLIZAS DE HOGAR	332.404	278.966	218.675
SEGURO DE BIENESTAR	38.217	19.870	11.907
EMPLEADOS	1.925	1.955	1.951

<i>Cuenta técnica consolidada</i>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
PRIMAS IMPUTADAS NETAS DE REASEGURO	641.203.660	642.517.458	660.778.107
COSTE SINIESTRAL NETO DE REASEGURO	(433.010.635)	(441.912.330)	(464.418.280)
GASTOS OPERATIVOS Y TÉCNICOS NETOS	(123.209.143)	(121.621.851)	(120.737.439)
INGRESOS FINANCIEROS NETOS	42.280.257	44.226.970	41.513.455
<b>RESULTADO CUENTA TÉCNICA ASEGURADORA</b>	<b>127.264.138</b>	<b>123.210.247</b>	<b>117.135.843</b>
OTROS INGRESOS FINANCIEROS NETOS	(84.267)	(58.715)	(44.450)
OTROS INGRESOS	12.424.964	12.247.630	10.395.821
OTROS GASTOS	5.674.878	(6.885.826)	(5.989.863)
<b>RESULTADO CUENTA NO TÉCNICA</b>	<b>6.665.819</b>	<b>5.303.089</b>	<b>4.361.508</b>
<b>RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>133.929.958</b>	<b>128.513.336</b>	<b>121.497.351</b>
<b>IMPUESTO DE SOCIEDADES</b>	<b>39.947.052</b>	<b>37.561.500</b>	<b>34.892.294</b>
<b>RESULTADO CONSOLIDADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>93.982.906</b>	<b>90.951.836</b>	<b>86.605.056</b>

<i>Balance consolidado a 31.12.2014</i>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>ACTIVO</b>			
TESORERÍA	50.319.516	65.633.853	39.518.042
CARTERA DE INVERSIONES, DISPONIBLES PARA LA VENTA	934.594.176	971.762.232	742.814.778
PRÉSTAMOS, DEPÓSITOS Y PARTIDAS A COBRAR	93.446.136	83.978.931	214.758.548
PARTICIPACIÓN DEL REASEGURO EN LAS PROVISIONES TÉCNICAS	3.512.894	3.524.480	4.151.507
INMOVILIZADO MATERIAL E INVERSIONES INMOBILIARIAS	90.886.045	49.304.280	46.626.317
INMOVILIZADO INTANGIBLE	12.109.223	12.692.457	13.084.061
PAGOS ANTICIPADOS Y PERIODIFICACIONES	71.907.062	73.997.738	64.288.301
ACTIVOS FISCALES	19.848.156	16.681.888	15.628.974
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>1.276.623.208</b>	<b>1.277.575.859</b>	<b>1.140.870.529</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>			
DÉBITOS Y CUENTAS A PAGAR	253.999.032	117.090.089	29.051.763
PROVISIONES TÉCNICAS	598.984.150	592.460.493	603.563.695
PROVISIONES NO TÉCNICAS	14.605.537	14.242.597	14.312.370
OTROS PASIVOS	388.970	111.544	0
PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES Y DIFERIDOS	90.925.283	72.983.989	59.055.202
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>958.902.972</b>	<b>796.888.712</b>	<b>705.983.030</b>
FONDOS PROPIOS	262.024.707	458.164.193	427.212.357
AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR	55.695.529	22.522.954	7.675.143
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>317.720.235</b>	<b>480.687.147</b>	<b>434.887.499</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>1.276.623.208</b>	<b>1.277.575.859</b>	<b>1.140.870.529</b>
<b>MARGEN DE SOLVENCIA CONSOLIDADO</b>			
MINIMO EXIGIDO	108.873.126	108.873.126	111.641.844
FONDOS DISPONIBLES	223.358.623	419.686.271	387.805.000
<b>SUPERÁVIT DEL MARGEN DE SOLVENCIA</b>	<b>114.485.497</b>	<b>310.813.145</b>	<b>276.163.156</b>
<b>RATIO DE SOLVENCIA</b>	<b>205,2%</b>	<b>385,5%</b>	<b>347,4%</b>
<b>COBERTURA DE PROVISIONES TÉCNICAS</b>			
PROVISIONES TÉCNICAS A CUBRIR	640.252.616	628.236.957	626.022.340
BIENES AFECTOS A COBERTURA	1.040.547.071	1.097.587.391	989.876.553
<b>SUPERÁVIT/(DÉFICIT) EN COBERTURA</b>	<b>400.294.454</b>	<b>469.350.434</b>	<b>363.854.213</b>
<b>% COBERTURA</b>	<b>162,5%</b>	<b>174,7%</b>	<b>158,1%</b>

# Informe de Auditoría



**Deloitte.**

Deloitte, S.L.  
Plaza Tetuill Real Pinar, 1  
Sane Pinar  
28003 Madrid  
España  
Tel: +34 915 14 20 00  
Fax: +34 915 14 11 00  
www.deloitte.es

## INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

A los Accionistas de  
Línea Directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros:

### Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas adjuntas de Línea Directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante la Sociedad dominante) y Sociedades dependientes que componen el Grupo Línea Directa Aseguradora, que comprenden el balance consolidado al 31 de diciembre de 2014, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

### Responsabilidad de los administradores en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo Línea Directa Aseguradora, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable al Grupo Línea Directa Aseguradora en España, que se identifica en la Nota 2.a de la memoria consolidada adjunta, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

### Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas adjuntas basada en nuestra auditoría. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la auditoría de cuentas vigente en España. Dicha normativa exige que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas están libres de incorrecciones materiales.

Una auditoría requiere la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en las cuentas anuales consolidadas. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la formulación por parte de los Administradores de la Sociedad dominante de las cuentas anuales consolidadas, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo Línea Directa Aseguradora. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la dirección, así como la evaluación de la presentación de las cuentas anuales consolidadas tomadas en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

Deloitte, S.L. is a member of the network of member firms of the Deloitte network, which is a global organization of member firms of the Deloitte network. The Deloitte network is a global organization of member firms of the Deloitte network.

### Opinión

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera consolidada del Grupo Línea Directa Aseguradora al 31 de diciembre de 2014, así como de sus resultados consolidados y flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación, y en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

### Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2014 contiene las explicaciones que los Administradores de la Sociedad dominante consideran oportunas sobre la situación del Grupo Línea Directa Aseguradora, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2014. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la sociedad dominante y las sociedades dependientes.

DELOITTE, S.L.  
Inscrita en el R.O.A.C. Nº S0692

18 de febrero de 2015

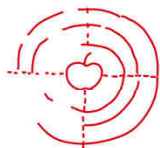


**David Pérez**  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE FINANZAS

*"Los resultados financieros de Línea Directa en 2014 han sido excelentes, ya que hemos crecido en facturación, cartera y beneficio, conteniendo la siniestralidad y registrando uno de los ratios combinados más bajos del sector."*

Acerca de esta  
**Memoria**

## [ Objetivo ]



**La presente Memoria da cuenta de la actividad y resultados en los ámbitos económico, social y medioambiental del Grupo Línea Directa entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014, con el objetivo de mostrar su transparencia y compromiso con sus grupos de interés.**

### ESTÁNDAR INTERNACIONAL

Línea Directa ha seguido las pautas y recomendaciones de la Guía G3 de *Global Reporting Initiative* (GRI), organización especializada en informes de sostenibilidad y responsabilidad corporativa, dando respuesta a todos los indicadores exigidos para alcanzar la calificación B, confirmada por GRI. Este estándar internacional implica la aplicación de ciertos principios que aseguran la calidad de la información, como son el principio de equilibrio, de comparabilidad, de precisión, de periodicidad, de claridad y de fiabilidad.

*GRI ha verificado que la memoria cumple con GRI Guidelines, Application Level B.*

### ALCANCE Y COBERTURA

Línea Directa publica esta Memoria con periodicidad anual, incluyendo además datos del ejercicio anterior para evaluar objetivamente la evolución de los principales indicadores de desempeño. Siguiendo el mismo criterio establecido en la consolidación de la información financiera del Grupo Línea Directa Aseguradora, se incluye información de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros y sus Sociedades dependientes, siendo su ámbito de actuación España.

En el ejercicio 2014 no han tenido lugar cambios significativos en cuanto al tamaño, estructura o propiedad de la organización, ni tampoco ha variado el alcance y cobertura de la presente Memoria respecto a las Memorias de ejercicios anteriores.

En el caso de que alguna información no corresponda a dicho alcance, se ha especificado de forma explícita en el documento. Asimismo, cuando se ha considerado conveniente para mejorar la comprensión de la información, se han incluido explicaciones de las hipótesis de cálculo.

### RELEVANCIA Y MATERIALIDAD

La definición de la materialidad de la memoria, así como la selección del contenido a reportar se ha realizado en base a los aspectos considerados más relevantes para nuestros principales grupos de interés. Para ello, Línea Directa ha analizado la información recibida a través de los distintos canales de comunicación establecidos con clientes, empleados y proveedores. En dicho análisis se ha considerado el contexto de sostenibilidad de Línea Directa y el principio de exhaustividad. Además, en 2014 Línea Directa ha chequeado la percepción y la reputación de la marca entre sus grupos de interés.

### PRINCIPIOS QUE NOS COMPROMETEN

Asimismo, Línea Directa está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas (*Global Compact*) como empresa signataria desde 2011, habiendo publicado su primer Informe de Progreso en 2013. Durante 2014 sigue con su compromiso de impulsar, proteger y extender los 10 principios del acuerdo internacional, publicando su resultado en el *Communication On Progress 2014*. Con ello, Línea Directa adquiere el cometido de participar en la protección de los derechos humanos y laborales, en el respeto al medioambiental y en la lucha contra la corrupción.



### VERIFICACIÓN EXTERNA

La información económica publicada en esta Memoria ha sido revisada por un auditor independiente. Asimismo, Línea Directa tiene prevista la revisión externa de los contenidos de la Memoria y de su adaptación al estándar *Global Reporting Initiative* en futuros ejercicios.



## MEMORIA CORPORATIVA 2014 DE LÍNEA DIRECTA

### CONTENIDOS GRI G3

1	ESTRATÉGIA 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. 4-7, 10, 15, 23

2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Páginas de la Memoria
2.1	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	p. 10-11
2.2	PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	p. 10, 11, 16, 17
2.3	ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA ORGANIZACIÓN, INCLUIDAS LAS PRINCIPALES DIVISIONES, ENTIDADES OPERATIVAS, FILIALES Y NEGOCIOS CONJUNTOS (JVS)	p. 10-11 y Cuentas Anuales 2014 (p. 56, 57, 58)
2.4	LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN	Contraportada
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. 10, 59
2.6	NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	p. 10-11 y Cuentas Anuales 2014 (p. 58)
2.7	MERCADOS SERVIDOS (INCLUYENDO EL DESGLOSE GEOGRÁFICO, LOS SECTORES QUE ABASTECE Y LOS TIPOS DE CLIENTES/BENEFICIARIOS)	p. 2, 3, 10, 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 y Cuentas Anuales 2014 (p. 58)
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. 10, 11, 59
2.10	PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO INFORMATIVO	p. 13, 15, 33

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. 59
3.2	FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE (SI LA HUBIERE)	p. 59
3.3	CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS (ANUAL, BIENAL, ETC.)	p. 59



3.4	PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O SU CONTENIDO	p. 59, 60
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. 10, 11, 39, 40, 59
3.6	COBERTURA DE LA MEMORIA (P. EJ. PAÍSES, DIVISIONES, FILIALES, INSTALACIONES ARRENDADAS, NEGOCIOS CONJUNTOS, PROVEEDORES)	p. 10, 11, 59
3.7	INDICAR LA EXISTENCIA DE LIMITACIONES DEL ALCANCE O COBERTURA DE LA MEMORIA	p. 10, 11, 59
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. 10, 11, 27, 59
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 RECOPIACIÓN DE INDICADORES Y DEMÁS INFORMACIÓN DE LA MEMORIA	p. 48, 49, 59
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. 59
3.11	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS RELATIVOS A PERIODOS ANTERIORES EN EL ALCANCE, LA COBERTURA O LOS MÉTODOS DE VALORACIÓN APLICADOS EN LA MEMORIA	p. 59
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. 58, 59

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. 18, 19, 20, 21
4.2	INDICAR SI EL PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO OCUPA TAMBIÉN UN CARGO EJECUTIVO	p. 18, 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. 18, 19, 20, 21
4.4	MECANISMOS DE LOS ACCIONISTAS Y EMPLEADOS PARA COMUNICAR RECOMENDACIONES O INDICACIONES AL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO	p. 19, 41, 42, 43
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. 18, 19, 20, 21, 39, 40. 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. <a href="http://info.lineadirecta.com/trabaja-con-nosotros/conocenos/valores-corporativos">http://info.lineadirecta.com/trabaja-con-nosotros/conocenos/valores-corporativos</a>
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, 40, 59
4.10	PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO PROPIO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO, EN ESPECIAL CON RESPECTO AL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL	p. 18-21. 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. 39, 40, 48-55, 59
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. 10, 11, 13, 50-55, 59
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, 40, 59
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. 41-47, 59
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, 42-43, 45-46, 59

<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	<b>Páginas de la Memoria</b>
DESEMPEÑO ECONÓMICO	p. 2-7, 31, 56-57
PRESENCIA EN EL MERCADO	p.10
IMPACTO ECONÓMICO DIRECTO	p. 2, 3, 15, 18, 19, 50-55, 56, 57. Línea Directa ha invertido un total de 1.350.000€ en proyectos de Seguridad Vial, medioambiente, asociaciones de víctimas y multiples proyectos solidarios (NUEZ).

<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	<b>Páginas de la Memoria</b>
MATERIALES	p. 48, 49
ENERGÍA	p. 48, 49
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. 48, 49. Para vertidos y residuos, aspectos ambientales no significativos dada la actividad de Línea Directa.
PRODUCTOS Y SERVICIOS	p. 48, 49
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	Durante el ejercicio 2014 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. 48, 49. Durante el ejercicio 2014 no ha habido inversiones ni gastos ambientales significativas.

<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>	<b>Páginas de la Memoria</b>
<b>Prácticas laborales y ética en el trabajo</b>	
EMPLEO	p. 41-43
RELACIÓN EMPRESA TRABAJADORES	p. 41-43. 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	Línea Directa garantiza la seguridad y la salud de todos sus empleados a través de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales propio, que fomenta la cultura preventiva y desarrolla Planes de Emergencia de los edificios.
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	p. 42
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	p. 3, 19, 22, 39, 40, 41, 43

<b>Derechos humanos</b>	
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y APROVISIONAMIENTOS	p. 22, 59. No ha habido acuerdos de inversión significativos en el ejercicio 2014.
NO DISCRIMINACIÓN	p. 41-43. Código Ético del Grupo Línea Directa p. 5. No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2014.
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS	p. 59. 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. 59. 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. 59. 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. 41-43. 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. 59. Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.

### Sociedad

COMUNIDADES LOCALES	p. 50-55
CORRUPCIÓN	p. 22, 23, 59. Código Ético del Grupo Línea Directa p.9
POLÍTICA PÚBLICA	p. 10, 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, 59. Código Ético del Grupo Línea Directa p.8
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	p. 22, 59. Código Ético del Grupo Línea Directa p.8. No se han identificado sanciones en el ejercicio 2014.

### Responsabilidad de producto

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	p. 44-46
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	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, 59. Código Ético del Grupo Línea Directa p.8 No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2014.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	p. 22, 59. No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2014.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO		Tipo	Páginas de la Memoria
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, 18, 19, 56, 57
EC2	CONSECUENCIAS FINANCIERAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN DEBIDO AL CAMBIO CLIMÁTICO.	C	p. 48-49
EC3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DEBIDAS A PROGRAMAS DE BENEFICIOS SOCIALES.	C	p. 2, 3, 50-55
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 2014.
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.
EC6	POLÍTICA, PRÁCTICAS Y PROPORCIÓN DE GASTO CORRESPONDIENTE A PROVEEDORES LOCALES EN LUGARES DONDE SE DESARROLLEN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS.	C	p. 47
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. 50-55. Línea Directa ha invertido un total de 1.350.000€ en proyectos de Seguridad Vial, medioambiente, asociaciones de víctimas y múltiples proyectos solidarios (NUEZ) durante 2014.
EC9	ENTENDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS, INCLUYENDO EL ALCANCE DE DICHS IMPACTOS.	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.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Tipo	Páginas de la Memoria
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. 48-49. El consumo básico de energía es eléctrico. En 2014: 14.504,04 Gigajulios (GJ); En 2013: 13.902,84 Gigajulios GJ. Diferentes variables de aumento de actividad laboral ha generado un aumento del 4,3%, hasta 601,2 Gigajulios (GJ) más que el año anterior.
EN4	CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS.	C	p. 48-49. El consumo básico de energía es eléctrico.

EN5	AHORRO DE ENERGÍA DEBIDO A LA CONSERVACIÓN Y A MEJORAS EN LA EFICIENCIA.	A	p. 48-49. En 2014: 14.504,04 Gigajulios (GJ); En 2013: 13.902,84 Gigajulios GJ. Diferentes variables de aumento de actividad laboral ha generado un aumento del 4,3%, hasta 601,2 Gigajulios (GJ) más que el año anterior.
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. 48, 49
EN7	INICIATIVAS PARA REDUCIR EL CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA Y LAS REDUCCIONES LOGRADAS CON DICHAS INICIATIVAS.	A	p. 48, 49
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	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	No se recicla ni se 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. 48-49
EN17	OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO, EN PESO.	C	p. 48-49
EN18	INICIATIVAS PARA REDUCIR LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO Y LAS REDUCCIONES LOGRADAS.	A	p. 48-49
EN19	EMISIONES DE SUSTANCIAS DESTRUCTORA DE LA CAPA OZONO, EN PESO.	C	Este indicador no resulta de aplicación dada la actividad desarrollada por Línea Directa.
EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> Y OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE POR TIPO Y PESO.	C	p. 48-49. Consumo eléctrico: NO <sub>x</sub> : 1,5 Toneladas (Tn); SO <sub>x</sub> : 1,0 Tonelada (Tn). Grupos Electrónicos: SO <sub>x</sub> : 0,3 Tonelada (Tn). CO: 0,1 Toneladas (Tn). Calefacción: NO <sub>x</sub> : 0,3 Toneladas (Tn)

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 está 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 2014.
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. 48-49
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 2014 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	Durante el ejercicio 2014 Línea Directa no ha recibido ninguna sanción o multa por incumplimiento de la normativa ambiental.
EN30	DESGLOSE POR TIPO DEL TOTAL DE GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES.	A	Durante el ejercicio 2014 no ha habido inversiones ni gastos ambientales significativas.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Páginas de la Memoria
<b>Prácticas laborales</b>			
LA1	DESGLOSE DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES POR TIPO DE EMPLEO, POR CONTRATO Y POR REGIÓN.	C	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 mantienen 20 indicadores reportados completamente, con al menos 1 de cada una de las categorías.
LA2	NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO DE EDAD, SEXO Y REGIÓN.	C	p. 3, 41-43
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. 41-43. 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. 41-43
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	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.
LA11	PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINÚA QUE FOMENTEN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y QUE LES APOYEN EN LA GESTIÓN DEL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES.	A	p. 41-43
LA12	PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL.	A	p. 41-43 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, 19-21, 41-43
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		Tipo	Páginas de la Memoria
<b>Derechos humanos</b>			
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 2014.
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, 47
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	Management employees del Grupo: 100% han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales en sesiones de 1h y 30 min.. Non management employees: 85% de los empleados de Línea Directa Aseguradora, 100% de los empleados de CAR y 40% de los empleados de Línea Directa Asistencia, han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales a 31 de diciembre de 2014, en sesiones presenciales y píldoras formativas con un total de 3 horas de media.
HR4	NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS.	C	Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
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.
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.
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.
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		Tipo	Páginas de la Memoria
<b>Sociedad</b>			
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 2014. 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	Management employees del Grupo: 100% han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales. Non management employees: 85% de los empleados de Línea Directa Aseguradora, 100% de los empleados de CAR y 40% de los empleados de Línea Directa Asistencia, han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales a 31 de diciembre de 2014.
SO4	MEDIDAS TOMADAS EN RESPUESTA A INCIDENTES DE CORRUPCIÓN.	C	No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2014.
SO5	POSICIÓN EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE LAS MISMAS Y DE ACTIVIDADES DE "LOBBYING".	C	p. 10 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 reclamaciones en relación con este aspecto en el ejercicio 2014.
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 multas en relación con este aspecto en el ejercicio 2014.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Páginas de la Memoria
<b>RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO</b>			
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. 24-33
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 DICHS 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. 44-46. 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 DICHS INCIDENTES.	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 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. 44-46

PR5	PRÁCTICAS CON RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, INCLUYENDO LOS RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	A	p. 44-46
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 DICHS INCIDENTES.	A	No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2014.
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 acciones legales por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia en el ejercicio 2014.
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 sanciones o multas significativas por el incumplimiento de leyes y regulaciones.

- C Indicador GRI Central  
A Indicador GRI Adicional



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



<b>PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS (GLOBAL COMPACT)</b>	<b>PÁGINAS DE LA MEMORIA *</b>	<b>INDICADORES GRI</b>
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.	p. 2-3, 10-11, 14-15, 22, 41-43, 47	EC5, LA4, LA6-9, LA13-14, SO5, HR1-9, PR1-2, PR8
Principio 2: Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abuso de derechos humanos.	p. 10-11, 22, 47	HR1-9, SO5
<b>TRABAJO</b>		
Principio 3: Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	p.10-11, 22, 41-43,47	LA4-5, HR1-3,HR5, SO5
Principio 4: Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.	p. 10-11, 22, 47	HR1-3, HR7, SO5
Principio 5: Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil.	p. 10-11, 22, 47	HR1-3, HR6, SO5
Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	p. 2-3, 10-11, 14-15, 22, 41-43, 47	EC7, LA2, LA13-14, HR1-4, SO5
<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
Principio 7: Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.	p. 10-11, 48-49,	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5
Principio 8: Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.	p. 10-11, 31, 48-49,	EN1-30, SO5, PR3-4
Principio 9: Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	p. 10-11, 31, 48-49,	EN2, EN5-7, EN10, EN26-27, EN30, SO5
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>		
Principio 10: Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno.	p. 10-11, 22	SO2-6

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

**Edita y elabora:** Departamento de Comunicación Externa y Responsabilidad Corporativa

**Diseño y maquetación:** see the change

**Depósito Legal:** M-6630-2015



Para más información se pueden consultar las tablas completas, con los contenidos y los indicadores GRI, en el siguiente enlace:

<http://info.lineadirecta.com/quienes-somos/memoria-corporativa>





## línea directa

Ronda de Europa nº7  
28760 Tres Cantos. Madrid  
Tel: 91 807 20 00

Síguenos en:



**50** años  
pensando diferente  
**bankinter.**