

MEMORIA
Corporativa

2015
Aniversario



linea directa

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
o en el teléfono:
91 807 20 00

Memorias anteriores



MEMORIA
Corporativa
2015



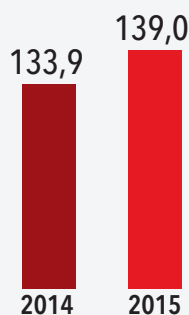
linea directa

Principales datos del año 2015



BAI
BENEFICIO ANTES
DE IMPUESTOS

+4%

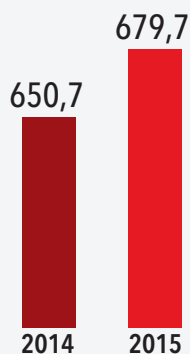


MILLONES DE EUROS



FACTURACIÓN
PRIMAS

+4,5%



MILLONES DE EUROS



SINIESTRALIDAD
NETA (%)

-1,1pp



2014 2015



**RATIO
COMBINADO**
(%)

-1,4pp



2014 2015

Un año más, el Grupo Línea Directa ha batido su récord de Beneficio Antes de Impuestos, alcanzando los 139 millones de euros, un 4% más que el año anterior.

Además, ha superado los 2,37 millones de clientes y ha conseguido cerrar 2015 con un crecimiento en facturación por primas del 4,5%, hasta alcanzar los 679,7 millones de euros.



CLIENTES

Nº PÓLIZAS EN CARTERA

+6,4%



EMPLEADOS

1.983
(+3%)

59%
MUJERES

41%
HOMBRES

93%
CONTRATOS INDEFINIDOS

24
NACIONALIDADES

CUOTA DE MERCADO

PÓLIZAS

6,6%

EN AUTOS



CARTA DEL PRESIDENTE

Un año más, me complace presentar la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Corporativa del Grupo Línea Directa, que reporta la actividad de la compañía en el pasado ejercicio y que, por cuarto año consecutivo, sigue la metodología establecida por el *Global Reporting Initiative* (GRI). Para ello, el presente informe recoge las tres dimensiones en las que Línea Directa se relaciona con sus Grupos de Interés: la dimensión económica, la social y la medioambiental.

Durante 2015 hemos asistido a cierta mejoría en las cifras macroeconómicas en nuestro país, que nos hacen suponer que lo peor de la crisis ya ha pasado. A la incipiente creación de empleo reflejada en las últimas Encuestas de Población Activa (EPA), se le ha sumado un notable repunte en la venta de vehículos nuevos, que, por primera vez en 7 años, ha superado el millón de unidades. Este indicador, clave para la industria aseguradora, augura una mayor contratación de los productos más completos en los próximos meses, al mismo tiempo que supone cierto rejuvenecimiento del parque automovilístico español, en el que más del 60% de los vehículos tienen más de 10 años.

El sector asegurador también parece haber experimentado un cambio de tendencia durante el pasado ejercicio. Por primera vez desde 2008, el ramo de Autos arroja cifras de crecimiento positivo (+1,7%), rompiendo así una tendencia que ha lastrado al sector durante casi una década. Por su parte, el ramo de Hogar ha reforzado notablemente su facturación durante 2015 (+2,1%), superando dos ejercicios (2013 y 2014) en los que se habían planteado algunas dudas sobre sus perspectivas y su capacidad de resistencia al entorno.

"2016 SERÁ UNA ETAPA LLENA DE DESAFÍOS QUE AFRONTAMOS CON OPTIMISMO, YA QUE **LÍNEA DIRECTA SE HA CONSOLIDADO COMO UNA DE LAS COMPAÑÍAS MÁS RENTABLES Y ROBUSTAS DEL SECTOR ASEGURADOR ESPAÑOL**"

En este contexto, los resultados de Línea Directa Aseguradora durante el pasado ejercicio han sido realmente extraordinarios. En 2015, año de su vigésimo aniversario, la compañía ha registrado un incremento neto de 144.000 pólizas, lo que le ha permitido alcanzar un volumen total de cartera de casi 2,4 millones de clientes (+6,4%). Respecto al volumen de prima devengada, Línea Directa ha experimentado un crecimiento agregado del 4,5% respecto a 2014, superando los 679,7 millones de euros. Este incremento se debe a la recuperación del ramo de Autos (+2,8%) y al fuerte crecimiento experimentado por el ramo de Hogar (+20,5%), muy superiores a los registrados por el sector en el mismo periodo.

Por su parte, el Beneficio antes de Impuestos (BAI) alcanzó en 2015 los 139 millones de euros (+4%), el más alto en la historia de la compañía, lo que unido a un ROE del 29,8% y a un ratio de Solvencia del 204%, consolida a Línea Directa como una de las aseguradoras más rentables, eficientes y sólidas del sector asegurador español.

Otro de los grandes resultados obtenidos por Línea Directa en 2015 ha sido, sin duda, su Ratio Combinado de Grupo, que ha descendido hasta el 85,37%, uno de los más bajos del sector. Este indicador, clave en la salud de una aseguradora, ha sido posible gracias a la gran eficiencia operativa demostrada por la compañía y a una excelente selección del riesgo, que han logrado reducir la siniestralidad del Grupo hasta mínimos históricos (66,43%).

Fuera del ámbito financiero, me gustaría destacar especialmente la inclusión de Línea Directa en el ranking MERCO RSC por primera vez en su historia. De esta forma,

tras figurar varios años consecutivos en MERCO Empresas y MERCO Talento como una de las 100 compañías con mejor reputación y como una de las marcas empleadoras más potentes, Línea Directa también se consolida como una de las empresas españolas más responsables y con mejor gobierno corporativo.

En este logro ha tenido un papel protagonista la Fundación Línea Directa, que ha vivido su primer ejercicio completo de forma muy exitosa, realizando y difundiendo importantes estudios sobre seguridad en carretera que, además de haber alcanzado una gran notoriedad, desempeñan un papel fundamental a la hora de mentalizar y concienciar a los conductores sobre la necesidad de mantener conductas responsables al volante.

2016 será un ejercicio de gran trascendencia, ya que, a la ansiada recuperación económica, se le está uniendo un incremento de la movilidad y, por tanto, de la frecuencia siniestral. Además, el sector habrá de afrontar la entrada en vigor del nuevo Baremo de Indemnización de accidentes y del nuevo sistema de cálculo de la solvencia (Solvencia II), con importantes consecuencias económicas y organizativas en todas las compañías de seguros. Por eso, este año será también una etapa llena de desafíos que afrontamos con optimismo tras haber salido muy reforzados de la crisis. Un periodo en el que, sin duda, Línea Directa se ha consolidado como uno de las compañías más rentables y robustas del sector asegurador español.

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola
Presidente de Línea Directa Aseguradora

DIÁLOGO CON MIGUEL ÁNGEL MERINO

CONSEJERO DELEGADO DE LÍNEA DIRECTA



En el 20º aniversario del nacimiento de Línea Directa, Miguel Ángel Merino, máximo responsable actual del Grupo, dialoga con José María San Segundo, Consejero Delegado de MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), sobre los principales logros obtenidos por Línea Directa en 2015. Juntos, reflexionan sobre los resultados de la compañía y sobre su apuesta por la reputación y la responsabilidad.

(José María San Segundo)

Te hiciste cargo de la compañía en octubre de 2010, en un momento en el que el entorno macroeconómico no acompañaba. 5 años después, se puede afirmar, a tenor de los resultados, que Línea Directa ha salido muy fortalecida de la crisis.

(Miguel Ángel Merino)

Efectivamente, 2015 ha sido un año muy positivo para la compañía, ya

que hemos crecido en rentabilidad, primas y volumen de cartera. No en vano, hemos batido nuestro récord de beneficio por quinto año consecutivo, con 139 millones de euros antes de impuestos, un 4% más que el año anterior.

Además, hemos afianzado la recuperación de la facturación, con un volumen de primas devengadas de 679,7 millones de euros, un 4,5% más que en 2014. Este incremento

se ha basado en la recuperación del ramo de Autos, que ha experimentado un crecimiento del 2,8% y a la gran evolución del ramo de Hogar, que ha facturado un 20,5% más que en 2014. Respecto a la cartera, también hemos registrado un crecimiento muy notable, con 144.000 pólizas netas, lo que nos ha permitido alcanzar un volumen total de cartera de casi 2,4 millones de clientes, un 6,4% más que en el último ejercicio.

Todo ello nos ha permitido aportar a Bankinter, nuestro accionista, un ROE del 29,8%, lo que significa que además de valor, sinergias y diversificación, le aportamos una gran rentabilidad.

(J.M.S.) Otros de los indicadores que han tenido una evolución excelente en 2015, han sido la siniestralidad y el ratio combinado. Pocas compañías en vuestro sector pueden presumir de tener una actividad aseguradora tan rentable.

(M.Á.M.) Hoy en día, el Ratio Combinado del ramo de Autos ronda el 100%, lo que quiere decir que muchas aseguradoras no ganan dinero con su actividad, sino a través de los ingresos financieros. Las cifras de Línea Directa en este campo son, por contra, un gran éxito, ya que nuestro Ratio Combinado de Grupo de 2015 ha descendido hasta el 85,37%, gracias, en gran medida, a una drástica reducción

de la siniestralidad, que ha bajado hasta el 66,43%. Además, la compañía obtuvo una cobertura de provisiones técnicas del 148% y un Ratio de Solvencia del 204%, lo que muestra su gran fortaleza y fiabilidad.

LÍNEA DIRECTA, UNA TRAYECTORIA DE 20 AÑOS

(J.M.S.) Una de las cuestiones que más llaman la atención sobre Línea Directa es su evolución a lo largo de sus 20 años de historia. Pese a haber vivido lo peor de la crisis económica, la compañía se ha adaptado muy bien a las circunstancias, sobreponiéndose al desplome en la venta de vehículos nuevos, al trasvase de coberturas vivida en todo el sector y a la pérdida de poder adquisitivo del ciudadano medio. ¿Crees que Línea Directa está cobrando otra dimensión como compañía? ¿Cuál ha sido la clave de su resistencia a un entorno tan adverso?

(M.Á.M.) Sí, el progreso de Línea Directa es imparable. La clave del gran comportamiento de la compañía durante estos años tan complejos, ha sido mantener su identidad, sus principios de actuación y su forma de entender el negocio basada en el dinamismo y la innovación.

De hecho, si echamos la vista atrás, podremos comprobar cómo desde nuestros inicios, siempre hemos tratado de ir un paso por delante que el resto de compañías. La implantación del modelo directo, la venta de seguros por Internet, los seguros masivos para motos y Hogar o la Asistencia Nocturna a Jóvenes, entre otras muchas aportaciones de Línea Directa, no son sino la consecuencia de haber comprendido que el negocio asegurador, pese a ser muy competido, está lleno de oportunidades. Innovar, cambiar y mejorar forma parte de nuestro ADN.



**“INNOVAR,
CAMBIAR Y
MEJORAR
FORMA
PARTE DE
NUESTRO
ADN”.**

"EN 2015 HEMOS BATIDO NUESTRO RÉCORD DE BENEFICIO POR QUINTO AÑO CONSECUTIVO, CON 139 MILLONES DE EUROS ANTES DE IMPUESTOS".



Por eso, creo que la estrategia de negocio desarrollada por Línea Directa en los últimos años ha sido todo un acierto. La flexibilización y la especialización de los productos han permitido a nuestro público objetivo responder mejor a sus necesidades a un precio aún más competitivo, lo que, dado el contexto económico, nos ha beneficiado. De hecho, nuestra cuota de mercado no deja de crecer, ya que disponemos del 6,1% de las primas del sector y del 6,6% de las pólizas.

Iniciativas como Nuez, como Penélope o como Aprecio, unido a una comunicación publicitaria muy exitosa, a una excelente selección del riesgo y a un fuerte impulso a la reputación, están llevando a la compañía a un nivel superior. En realidad, ése fue siempre el objetivo: dejar de ser la mejor aseguradora entre las más baratas para convertirnos en la más competitiva de las grandes.

(J.M.S.) Hoy, Línea Directa es la 5ª aseguradora de autos por volumen de facturación, con unas perspectivas extraordinarias. Lo mismo está sucediendo con el ramo de Hogar, en el que la compañía se ha consolidado como la 16ª entidad por primas sin haber recurrido a fusiones o adquisiciones.

(M.Á.M.) Sí, la trayectoria de la compañía es intachable y sus cifras impresionan. Pese a operar sólo en dos ramos, en nuestros 20 años de historia hemos facturado casi 9.000 millones de euros, hemos tramitado unos 7 millones de siniestros y hemos acumulado un Beneficio antes de Impuestos de unos 1.200 millones de euros. Unos datos extraordinarios no sólo por su volumen, sino por producirse de forma completamente orgánica, lo que permitido transformar de una forma muy armónica a una PYME en una gran compañía. Pero lo más meritorio es que ese crecimiento

se ha realizado día a día, póliza a póliza, persona a persona, sin compras ni grandes operaciones.

COMUNICACIÓN Y REPUTACIÓN

(J.M.S.) Una de las características principales del modelo directo reside en la ausencia de mediación y de redes de oficinas. Eso obliga a desarrollar una estrategia de comunicación publicitaria muy dinámica. ¿Es la comunicación publicitaria uno de los pilares estratégicos de Línea Directa?

(M.Á.M.) El desarrollar una comunicación publicitaria fresca y ágil alrededor del reclamo de precio competitivo y calidad en el servicio, es un sello distintivo de nuestra marca. Por eso, la figura de Matías Prats ha funcionado tan bien como prescriptor, porque transmite simpatía, fiabilidad y solidez, que son tres atributos muy propios de la compañía. De hecho, creo sinceramente que la campaña

"Permíteme que insista", ya forma parte de la historia publicitaria de este país.

Además de su popularidad, otra de los grandes aciertos de la campaña es que apuesta por la captación de los buenos conductores, premiando a los automovilistas que conservan los 15 puntos del carné con importantes ventajas comerciales en la compañía.

(J.M.S.) Esta trayectoria de éxito que estamos comentando quizás haya sido determinante para que Línea Directa sea reconocida por MERCO Empresas, MERCO Talento y MERCO RSC como una de las marcas con más reputación y fortaleza. ¿De dónde nace vuestro compromiso con la responsabilidad?

(M.Á.M.) En primer lugar, de la solidez de los resultados financieros y del dinamismo de nuestra propuesta comercial, que nos ha permitido gozar de una relevancia y una reputación muy potentes. Todo ello ha ido calando poco a poco en la percepción del sector, de los consumidores y de la sociedad en general, lo que ha facilitado la inclusión de Línea Directa en MERCO Empresas.

Línea Directa también se ha consolidado como una de las marcas empleadoras más importantes de nuestro país; una compañía construida por y para las personas en la que nuestros empleados constituyen una prioridad absoluta, lo que también nos ha permitido ser elegidos en MERCO Talento como una de las empresas más deseadas y valoradas para trabajar en España.

En el ámbito de la Responsabilidad Corporativa, como es ya conocido, nuestro compromiso con la Seguridad Vial es histórico, consustancial a nuestra actividad. En este sentido, la actividad de la Fundación Línea Directa en favor de la seguridad en carretera, unida a otras iniciativas recogidas en el II Plan de RSC de la compañía, ha ayudado a que, por primera vez en nuestra historia, hayamos sido designados por MERCO RSC como una de las empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo del país.

RETOS, DESAFÍOS, FUTURO

(J.M.S.) Pese a ser una empresa relativamente joven en el sector asegurador, es innegable que Línea Directa cuenta ya con una gran trayectoria y un modelo muy asentado. En 1995, poca gente creía posible vender seguros en España a través del teléfono. Hoy día es impensable renunciar a la contratación directa. ¿Ha cambiado mucho el mercado desde entonces?

(M.Á.M.) El reto esencial, que es crecer y diferenciarse, es el mismo. Pero es verdad que el entorno ha cambiado mucho. En la actualidad, el sector se enfrenta a retos muy importantes, incluso diría que trascendentales.

En 2016 ha entrado en vigor Solvencia II, el gran proyecto europeo en materia de control y medición de riesgos, con importantes consecuencias para el sector asegurador. Además, en 2016 también lo ha hecho el

nuevo Baremo de Indemnizaciones por lesiones en accidentes de tráfico, que, según nuestras estimaciones, incrementará las cuantías indemnizatorias en un 16%. Además, la recuperación económica conllevará un aumento de la movilidad y, por tanto, de la siniestralidad. Todo ello puede influir en la concentración del mercado, sobre todo teniendo en cuenta las cifras de Ratio Combinado en las que se mueve el sector.

(J.M.S.) ¿Qué otros valores son esenciales para Línea Directa a la hora de afrontar el futuro?

(M.Á.M.) La autoexigencia es la única forma de crecer. Por eso, a pesar de los éxitos, no podemos caer en la complacencia, porque el futuro nos exigirá lo mejor de nosotros mismos. En este sentido, el objetivo es claro: debemos seguir trabajando para convertir a Línea Directa en una compañía aún más grande; un proyecto multirramo y multiproducto que asiente su actividad sobre la responsabilidad, la excelencia y la especialización.



Video diálogo

Puede ver el vídeo del Diálogo con el CEO en el canal de Youtube de la compañía o en la versión digital de la Memoria.

ÍNDICE

02 Perfil de la compañía

- 02 Principales datos del año 2015
- 04 Carta del Presidente
- 06 Diálogo con el Consejero Delegado
- 12 Quiénes somos
- 14 Cumplimientos 2015
- 16 La RSC en cifras durante 2015
- 18 La fuerza de una marca

26 Líneas de Negocio

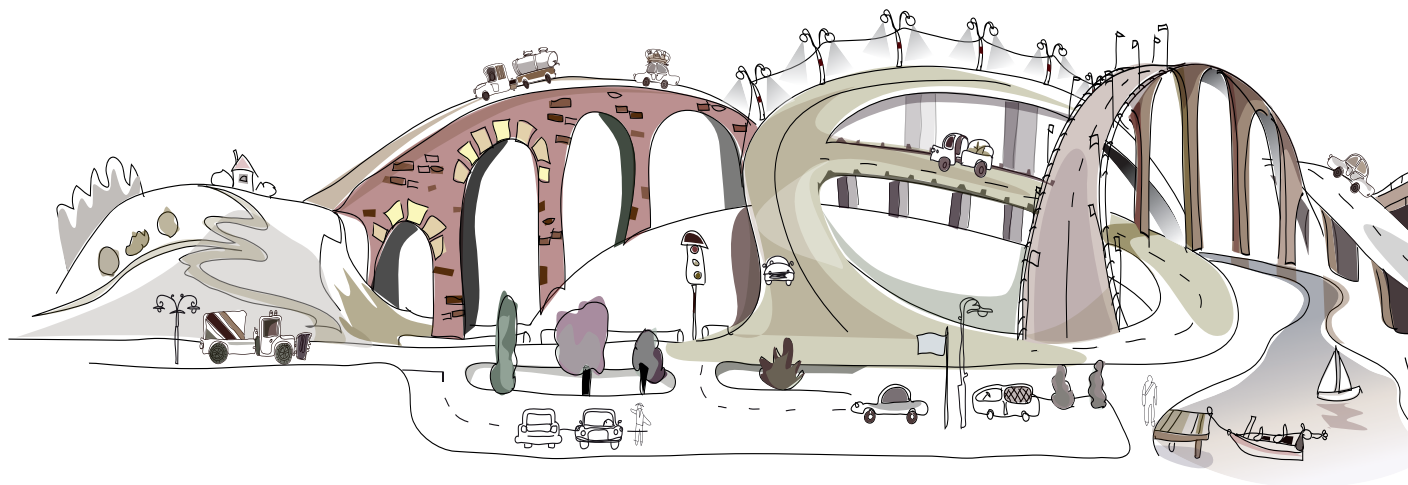
- 26 Autos
- 30 Hogar
- 32 Asistencia
- 33 Nuez

20 Órganos de Gobierno

- 20 Accionista y Consejo de Administración
- 22 Equipo de Dirección
- 24 Gestión Ética
- 25 Gestión y Control de Riesgos

34 Áreas de Soporte

- 34 Gestión de Accidentes
- 37 Tecnología



40 Nuestros compromisos

- 40 II Plan Director de RSC 2014-2016
- 42 Diálogo con empleados
- 45 Diálogo con clientes
- 47 Diálogo con proveedores
- 48 Compromiso con el Medio Ambiente

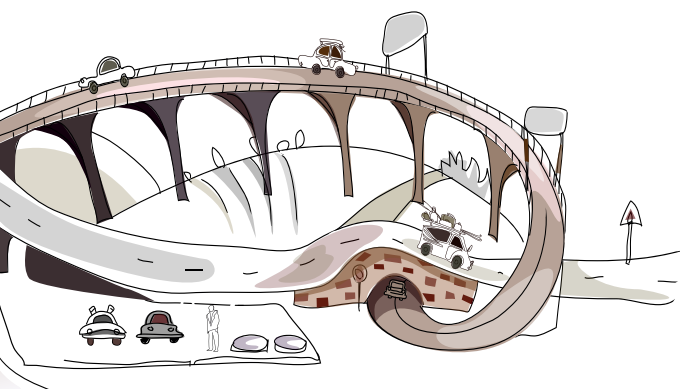
56 Resultados 2015

- 56 Resultados

50 Fundación Línea Directa

- 50 Un referente en Seguridad Vial
- 51 Investigación
- 53 Divulgación
- 54 Formación
- 55 Acción Social

58 Acerca de esta Memoria



QUIÉNES SOMOS

Línea Directa es la 5º aseguradora de Autos y la 16ª aseguradora del ramo de Hogar por volumen de facturación, lo que la convierte en un verdadero caso de éxito en el sector en España. La clave: su modelo de negocio directo y sin intermediarios y su 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 y basa su actividad en la flexibilidad, la especialización, los precios competitivos y la excelencia en el servicio. A cierre de 2015, su cartera superó los 2,37 millones de pólizas y su cuota de mercado alcanzó el 6,6% del total de pólizas del ramo de Autos. Además, tiene una cartera de más de 392.000 clientes de su seguro de Hogar, lo que la consolida como la 16ª compañía del ramo por volumen de facturación.

El pasado año, Línea Directa fue reconocida como una de las empresas españolas con mejor reputación, alcanzando el puesto 67 en el ranking MERCO EMPRESAS, el 36 en MERCO TALENTO y, por primera vez, el 85 en MERCO RSC. Además, la compañía está adscrita a UNESPA, asociación empresarial del sector del seguro con la que colabora muy activamente.

392.000

**CLIENTES EN
EL RAMO HOGAR**



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.

Valores

- » RESPECTO A LAS PERSONAS.
- » ESPÍRITU DE SUPERACIÓN.
- » ENTUSIASMO.
- » ORIENTACIÓN A RESULTADOS.
- » CLARIDAD.

Organización societaria del Grupo Línea Directa Aseguradora



Principios de Actuación

- » PERSONAS.
- » INNOVACIÓN.
- » CALIDAD.

2,37

MILLONES DE PÓLIZAS
EN CARTERA



CUMPLIMIENTOS 2015

Cumplimiento del Plan de RSC Indicadores de estatus

»» CARRETERA	90,9%
»» CASA	100%
»» CLIMA	80%
»» CORPORATIVA	95,4%

% DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN: **92,5%**

Proyectos y cumplimientos

 IMPLEMENTADA / REALIZADA	37
 EN DESARROLLO	1
 NO REALIZADA	2

TOTAL ACCIONES: **40**

Plan de acción RSC 2015

LÍNEA DE ACTUACIÓN	LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	CUMPLIMIENTO
CARRETERA	SEGURIDAD VIAL	(F) XII Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa	
		(F) I Estudio Seguridad Vial Fundación Línea Directa "Multas: ¿Educación o recaudación?"	
		(F) II Estudio de Seguridad Vial Fundación Línea Directa "Copiloto y accidentalidad"	
		(F) III Estudio de Seguridad Vial Fundación Línea Directa "Envejecimiento del parque"	
		(F) Accesibilidad: Lengua de Signos. Estudios de Seguridad Vial y Web	
		(F) Premio Emprendedores y Seguridad Vial Fundación Línea Directa	
		(F) Línea de Actuación: Formación	
		Plan de Movilidad y Seguridad Vial: Seguimiento de acciones	
		Relaciones institucionales. Asociaciones de víctimas de accidentes de tráfico	
		Colaboración con la DGT en materia de divulgación y prevención	
Adhesión al grupo de trabajo sobre la Seguridad Vial de las Naciones Unidas			
CASA	SEGURIDAD EN EL HOGAR	Estudio de Hogar: "El infraseguro en el hogar en España"	
		Prevención y Gestión de Riesgos en el Hogar en RRSS	
CLIMA	SOSTENIBILIDAD Y MEDIOAMBIENTE	Actualización de la Huella de Carbono 2015 de Línea Directa Aseguradora	
		Actualización de la Huella de Carbono 2015 de Línea Directa Asistencia	
		Actualización de la Huella de Carbono 2015 de NUEZ	
		Acciones de reducción y/o compensación de la Huella de Carbono	
CORPORACIÓN	POLÍTICAS Y OBJETIVOS	Fase I: Arranque de proyecto seguro libre de CO ₂	
		V Premio Proveedores Línea Directa	
		Premios a la gestión de la RSC para la compañía	
		Referentes en la gestión de personas	
		Publicación permanente RSC en la web corporativa	
		Encuestas sobre percepción de RSC de Línea Directa "Implicate": Empleados	
		Renovación Sello Madrid Excelente Línea Directa	
		Renovación Sello Madrid Excelente CAR	
		Renovación certificado EFR	
III Barómetro del Fraude			

CORPORACIÓN	TRANSPARENCIA Y REPORTING	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 2015	↑
		Puesta en marcha de acciones reputacionales según modelo (ROR- REPTRACK)	↓
	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 Seguridad en el Hogar Línea Directa Juan XXIII	↑
		Continuación del programa de Hábitos Saludables	↑
		Desarrollo acciones El Rincon Solidario – Voluntariado corporativo	↑
		Acuerdos con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social	↑
		Colaboración con el Observatorio de Innovación en el Empleo (OIE)	↑
		Plan Talento Joven	↑
		Acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Contra la violencia de género	↑

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

Matriz de Madurez del sello Madrid Excelente (2015) *

	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			
MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	Dimensión económica / Buen gobierno/Ética			
	Dimensión medioambiental			
	Dimensión Social			
MÓDULO CONFIANZA CONSUMIDORES	Preventa			
	Venta del producto / Prestación del servicio			
	Garantía y soporte			

* 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.

LA RSC EN CIFRAS **DURANTE 2015**

226

TELETRABAJADORES

84

PROMOCIONES Y
MOVILIDADES INTERNAS

330.000

SEGUIDORES EN REDES
SOCIALES EN LAS DIFERENTES
COMUNIDADES DEL GRUPO

5

PREMIOS A LA DETECCIÓN
DEL FRAUDE DE ICEA

EFR

CERTIFICADO DE
"EMPRESA FAMILIARMENTE
RESPONSABLE"

36

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

21 ONG

ASOCIACIONES Y FUNDACIONES
CON LAS QUE SE COLABORA
EN DIVERSOS PROGRAMAS
SOCIALES

83

EMPLEADOS COMPONEN
LA RED DE VOLUNTARIADO
CORPORATIVO

80,03

PUNTOS EN EL ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN NETO

1.547

TRABAJOS DE SEGURIDAD VIAL
PRESENTADOS AL
PREMIO PERIODÍSTICO

59

NÚMERO DE PROYECTOS
RECIBIDOS EN EL PREMIO
EMPRENDEDORES Y
SEGURIDAD VIAL

2015

SELLO MADRID EXCELENTE

1,4

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

99%

PROVEEDORES LOCALES

85

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

LÍNEA DIRECTA, UNA MARCA DIFERENTE



EN 2015, LÍNEA DIRECTA FUE INCLUIDA EN MERCOS EMPRESAS, MERCOS TALENTO Y MERCOS RSC, LO QUE LE CONSOLIDA COMO UNA DE LAS COMPAÑÍAS ESPAÑOLAS CON MEJOR REPUTACIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO.

Línea Directa es una de las marcas más potentes y relevantes de nuestro país, gracias a sus estrategias de comunicación publicitaria y corporativa, a sus prácticas en materia de responsabilidad y a su apuesta por la reputación como valor diferencial.

Desde sus orígenes, Línea Directa ha basado su comunicación publicitaria en una estrategia muy fresca y dinámica en la que los mensajes se han centrado fundamentalmente en los precios competitivos y en la calidad de la oferta de la compañía. Pero sobre todo, Línea Directa ha asentado su actividad comercial en potentes campañas publicitarias emitidas en los principales medios de comunicación del país, siempre con el objetivo de impulsar y optimizar su notoriedad y su *top of mind*, un objetivo esencial en una compañía directa, que al carecer de oficinas e intermediarios, tiene menos presencia física en los lugares públicos.

En 2015, Matías Prats hizo de prescriptor de la marca por tercer año consecutivo. La nueva campaña, que se lanzó en el mes de marzo de 2015 bajo el claim

"Permíteme que insista", recordaba a los conductores que conservaban los 15 puntos del carné las numerosas ventajas que les ofrece Línea Directa en su seguro de coche o moto. Además, el objetivo de la campaña enlazaba con las de años anteriores, como "La Búsqueda", en la que también se relacionaba la buena conducción y la oportunidad comercial.

Durante 2015 también se ha desarrollado una campaña específica para motos, la primera desde 2008. La promoción, que contaba con un *insight* muy relevante para el *target* motero ("Yo no soy uno más, yo voy en moto"), contaba con 4 ejecuciones diferentes según el tipo de vehículo: scooter, retro, moto de campo y moto de carretera. Esta segmentación, que incluía un precio específico para cada moto, permitió combinar la especialización y la flexibilidad con la necesidad de llegar a la totalidad del público objetivo, algo necesario en una compañía de consumo masivo como Línea Directa.

Además, aprovechando el cambio de tendencia en las cifras de ventas de coches nuevos, que, por primera vez en 7 años, han arrojado cifras de crecimiento positivo, Línea Directa realizó desde el mes de junio 2 *spots* específicos dirigidos a este colectivo de conductores.



El liderazgo de una marca

Liderazgo público	2015	2014	2013
Número de noticias	2.614	2.592	3.026
Audiencias alcanzadas (millones)	910	827	708
Notas de prensa distribuidas	21	28	32
Posición en MERCO Empresas	67	55	64
Posición en MERCO Talento	36	50	48
Posición en MERCO RSC	85	-	-
Reconocimientos	8	9	8
Followers en Redes Sociales	331.784	271.886	246.431

Por eso, bajo los lemas, “Es mi coche nuevo, no vale cualquier cosa” y “Asegura tu coche con un Todo Riesgo a precio de Terceros”, la campaña unía el reclamo del precio con el de un producto de amplias prestaciones.



Dentro de la estrategia de especialización y flexibilidad, también cabe destacar el lanzamiento de Aprecio, una nueva marca de Línea Directa para el seguro de motos que sustituye a la Póliza Club Más. Se trata de un producto muy competitivo que se distribuye únicamente a través del canal *on line* en la web y en dos de los agregadores más importantes del país. La nueva marca dispone de una imagen sencilla, moderna y de fácil recuerdo que ayuda a destacar la oferta de la compañía en los medios *on line*, en los que está alcanzando muy buenos resultados.

EL VALOR DE UNA MARCA

En los últimos años, Línea Directa ha basado su estrategia de reputación en un cuidadoso posicionamiento de marca que tiene por objetivo vincular la imagen de la compañía con atributos como el de responsabilidad, sostenibilidad, calidad o marca empleadora, entre otros. En este sentido, Línea Directa ha dado en los últimos años un salto cualitativo que

le ha permitido pasar de ser considerada como la mejor aseguradora entre las más baratas, a ser la más competitiva entre las grandes.

Fruto de ello, y gracias a sus excelentes resultados financieros, a su Plan de Responsabilidad Corporativa, a la creación de la Fundación Línea Directa y a sus estrategias de comunicación corporativa y publicitaria, la compañía ha sido reconocida en 2015 por MERCO Empresas como una de las 100 compañías españolas con mejor reputación y Gobierno Corporativo. Además, también ha sido designada como una de las empresas más responsables y con mejor calidad en el empleo, gracias a su inclusión en MERCO RSC (puesto 85) y MERCO Talento (puesto 36), respectivamente.

Redes sociales

Línea Directa desarrolla una estrategia de comunicación en Redes Sociales basada en el diálogo directo con sus comunidades, así como en la transparencia, el dinamismo y el crecimiento orgánico. Además, este canal presta apoyo al Servicio de Atención al Cliente resolviendo las dudas y consultas de los asegurados.

Gracias a ello, Línea Directa ha experimentado un importante crecimiento durante 2015 en todas sus comunidades, superando los 62.000 seguidores en Facebook, los 6.000 en Twitter y los 8.000 en LinkedIn. Además, el canal de Penélope Seguros alcanzó los 6.000 seguidores en Facebook, lo que



unido al canal de la Fundación Línea Directa, con más de 6.000 seguidores, y a Nuez, con más de 245.000, coloca al Grupo Línea Directa en una situación privilegiada en *social media*, con una comunidad de más de 330.000 fans y seguidores.

Durante 2015 también se han desarrollado varias campañas, como “Escuela de Insistidores”, una novedosa iniciativa que tenía el objetivo de ganar notoriedad de marca y aumentar el *engagement* en sus canales sociales. Además, también se lanzó una campaña específica sobre seguridad en el hogar, en la que se testaba el grado de conocimiento de los españoles sobre accidentalidad en las viviendas.

+21%
46
€8%
35
€9+21

bankinter

bankinter.

Socio y referente

El año 2015 ha resultado para Bankinter un ejercicio muy destacado, en el que se ha confirmado como una de las entidades más rentables, saneadas y solventes del panorama financiero español. En el conjunto del año, Bankinter obtuvo un beneficio neto de 375,9 millones de euros y un beneficio antes de impuestos de 520,3 millones, lo que supone incrementos del 36,3% y del 32,5%, respectivamente, sobre el año anterior. Asimismo, la rentabilidad sobre el capital invertido se sitúa en máximos del sector, con un ROE del 10,9%.

Se trata del mayor nivel de beneficios obtenido hasta ahora por el banco, y en un año, además, en el que se cumple el 50º aniversario de la fundación de la entidad.

Estos resultados proceden, en su mayor parte, del negocio recurrente de clientes, no de operaciones financieras ni de beneficios atípicos, lo que los hace sostenibles en el tiempo. Son significativos los crecimientos en segmentos estratégicos como Banca Privada, Banca de Empresas y Financiación al Consumo.

58.659,8 MILLONES DE EUROS

ACTIVOS TOTALES 2015

375,9 MILLONES DE EUROS

(+36,3%) MÁS QUE EN 2014

BENEFICIO NETO 2015
GRUPO BANKINTER

El volumen del crédito vuelve a crecer en términos netos por segundo año, a diferencia del sector, lo que evidencia la firme respuesta del banco a la demanda de financiación por parte de familias y empresas.

Por lo que se refiere a la solvencia, Bankinter mantiene un ratio de capital ("CET1 Fully Loaded") del 11,6%, entre los más elevados del sector y muy por encima de las exigencias regulatorias.

En términos de calidad de activos, el banco conserva su tradicional ventaja competitiva, cerrando el ejercicio con



11,6%

**RATIO DE CAPITAL CET1
FULLY LOADED**

4,1%

RATIO DE MOROSIDAD

una tasa de morosidad del 4,1% frente al 4,7% de hace un año, menos de la mitad que la media sectorial.

Cabe destacar este año la adquisición por parte de Bankinter del negocio *retail* de Barclays en Portugal, que incluye las actividades de banca minorista, banca privada y de empresas. Esto supone un salto cualitativo en la estrategia de negocio del banco, que amplía su presencia física a otro país de la Unión Europea. En paralelo, Bankinter Seguros de Vida acordó la compra del negocio luso de seguros de vida y pensiones de Barclays.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA



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 independiente

Miguel Ángel Merino

Consejero Delegado de Línea Directa

Pablo González-Schwitters

Secretario No Consejero de Línea Directa

SITUACIÓN DEL CONSEJO A ENERO DE 2016

EQUIPO DE DIRECCIÓN



COMITÉ EJECUTIVO

El Comité Ejecutivo está compuesto por el Consejero Delegado, los Directores del Área de Gobierno Corporativo, de Motor, 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.



1. Mar Garre

DIRECTORA DE PERSONAS
Y COMUNICACIÓN INTERNA

2. Francisco Valencia

DIRECTOR DE GOBIERNO
CORPORATIVO

3. Ana Sánchez

DIRECTORA DE TECNOLOGÍA

4. Julio Agulló

DIRECTOR DE LÍNEA DIRECTA
ASISTENCIA

5. David Pérez Renovales

DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE FINANZAS

6. José María Maté

DIRECTOR DEL ÁREA TÉCNICA

7. Olga Moreno

DIRECTORA DE LA LÍNEA
DE NEGOCIO DE HOGAR

8. Pablo González-Schwitters

SECRETARIO GENERAL

9. Miguel Ángel Merino

CONSEJERO DELEGADO

10. Patricia Ayuela

DIRECTORA DEL ÁREA
DE MOTOR

11. José Luis Díaz

DIRECTOR GENERAL DE NUEZ

12. José Antonio Egido

DIRECTOR DE GESTIÓN
DE ACCIDENTES

GESTIÓN ÉTICA



“Uno de los grandes valores de Línea Directa reside en la solidez de sus principios y en lo ético de sus actuaciones.”

Pablo González-Schwitters
Secretario General

Línea Directa impulsa un riguroso cumplimiento normativo en sus actuaciones y potencia un comportamiento ético de todos sus empleados y colaboradores, lo que le ha permitido consolidarse como una de las compañías con mejor Gobierno Corporativo del país.

CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES

El Código Ético de Línea Directa se ha consolidado como un mecanismo extraordinariamente útil a la hora de transmitir a los empleados y a los colaboradores del Grupo los valores y principios de actuación de la compañía. Para ello, Línea Directa ha construido una cultura ética basada en la transparencia y en un escrupuloso respeto tanto por la legalidad vigente como por los derechos fundamentales.

Para ello, durante el pasado ejercicio, Línea Directa ha continuado poniendo en valor la difusión y el conocimiento del Código Ético de la compañía y del Código de Conducta para Proveedores, desarrollando potentes acciones formativas entre los nuevos empleados que, por primera vez, han incluido la prevención de riesgos penales.

FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Esta función, exigida por Solvencia II y aprobada por la Comisión de Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo de Línea Directa Aseguradora, promueve la cultura ética en la organización y presta asesoramiento a los órganos de Dirección sobre un adecuado cumplimiento de la ley en todas las actividades del Grupo. Además, impulsa una relación fluida y transparente entre Línea Directa y su regulador, así como con las diferentes Administraciones Públicas.

Otro de los cometidos de la Función de Cumplimiento Normativo es informar a las áreas sobre el impacto que las nuevas regulaciones pueden tener en el negocio, en los procesos y en la estructura de la compañía. Este asesoramiento se realiza, entre otros medios, a través del Boletín de Cumplimiento Normativo, que se remite mensualmente a la Dirección y que recoge las últimas novedades jurídicas y jurisprudenciales que afectan la actividad de Línea Directa.

FUNCIONES DEL 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



EN 2015, EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO DE LÍNEA DIRECTA HA CONTINUADO TRABAJANDO PARA **CONSOLIDAR Y AUMENTAR LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LAS POSIBLES AMENAZAS MATERIALES Y REPUTACIONALES DE LA ENTIDAD.**

Solvencia II

El 1 de enero de 2016 ha entrado en vigor Solvencia II, una normativa europea que establece el procedimiento para el cálculo de la solvencia a partir del riesgo. Este sistema se basa en tres pilares esenciales: la medición del activo, el pasivo y el capital, el control y la supervisión del negocio y la transparencia en la información facilitada.

En 2015, Línea Directa ha completado su adaptación a la nueva directiva según el plan aprobado por el Consejo de Administración, incluyendo la política General de Riesgos requerida por Solvencia II. Además, se ha realizado un nuevo proceso FLAOR con datos del último ejercicio, auditado muy satisfactoriamente y enviado a la DGS tras su aprobación por la Comisión de Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo. Este proceso incluye una evaluación interna y prospectiva de los riesgos a través de la que se dimensiona las necesidades específicas de capital de la compañía.

Durante el pasado año, el Departamento de Gestión de Riesgos y Control Interno de Línea Directa ha apostado por reforzar la comunicación con las distintas áreas de la compañía con el fin de consolidar un sistema de detección de riesgos corporativos que sea colaborativo, eficaz y transparente. En 2015, se ha llevado a cabo un exhaustivo plan de formación en el manejo avanzado de la herramienta de gestión de riesgos a todos los usuarios implicados. Además, se han introducido mejoras en los mecanismos de información de los resultados y del seguimiento de los planes de acción. Así, la Dirección del Grupo puede conocer en todo momento cuáles son las amenazas a la que está expuesta la entidad, su nivel de criticidad y los controles existentes.

Además, se ha redefinido el cuadro de mando de *Key Risk Indicators* (KRIs), integrándolo en el de la compañía. Este cuadro incluye 50 riesgos distintos cuya evolución se reporta mensualmente a la Dirección de Línea Directa y, trimestralmente, a la Comisión de Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo.

A lo largo de 2015, se ha efectuado una reevaluación de los riesgos recogidos en el Mapa de Riesgos de Línea Directa, incluyendo desde este año a Nuez, con lo que ya se encuentran dentro del ciclo de Gestión de Riesgos y Control Interno todas las entidades y marcas del Grupo. Asimismo, se ha potenciado la realización de *testing*, efectuando 179 controles y emitiendo 220 recomendaciones, de las que ya están implementadas el 76%.

Autos, el pilar de la compañía



El Área de Autos conforma la base de la actividad aseguradora de Línea Directa. En ella se integra la actividad comercial de los seguros para coches, motos, empresas e Internacional y ha experimentado un crecimiento importante, superando ya los 2 millones de clientes.

El ramo de Autos de Línea Directa constituye el core del negocio asegurador, con casi 2 millones de clientes y cerca del 90% de la facturación total del Grupo. Con una cuota de mercado del 6,1% de la facturación total del sector, el ramo de autos de la compañía está integrado por las líneas de negocio de coches, motos, empresas e Internacional, además de la marca Penélope, especialmente dirigida

a las conductoras. El modelo de negocio, de Línea Directa aporta una forma diferente de entender el seguro en nuestro país basada en la desintermediación, la flexibilidad y la eficiencia en todos los procesos.

Además de las ventas, bajo el Área de Autos se agrupan también procesos críticos en una compañía de seguros, como la retención o la atención al cliente.

En el ámbito de las ventas, 2015 ha sido un año muy positivo, con un crecimiento en pólizas muy por encima de las ventas de vehículos y del incremento del parque asegurado. En el ámbito de la prima emitida, el ramo de Autos de Línea Directa ha ganado un 2,8% respecto a 2014, superando los 609 millones de euros y doblando prácticamente el crecimiento medio del sector.

6,1%

CUOTA DE MERCADO
(PRIMAS)

2,8%

CRECIMIENTO
EN PRIMAS

90%

FACTURACIÓN TOTAL
DEL GRUPO



“El Área de Autos constituye el corazón de la actividad aseguradora de la compañía, aportando más del 90% de la facturación y del Beneficio. En este sentido, constituye una base muy robusta sobre la que construir una compañía más grande y diversificada”.

Patricia Ayuela

Directora del Área de Autos

En el ámbito de los procesos, en 2015 se ha implantado el proyecto Predictivo, que localiza el cliente de forma automática mostrándose al operador para que realice la gestión de una forma más eficiente y ágil. Además, se ha lanzado el proyecto de Multiteléfono, que facilita y agiliza la comunicación con el cliente.

Internacional

La División Internacional es un referente de rentabilidad, flexibilidad y calidad que aporta diversificación y calidad a la cartera del ramo de autos de Línea Directa Aseguradora.

La Línea de Negocio de Internacional de Línea Directa fue creada en 1998 para brindar servicio a los extranjeros de habla inglesa residentes en nuestro país, siendo la primera de estas características en el sector asegurador español. Desde entonces, es una de las áreas comerciales con mejor comportamiento de la compañía y, año tras año, brinda excelentes resultados en términos de rentabilidad y contención del riesgo.

Durante 2015, se ha alcanzado el mejor ratio de renovación de toda la compañía y ha incrementado el volumen de la prima media emitida en un 4%. Para ello, se

ha potenciado la recomendación entre el propio segmento y se ha impulsado la distribución de productos cada vez más completos y específicos para este colectivo. En este sentido, destacan las coberturas de Vehículo de Sustitución, Asistencia Legal, Robo de Bolso y Ayuda Mecánica, de gran acogida en este nicho de mercado.

El objetivo fundamental del departamento para 2016 es incrementar los volúmenes de nuevo negocio a través de campañas específicas por nacionalidad y perfil. Además, se potenciará la eficiencia de las campañas *offline* y se implementará una estrategia más diferenciada para estos colectivos.



EMPRESAS

Nuevas oportunidades

La División de Empresas de Línea Directa se ha centrado en 2015 en mejorar y optimizar sus procesos, sentando las bases para un servicio ágil y eficiente que impulse el crecimiento en este segmento.

En 2015, la División de Empresas ha trabajado intensamente en mejorar la eficiencia y la flexibilidad de los procesos comerciales del Área. Para ello, se ha implementado el proyecto Pegaso, una aplicación específica de Empresas que mejora la tarificación y que integra la tecnología del Área en los procesos de la compañía, haciéndolos compatibles.

A la nueva aplicación, que fortalece la eficiencia y ofrece mejor rendimiento que el sistema anterior, le acompaña una nueva tarifa que ofrecerá nuevas oportunidades de contratación y de gestión al departamento.

PENÉLOPE SEGUROS

Ellas al volante

Penélope Seguros es el resultado de una estrategia de Grupo que apuesta por la multimarca y la especialización de la oferta con el objetivo de conquistar nichos de mercado con características y necesidades diferentes.

penélope
SEGUROS
Pensado por mujeres



El Grupo Línea Directa dispone de una estrategia de negocio basada en una fuerte apuesta por la multimarca y la especialización de la oferta con el fin fundamental de lograr un crecimiento orgánico, alcanzando nichos de mercado con características diferentes. Así, en 2012 nació Penélope Seguros, un innovador producto diseñado para dar respuesta a las necesidades y demandas específicas de las mujeres conductoras.

Penélope Seguros es una iniciativa pensada por más de 500 mujeres que ofrece servicios únicos en el mercado tales como la cobertura de robo de bolso, asistencia en carretera a embarazadas o el servicio de Car Agenda. Todas ellas creadas para acompañar a las conductoras en aquellas situaciones críticas que se pueden dar con el vehículo y que más intranquilidad ocasionan como las averías, las revisiones o la asistencia en viaje. Además, Penélope Seguros ofrece

un seguro exclusivo de moto caracterizado por su flexibilidad, ya que las aseguradas pueden confeccionar el producto que más se adapte a sus necesidades y estilo de vida, eligiendo entre un amplio abanico de prestaciones.

En 2015, Penélope Seguros ha seguido impulsando su presencia en Redes Sociales a través de distintas acciones orientadas al incremento de la comunidad y el *engagement* con los usuarios.

“SUMA EN LÍNEA”



Fidelizar al cliente, la mejor estrategia

“Suma en Línea” es el programa estratégico de fidelización de clientes de Línea Directa con el que los casi 2 millones de conductores asegurados pueden obtener importantes descuentos en la renovación de su seguro de coche.



Línea Directa dispone de un programa exclusivo de fidelización de clientes, denominado “Suma en Línea”, que se ha convertido en una herramienta de gran valor para la compañía en materia de gestión de cartera y relación con el cliente. Con esta iniciativa, única en el sector, los asegurados obtienen descuentos para la renovación de su seguro a través de los gastos derivados del uso del vehículo tales como el repostaje de combustible, la ITV o las reparaciones, entre otros, que se canalizan a través de *partners* tan potentes como CEPSA, Norauto o Midas.

A lo largo de 2015, el Departamento de Fidelización de Línea Directa ha mantenido una firme apuesta por la innovación y la tecnología con el objetivo de ofrecer un servicio más cómodo, eficiente y atractivo al cliente. En este sentido, la compañía ha lanzado una versión digitalizada de “SUMA”, la tarjeta asociada al programa “Suma en Línea”. Así, los asegurados sólo tienen que enseñar un código QR a través de su dispositivo móvil en los establecimientos asociados al programa para obtener los puntos que se traducen en descuentos en la renovación del seguro.

Además, toda la información de interés relacionada con “Suma en Línea” ha sido incluida en “En Ruta”, la App

LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE ES UN ELEMENTO ESTRATÉGICO CLAVE. POR ELLO, LÍNEA DIRECTA TRABAJA EN LA BÚSQUEDA CONTINUA DE INICIATIVAS QUE TENGAN COMO OBJETIVO LA SATISFACCIÓN PLENA DE SUS ASEGURADOS.

gratuita de Línea Directa. Asimismo, la tarjeta “SUMA” forma parte, desde este año, de *Cepsa-Pay*, plataforma de pago de Cepsa, uno de los *partners* estratégicos con los que Línea Directa se ha asociado para llevar a cabo el programa.

En 2015, el Departamento de Fidelización de Línea Directa también ha llevado a cabo diversas acciones comunicativas a través de las Redes Sociales e Internet, diseñadas para dar a conocer todas las ventajas del proyecto e invitar a los asegurados a solicitar y utilizar a tarjeta.

Gracias a todas estas iniciativas, “Suma en Línea” cuenta ya con 60.000 clientes adheridos, lo que supone un crecimiento del 60% respecto al año anterior.

HOGAR

Un gran caso de éxito



La División de Hogar de Línea Directa constituye un caso de éxito único en el sector asegurador de nuestro país. En sólo 8 ejercicios, Línea Directa Hogar se ha consolidado como un motor de crecimiento para el Grupo, al que ofrece diversificación, flexibilidad y una gran rentabilidad.

La División de Hogar sigue consolidándose como el verdadero motor de crecimiento del Grupo Línea Directa, al que ha aportado el 40% del incremento neto de la cartera de la compañía. En este sentido, el volumen de clientes del Área se amplió en 60.000 pólizas netas, superando así los 390.000 clientes y aumentando su peso en la cartera del Grupo Línea Directa hasta sobrepasar el 16% del total.

Además, durante el pasado ejercicio, Línea Directa Hogar experimentó un crecimiento en su facturación del 20,5% respecto a 2014, alcanzando los 64,9 millones de euros. Esto supone crecer a un ritmo 10 veces superior a la media del mercado (+2,1%), que, pese a no haber tenido tanto dinamismo como el demostrado por Línea Directa durante 2015, ha logrado despejar cualquier

duda sobre su capacidad de resistencia a un entorno económico desfavorable.

De esta forma, en sólo 8 años y sin recurrir a compras, fusiones o adquisiciones, Línea Directa Hogar ya aporta casi el 10% de la facturación total del Grupo, lo que le ha permitido afianzarse como la 16ª compañía del ramo de Hogar por volumen de primas, un caso inédito en la historia del sector. En términos de rentabilidad, la División de Hogar ha alcanzado los 10,4 millones de euros de Beneficio antes de Impuestos, lo cual supone el 7,6% del Beneficio del Grupo.

Respecto a los Índices de Satisfacción Neta del Área (ISN), durante 2015 han continuado mejorando hasta consolidarse como uno de los mejores de la compañía.

De hecho, el proceso de Ventas Hogar alcanzó un ISN (Índice de Satisfacción Neto) de 90,09, mientras que el del departamento de Atención al Cliente fue de 86,83.

Otra de las grandes transformaciones a las que ha asistido el Área durante el pasado ejercicio, ha sido la unificación del departamento de Gestión de Accidentes de Hogar con el de Autos bajo una misma dirección. Esta organización por procesos permitirá dotar de más coherencia a la resolución de siniestros en toda la compañía, aplicando una misma cultura de gestión e impulsando los ratios de satisfacción y de calidad de servicio.

RETOS 2016

Los retos para 2016 son, fundamentalmente, la optimización de todos los procesos comerciales y de postventa, siempre con el objetivo de seguir incrementando la aportación del área a los resultados globales de la compañía. Para ello, a lo largo de este año, se implementará el proyecto "Nueva Gestión de Póliza", que mejorará la competitividad y la flexibilidad de la tarifa y dotará de más versatilidad, coherencia y agilidad a la gestión con el cliente, adaptándose mejor a sus necesidades y demandas.

Además, la Línea de Negocio de Hogar seguirá potenciando su rentabilidad y su crecimiento durante el presente ejercicio, siempre con el objetivo de aumentar su contribución a los resultados del Grupo en términos de cartera, volumen de primas y beneficio.

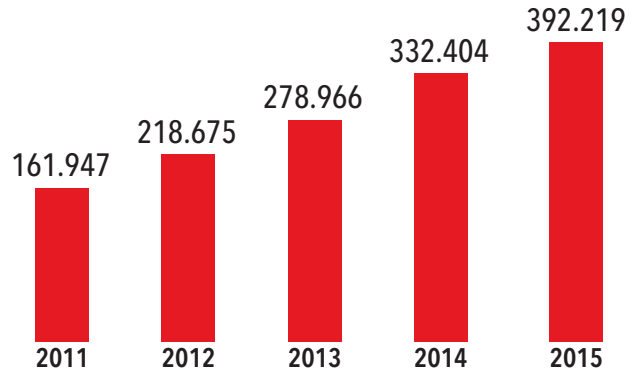


"Año tras año, la División de Hogar sigue impulsando el crecimiento y la rentabilidad del Grupo Línea Directa. De hecho, durante el pasado ejercicio creció a un ritmo 10 veces superior al del sector, lo que demuestra la fortaleza de nuestro modelo directo".

Olga Moreno

Directora de la División de Hogar

CARTERA DE CLIENTES DE HOGAR



Rentabilidad y crecimiento

LÍNEA DIRECTA HOGAR YA APORTA CASI EL 10% DE LA FACTURACIÓN TOTAL DEL GRUPO

+20,5 %

FACTURACIÓN RESPECTO A 2014



LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA

Calidad, confianza, eficacia

Línea Directa Asistencia es la compañía de asistencia en viaje y verificaciones del Grupo Línea Directa. Desde hace más de 10 años, constituye un soporte estratégico para la actividad del Grupo, al que aporta diversificación, calidad y solidez financiera.

En 2015, Línea Directa Asistencia alcanzó altos niveles de calidad en todos sus servicios, algo especialmente relevante teniendo en cuenta que la asistencia en carretera constituye un proceso crítico para lograr la plena satisfacción del cliente. En este sentido, los resultados obtenidos durante el pasado ejercicio por Línea Directa Asistencia han sido profundamente satisfactorios, ya que el Índice de Satisfacción Neta (ISN) de la compañía ha alcanzado un 81,80, un nivel equivalente a la excelencia. El indicador de calidad específico del proceso de Asistencia en Viaje, fue de 85,32 y el de atención telefónica del call center fue de un 91,35, uno de los más altos de todo el Grupo.

Respecto a los procesos, la compañía ha trabajado intensamente en reducir el tiempo medio de espera de los servicios de grúa, que ha descendido hasta los 27,7 minutos de media. Además, el 90% de estos servicios se prestan con puntualidad, gracias, en gran medida, a la gran autoexigencia de los profesionales de Línea Directa

Asistencia, al riguroso sistema de calidad implementado en todos los procesos y a la vocación de servicio al cliente, rasgo distintivo de las empresas del Grupo.

NUEVOS PROYECTOS

En 2015 se han desarrollado diversos proyectos de gran trascendencia para la tecnificación, la modernización y la eficiencia de los procesos de la compañía. Entre ellos, cabe destacar la identificación automática de los clientes, el envío automatizado de la grúa en caso de accidente o avería y el proyecto B-Call-Center. Además, se han perfeccionado otras mejoras implementadas en años anteriores en la aplicación para *smartphones* "En Ruta", como la petición *on line* de servicios y el seguimiento de las grúas en tiempo real, que ya ha sido utilizado por 240.000 usuarios.

En el ámbito de las verificaciones, el importe de los daños valorados durante 2015 alcanzó los 30 millones de euros y los importes de los daños preexistentes



"Línea Directa Asistencia es una compañía pensada a la medida del cliente. Por eso, todos nuestros procesos y servicios están pensados para ayudarle, apoyarle y satisfacerle en un momento tan decisivo como la asistencia en carretera."

Julio Agulló

Director de Línea Directa Asistencia

superaron los 500.000€, lo que, sin duda, constituye un gran apoyo a las políticas de control de prestaciones desarrolladas por el grupo asegurador. Además, se han desarrollado diversas operativas de calidad que facilitan el servicio de verificación acudiendo al domicilio del cliente o validando las propias fotos del asegurado, que se reciben a través de una App específica para *smartphones* o por Internet.

Durante 2015 también se ha mejorado notablemente la estructura de gastos, lo que ha permitido reducir los costes variables hasta el 62%, lo que supone 3 puntos porcentuales menos respecto al ejercicio anterior. Por su parte, el indicador de los gastos fijos se redujo al 20% gracias a una adecuada política de costes basada en la eficiencia, la contención y la productividad.

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 distintas y complementarias: la patrimonial, la lúdica y la participativa.

Hace 5 años, Línea Directa lanzó Nuez, la marca del Grupo Línea Directa especializada en la venta de seguros en el entorno digital; un proyecto comprometido, innovador y diferente que nació con una decidida vocación de eficiencia, de flexibilidad y de escucha al usuario.

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. De esta forma, el cliente contrata una de las pólizas y Nuez le regala las otras dos, una oferta



“Nuez es la eficiencia llevada a su máxima expresión y representa la posibilidad real de combinar rentabilidad, compromiso y participación”.

José Luis Díaz
Director General de Nuez

imbatible que ha encontrado una gran acogida en el mercado. De hecho, Nuez ha superado los 1,7 millones de cotizaciones en 2015, en las que ha conseguido ser la opción más competitiva en precio en el 60% de los casos, consolidándose así como una de las marcas de seguros que más demanda genera a través de los canales directos.

Nuez también ha cerrado 2015 con una presencia extraordinaria en redes sociales, alcanzando los 220.000 fans en Facebook y los 27.000 seguidores en Twitter. Por su parte, los vídeos comerciales de la marca alcanzaron prácticamente las 300.000 visualizaciones en YouTube.

ESFERA PARTICIPATIVA, SUEÑOS HECHOS REALIDAD

A través de la esfera participativa, Nuez pone a disposición de la sociedad 1 millón de euros para el desarrollo de proyectos de utilidad social que pueden ser propuestos y votados libremente por los internautas a través de Internet y en las redes sociales, sean clientes o no de la marca. Así, por cada voto que reciba un Reto, Nuez aportará entre 7 y 16 euros. De esta forma, a cierre de 2015, los Retos Nuez cuentan con más de 700 proyectos inscritos que han recibido un total de 375.000€ y la colaboración de más de 85.000 internautas.

Las temáticas de los retos son extraordinariamente variadas y se estructuran en 8 esferas distintas: cultural, medioambiental, deportiva, solidaria, seguridad, sanidad, empleo y familia.

A través de la esfera lúdica, Nuez impulsa y fortalece su comunidad de usuarios ofreciendo juegos *on line* que pueden descargarse libremente en su página web.

ÁREAS DE SOPORTE

Gestión de Accidentes Calidad, compromiso, personas

LA FORMA DE RESPONDER A UN ACCIDENTE DE TRÁFICO DETERMINA LA CALIDAD, LA PROFESIONALIDAD Y EL COMPROMISO DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS. POR ESO, **GESTIONARLOS DE FORMA EFICIENTE Y SITUAR AL CLIENTE EN EL CENTRO DE TODAS LAS DECISIONES ES LA MEJOR OPORTUNIDAD PARA RESPONDER A SUS EXPECTATIVAS.**

DAÑOS MATERIALES

El año 2015, Línea Directa ha reforzado la gestión especializada de los daños materiales, ajustando la organización del departamento al tipo de expediente. La nueva estructura ha permitido impulsar la eficiencia, acortar los plazos de tramitación e incrementar la calidad en la gestión, que, durante el pasado ejercicio, alcanzó un Índice de Satisfacción Neto (ISN) de 83, una cifra cercana a la excelencia.

Además, se ha apostado por el desarrollo de los canales web de comunicación, aplicando fórmulas flexibles de contacto con el cliente. El objetivo fundamental de este proyecto es acortar la vida media de los expedientes, incrementar el grado de información del asegurado y acelerar el proceso de

reparación de los vehículos. Esta herramienta, denominada *Hitos*, permite al cliente contactar directamente con el responsable del expediente y ser puntualmente informado sobre procesos tan complejos como la valoración de daños, la evolución de la reparación del vehículo o las reclamaciones contra terceros en vía amistosa.

DAÑOS CORPORALES

La gestión de los daños corporales derivados de un accidente de tráfico es uno de los procesos más críticos y delicados de una compañía de seguros. Por eso, uno de los retos más importantes vividos por el sector asegurador español en los últimos años, ha sido la

entrada en vigor de la reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, conocida como Baremo de Indemnización de Accidentes. Esta reforma, de una enorme trascendencia social, económica y asistencial, tiene por objeto ofrecer mayor protección económica a las víctimas y a los afectados, reconocer las nuevas realidades sociales y familiares y ofrecer una mejor objetivación del daño.

Como consecuencia de estos cambios normativos, el Departamento de Daños Corporales de Línea Directa Aseguradora ha adoptado una nueva estructura organizativa que mejorará la operatividad del área y permitirá atender de una forma más eficiente las reclamaciones de los perjudicados y la calidad en la gestión de los expedientes.

Asimismo, como parte de la apuesta de Línea Directa por la especialización, se ha segmentado la gestión de los accidentes por tipos de patologías y por las cantidades económicas a liquidar. Además, se ha impulsado la mejora de los canales de comunicación con las redes profesionales de médicos y abogados con el objetivo de conocer mejor el impacto del nuevo Baremo en las disposiciones y resoluciones de los juzgados y tribunales.

Otra de las consecuencias de la reforma normativa ha sido la necesidad de adaptar todos los procesos operativos y las herramientas tecnológicas del área al nuevo sistema de valoración, lo que ha implicado un gran esfuerzo de actualización y de formación del departamento sobre los nuevos procesos y sobre los nuevos indicadores y objetivos.



“En 2015, Gestión de Accidentes ha impulsado una importante reestructuración organizativa con el objetivo, no sólo de adaptarnos a las reformas normativas, sino, sobre todo, de responder a nuestra gran vocación: ofrecer al cliente el mejor servicio posible”.

José Antonio Egido

Director del Área de Gestión de Accidentes

MEJORES PROCESOS, MÁS OPORTUNIDADES

En 2015, el Área de Gestión de Accidentes ha continuado optimizando los procesos del departamento, siempre con el objetivo de potenciar la eficiencia y la productividad. Para ello, se ha trabajado junto a la compañía norteamericana GT Motive - Mitchell en un proyecto pionero en el sector asegurador que transformará la gestión de los accidentes.

En la misma línea, también se ha trabajado en el *Proyecto G*, que incluye la reingeniería de todos los procesos de daños materiales y daños corporales. En daños materiales se ha perfeccionado y ajustado la herramienta de valoración de daños, que ya está implantada en la totalidad de los talleres colaboradores, lo que ha permitido integrar en un mismo proceso al perito, al tramitador, al proveedor de recambios y al propio reparador.

En el ámbito de la gestión de daños corporales, se han adaptado todas las aplicaciones a la legislación sobre



LA GESTIÓN DE LOS DAÑOS CORPORALES DERIVADOS DE UN ACCIDENTE DE TRÁFICO ES UNO DE LOS PROCESOS MÁS CRÍTICOS Y DELICADOS DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

el nuevo Baremo de Indemnizaciones por accidente de tráfico. Esta aplicación permitirá incluir en el proceso de valoración a los centros médicos y a los valoradores médicos, además de reflejar la negociación de las indemnizaciones de forma integrada.

Además, se ha consolidado el Canal Web y el canal móvil como vía alternativa al canal telefónico, gracias a las mejoras implementadas desde el punto de vista del cliente y del propio tramitador. También es destacable la plena funcionalidad y rendimiento de la tecnología CTI, que permite integrar la telefonía en las aplicaciones del área. Por último, se ha optimizado el sistema de buzones telefónicos y los *chats* procedentes de la Web y de la aplicación "En ruta".

GESTIÓN DE ACCIDENTES DE HOGAR

Una de las grandes novedades en el Área de Gestión de Accidentes vividas durante el pasado ejercicio ha sido la unificación del departamento de Gestión de Accidentes de Hogar con el de Autos. El objetivo de este cambio es aprovechar las posibles sinergias existentes entre ambos ramos, aplicando a todos los procesos una misma cultura de servicio, eficiencia y calidad.

Durante 2015, la atención telefónica del departamento de Gestión de Accidentes de Hogar alcanzó un Índice de Satisfacción Neto (ISN) de 82,49, cercano a la excelencia. Además, en las encuestas de satisfacción, obtuvo un indicador que rondó el 80, una cifra relevante teniendo en cuenta que se trata de un proceso muy crítico y complejo.



Luchando contra el fraude

Línea Directa ha presentado el III Barómetro del Fraude al Seguro de Autos, que alcanzó una notable repercusión en los medios de comunicación. Una de las principales conclusiones del informe, que analiza la evolución del fraude en España durante los años 2013 y 2014, es que las estafas al seguro se han multiplicado por 3,5 durante los años de la crisis. De hecho, a cierre de 2014, 6 de cada 100 siniestros eran un fraude y, a día de hoy, casi 9 millones de españoles siguen justificando estas prácticas que conllevan un gran coste para el sector. No en vano, el informe estima el importe del fraude en unos 1.190 millones de euros anuales sólo en el ramo de autos, un 20% más que hace dos años.

Sin embargo, también se ha percibido un cierto cambio de tendencia en la sociedad, ya que la intención de defraudar al seguro se ha reducido a la mitad respecto al anterior informe, pasando de 8 millones de conductores que lo intentaría en 2013 a sólo 4,7 millones en 2015.

CAR

CAR, el Centro Avanzado de Reparaciones de Línea Directa, es un taller de altas prestaciones que fue creado en 2007 con el objetivo de impulsar el conocimiento y la eficiencia del Grupo en materia de reparaciones. Durante los últimos años, CAR se ha constituido como un exitoso banco de pruebas de Línea Directa que ha permitido conocer más de cerca el proceso de la reparación, implementar nuevos métodos y gestionar de forma completa el servicio al asegurado.

En 2015, se ha potenciado la productividad del taller, logrando incrementar las salidas en un 10% respecto a 2014, lo que ha supuesto pasar de 5.690 órdenes de trabajo a 6.280. Además, CAR ha sido el primer taller en implementar la herramienta informática de Línea Directa para la gestión y control del recambio con sus talleres colaboradores y ha elaborado diversos estudios sobre el límite de reparación en vehículos siniestrados, dos proyectos que han aportado un gran valor a la compañía.

Fruto de todo ello y de su decidida apuesta por la mejora continua y la innovación, CAR ha renovado el sello Madrid Excelente, que certifica la calidad del servicio, de la gestión y de los procesos.

TECNOLOGÍA



Siempre un paso por delante

En 1995, Línea Directa revolucionó el sector asegurador al hacer de la tecnología su verdadero valor diferencial, ya que eliminaba costes innecesarios e impulsaba la eficiencia y la flexibilidad. Por eso, 20 años después, el objetivo de la compañía en materia de tecnología no ha cambiado: ir siempre un paso por delante de los demás.

El modelo de negocio de Línea Directa, sin redes de oficinas ni intermediarios, requiere un fuerte desarrollo de la tecnología y la innovación en la organización, ya que es preciso dar servicio a toda España desde una única ubicación, atender casi 8,5 millones de llamadas anuales y dar un soporte centralizado y coherente a procesos tan críticos y decisivos como Asistencia en Carretera o Gestión de Accidentes, entre otros. Por eso, el Área de Tecnología constituye un soporte estratégico

esencial para la actividad comercial de la compañía, aportando, año tras año, soluciones eficientes, eficaces y flexibles.

TELECOMUNICACIONES

En el ámbito de las telecomunicaciones, Línea Directa ha incorporado un sistema de dispositivos sobre plataforma abierta que permite interactuar con mayor libertad en los procesos de desarrollo. En este sentido, la tecnología *open source* ofrece

respuestas fiables, eficientes y seguras a las necesidades operativas de la compañía, además de una considerable reducción de costes en los terminales, los equipamientos y los propios servicios. Además, no tiene limitaciones de integración en los dispositivos móviles y las interconexiones.

También se han buscado soluciones conjuntas con las Áreas de Negocio para impulsar el ahorro y la productividad, destacando las siguientes acciones:

TECNOLOGÍA



“La tecnología forma parte del ADN de Línea Directa desde su creación y, desde sus inicios, aporta un verdadero valor diferencial a nuestro proyecto de compañía”.

Ana Sánchez
Directora del Área de Tecnología

SISTEMA DE INFORMACIÓN

En lo referente a los sistemas de información, Línea Directa ha continuado apostando por primar la visión del cliente y la unificación de la información. Por ello, se ha seguido trabajando en el proyecto del nuevo *Data Warehouse (DWH)* y en la reingeniería del *reporting* de la compañía.

Para lograr unificar la información en un único modelo de datos que incluya las distintas plataformas de negocio, se está impulsando la definición y la construcción de un solo repositorio de datos en el Grupo. De esta forma, el sistema permitirá la visualización de la información al Equipo Directivo, a los Responsables de las áreas, a los supervisores y al personal de sala a través de los Cuadros de Mando estratégicos, de los informes tácticos y de los reportes operativos, respectivamente.

El área de Tecnología también ha potenciado la optimización de los tiempos del *batch* en Business Intelligence. En este sentido, la constante inclusión de nuevos bloques de información al DWH corporativo, supone un importante reto tecnológico. Por eso, se ha implementado un proceso de mejora continua que permite identificar y solventar problemas de rendimiento. Fruto de este trabajo y, pese a que el número de procesos ha aumentado un 8%, se ha mejorado los tiempos de entrega de información en aproximadamente un 10%.

- » Buzones de llamadas. Sobre la plataforma existente, se ha diseñado una solución que mejora la operatividad sin necesidad de inversiones.
- » Emisión de llamadas. Se han diseñado nuevas campañas en modo predictivo, implementando la funcionalidad de multiteléfono e incrementando los contactos positivos.
- » Mejoras en los servicios *Call me back* y *Click to Call*.
- » Implementación de soluciones para la gestión de la saturación en los *Call center*, realizando consultas en tiempo real.



LÍNEA DIRECTA HA CONTINUADO APOSTANDO POR LA TECNOLOGÍA OPEN SOURCE, IMPLEMENTANDO SOLUCIONES DE MONITORIZACIÓN Y DE TELEFONÍA DE GRAN VERSATILIDAD.

TECNOLOGÍA

LÍNEA DIRECTA
POTENCIA LA
VISIÓN POR
CLIENTE Y LA
INFORMACIÓN
UNIFICADA,
**POR LO QUE
CONTINUA
TRABAJANDO EN
LA REINGENIERÍA
DE TODO
EL REPORTING DE
LA COMPAÑÍA.**

CONSUMO

Durante este año se han controlado especialmente los gastos de soporte tecnológico. Para ello, el departamento de Arquitectura ha desarrollado herramientas que permiten conocer si el gasto de las consultas al ordenador central (*mainframe*) es necesario, si el coste puede ser optimizado o si la información se puede obtener de sistemas caché. Asimismo, se han implantado diversos sistemas de monitorización y alerta que permiten conocer los consumos en tiempo real.



DESARROLLO

En 2015, se ha realizado una adaptación de la organización con el objetivo de conjugar agilidad con más capacidad de desarrollo. El objetivo es aportar un servicio a la compañía que asegure un *Time to market* ajustado a las necesidades de las áreas de negocio. Esta estrategia ha permitido abordar proyectos de gran valor, ya que aportan eficiencia y mejoras en el posicionamiento comercial de la compañía.

Además, se han llevado a cabo proyectos de transformación en los procesos de gestión de siniestros, dotando a los sistemas principales de integraciones con terceros que aportan valor operativo y una gestión más eficaz y eficiente. Igualmente, se ha emprendido una modernización general en los sistemas de contratación y gestión del Área de Hogar y se han desarrollado diversas integraciones con sondas para personalizar productos de gran calidad a precios muy competitivos.

NUESTROS COMPROMISOS

Línea Directa el valor del compromiso "Aquí y Ahora"

Durante 2015 Línea Directa ha mantenido su compromiso de reforzar el diálogo con sus grupos de interés a través del II Plan Director de RSC que, bajo el lema "Aquí y Ahora", articula la estrategia de Responsabilidad Corporativa de la compañía.

II PLAN DIRECTOR DE RSC 2014-2016

Para Línea Directa mantener un diálogo continuo y una relación sólida con sus grupos de interés es una cuestión fundamental. Por ello, la compañía en colaboración con Forética, organización líder en España en materia de Sostenibilidad, elaboró su ambicioso II Plan Director de RSC que, con el lema "Aquí y Ahora", sienta la estrategia de Responsabilidad Corporativa de la aseguradora para el periodo 2014-2016. Además, con el objetivo de identificar correctamente cuáles son los *stakeholders* con los que Línea Directa se relaciona de manera habitual, tales como los empleados, los clientes

y los proveedores, así como todos aquellos colectivos a los que puede afectar de forma indirecta la actividad de la compañía, los expertos de Forética también orientaron a Línea Directa en la labor de reconocer a sus distintos grupos de interés. Todo el proceso contó con la implicación de los mandos intermedios de las áreas afectadas y finalmente fue aprobado por el Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación de Línea Directa, formado por todos los directores de la entidad y por su Presidente.

En 2015 la compañía ha continuado reforzando su compromiso en materia de Sostenibilidad para cumplir

II Plan de Responsabilidad Corporativa 2014 - 2016

Grupos de Interés

- » Empleados
- » Clientes y no clientes
- » Proveedores
- » Accionistas
- » Organizaciones sectoriales
- » Tercer Sector
- » Emprendedores
- » Organismos reguladores
- » Instituciones



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

con los indicadores marcados en el II Plan Director de RSC. Las acciones llevadas a cabo por Línea Directa en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa tienen como fin fundamental aportar valor a la sociedad desde una perspectiva económica, social y medioambiental. Estos ejes de actuación nacen tras una profunda reflexión sobre cuáles son aquellas amenazas y desafíos que condicionan el contexto actual, tales como la crisis económica, el desempleo juvenil, la exclusión social, el cambio climático o el grave problema de la siniestralidad vial, entre muchos otros. En este sentido, Línea Directa entiende que tiene una responsabilidad que debe ir más allá de sus obligaciones intrínsecas para alcanzar objetivos socioeconómicos y ambientales comunes. Para ello, la compañía apuesta por diferentes iniciativas que articula alrededor de cuatro líneas de trabajo denominadas las "4C": Carretera, Casa, Clima y Corporativo.

CARRETERA

La compañía canaliza su compromiso con la Seguridad Vial a través de la Fundación Línea Directa que, en 2015, ha cumplido su primer año de vida. Durante 2015, la Fundación ha llevado a cabo importantes iniciativas como el Premio Emprendedores o la campaña "Estas Navidades, ni una gota de alcohol al volante", entre muchas otras, con el objetivo de realizar una labor de concienciación sobre la seguridad al volante.

CASA

Conscientes de la necesidad de promover hábitos de seguridad en el hogar, Línea Directa lleva a cabo distintas acciones de concienciación y formación en esta materia. Además, la compañía elabora rigurosos informes que analizan diferentes problemas que pueden surgir en el ámbito doméstico tales como siniestros o accidentes personales, contribuyendo a su difusión y conocimiento.

CLIMA

Línea Directa entiende que las amenazas medioambientales son una realidad a la que la sociedad en su conjunto debe hacer frente. Así, la compañía fomenta la gestión eficiente de los recursos disponibles con sus políticas de optimización energética. Para ello, mide anualmente la huella de carbono de todo el grupo con el objetivo de establecer mecanismos para reducir sus emisiones, entre otras acciones.

CORPORATIVO

Las personas son otro de los ejes fundamentales en las actuaciones de Línea Directa. La compañía apuesta por la conciliación, por la incorporación de los jóvenes al mercado laboral o por la integración de las personas con discapacidad. En este sentido, Línea Directa cuenta con iniciativas como el Programa "Talento Joven", el Teletrabajo o el Programa de apoyo a la discapacidad "Sin Límites".

MERCO RSC

En 2015, Línea Directa ha entrado, por primera vez en su historia, en el ranking MERCO Responsabilidad Corporativa, consolidándose así como una de las empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo de España.

Gracias a la madurez y gran avance de la compañía en materia de sostenibilidad y RSC y a la intensa actividad de su Fundación, dedicada a la seguridad vial, Línea Directa entra en el número 85 del ranking general y se sitúa como la cuarta aseguradora más responsable de España.



DIÁLOGO CON EMPLEADOS

Porque las personas

marcan la diferencia

En 2015, el Área de Personas y Comunicación Interna de Línea Directa ha mantenido una apuesta firme por impulsar el compromiso, el talento y la alineación de objetivos comunes como herramientas fundamentales para alcanzar resultados de éxito.



APOSTANDO POR LAS PERSONA

Para Línea Directa, las personas que forman parte de la compañía son las que marcan la diferencia en un entorno altamente competitivo como el actual. Por ello, el Área de Personas y Comunicación Interna apuesta por una estrategia que tenga a las personas como eje fundamental de actuación, apostando por el empleo de calidad, la atracción del talento y la diversidad y la formación. Asimismo, el Área ha conseguido mantenerse en la vanguardia de los Recursos Humanos, conservando los estándares de rigor y profesionalización y reforzando su implicación con las demás áreas de negocio.

En 2015, en el contexto del 20 aniversario de Línea Directa, se han impulsado un elevado número de proyectos internos para hacer partícipes y protagonistas a todos los empleados de los logros alcanzados durante estos años, poniendo en valor la cultura y los valores corporativos y fomentando el orgullo de pertenencia. Entre las iniciativas llevadas a cabo, destaca el "Línea

Directa Family Day", una gran evento familiar celebrado en las instalaciones de la compañía, que durante un día se transformó en un gran parque temático, y en el que participaron más de 400 empleados acompañados de sus familias. Además, en 2015 Línea Directa participó en la XVII edición de la Carrera de las Empresas, convirtiéndose en la entidad con mayor número de corredores, con un total de 401, destacando así una vez más la implicación y el espíritu de participación del equipo de profesionales de la compañía.

Una de las grandes apuestas del Área de Personas y Comunicación Interna durante 2015 han sido las "Escuelas Técnicas", un ambicioso programa de crecimiento profesional dirigido a las casi 300 personas que ocupan puestos técnicos. Este proyecto contempla distintos planes formativos, diseñados de manera personalizada, para que este colectivo, clave para Línea Directa, potencie habilidades como la comunicación, la innovación, la gestión de proyectos y la adquisición de nuevos conocimientos. Además,



"Desde el Área de Personas y Comunicación Interna potenciamos el talento, el compromiso y la ilusión de los profesionales de Línea Directa, ya que ellos son quienes realmente marcan la diferencia y gracias a ellos nos hemos convertido en líderes del sector en apenas 20 años"

Mar Garre

Directora de Personas y Comunicación Interna



DIÁLOGO CON EMPLEADOS

se ha iniciado un importante plan de formación dirigido a los profesionales de tecnología con la finalidad de garantizar que cuentan con la preparación necesaria para implantar las últimas tendencias e innovaciones tecnológicas. Asimismo, este año el grupo de supervisores comerciales ha recibido una extensa formación a través de un master superior en seguros, liderazgo y gestión de personas, competencias esenciales para estos perfiles profesionales.

Con el objetivo de promover el diálogo y conocer la opinión de las casi 2.000 personas que forman Línea Directa, en 2015 se ha vuelto a realizar "Implícate", una encuesta bianual de clima que mide aspectos tan importantes como el grado de satisfacción, el compromiso o la vinculación con la empresa, entre otros. En este sentido, los resultados han sido más que favorables, ya que un 80% de los empleados declara sentirse orgulloso de pertenecer a Línea Directa y un 82% se considera firmemente comprometido con los objetivos estratégicos de la compañía.

En 2015, Línea Directa ha seguido trabajando en sus programas de "Compromiso Familia" y "Empresa Saludable", celebrando distintas jornadas en las que se han abordado temas de gran interés como la resiliencia, los trastornos alimenticios o el alzheimer, entre otros. Asimismo, se ha continuado ampliando el abanico de ventajas para empleados tales como las pólizas exclusivas, los seguros de vida o el Club de Ocio, entre otros.

APOSTANDO POR LA INNOVACIÓN

Conscientes de la importancia que las nuevas tecnologías han adquirido en la gestión de personas, el Área de Personas y Comunicación Interna ha apostado fuertemente durante 2015 por la digitalización de los procesos y el uso de nuevas herramientas 2.0 para la búsqueda de valiosos perfiles profesionales. Así, Línea Directa ha reforzado su presencia en los canales sociales y ha puesto en marcha distintas actuaciones orientadas a atraer y atraer el mejor talento del sector.

Además, se ha trabajado intensamente para impulsar el *e-learning*, con el objetivo de poner a disposición de los empleados itinerarios formativos más flexibles

EL ÁREA DE PERSONAS Y COMUNICACIÓN INTERNA DESARROLLA UNA ESTRATEGIA CENTRADA EN LAS PERSONAS QUE APUESTA POR EL EMPLEO DE CALIDAD, EL DESARROLLO DEL TALENTO Y EL COMPROMISO DE TODOS LOS EMPLEADOS COMO PALANCA PARA GENERAR VALOR Y MARCAR LA DIFERENCIA.



y dinámicos. Gracias a esta importante apuesta por la digitalización, en 2015 se ha logrado formar a todos los usuarios implicados en procesos tan críticos para la compañía como Solvencia II o el nuevo Baremo de Indemnización de Accidentes. Así, el Área de Personas y Comunicación Interna de Línea Directa refuerza su compromiso como socio estratégico de todas las áreas de negocio, implicándose en sus necesidades y procesos de transformación.

En 2015, se ha consolidado satisfactoriamente el nuevo sistema de Gestión del Desempeño puesto en

DIÁLOGO CON EMPLEADOS

marcha durante el ejercicio anterior. El éxito de este método radica en su agilidad y sencillez, así como en su vinculación directa con los ejes estratégicos del Grupo, fijados por el Consejero Delegado. Asimismo, garantiza un alineamiento entre los objetivos concretos de cada persona con los de la entidad, de forma que todos los profesionales de Línea Directa trabajan en la misma dirección y son plenamente conscientes de su contribución personal al éxito de la organización.

APOSTANDO POR LA SOCIEDAD

Línea Directa canaliza su compromiso con la sociedad a través de distintos ejes de actuación impulsados principalmente por el Área de Personas y Comunicación Interna. A lo largo de 2015, la compañía ha vuelto a mostrar su apoyo a la inserción laboral de los más jóvenes, poniendo en marcha un ambicioso programa denominado "Talento Joven". A través de esta iniciativa, Línea Directa pretende acercar la realidad empresarial al mundo universitario, ofreciendo a los estudiantes una oportunidad para acceder a su primera experiencia profesional en una compañía de primer nivel.

Otro de los grandes hitos de 2015 en materia de acción social ha sido la anexión de Línea Directa al Compromiso Integra, una red de entidades comprometidas con la creación de valor social a través del apoyo al empleo socialmente responsable. Asimismo, este año Línea Directa ha renovado el sello EFR, que la certifica como empresa familiarmente responsable, su adhesión al Chárter de la Diversidad, que la acredita como entidad que fomenta la igualdad de oportunidades y la integración de la diversidad, y su presencia en la Red de Empresas más humano.

Durante el pasado ejercicio, la Red de Voluntarios de Línea Directa, formada por más de 80 empleados, ha desarrollado diversas acciones formativas sobre seguridad en el hogar en la Fundación Juan XXIII, un centro de referencia para la integración socio-laboral de personas con discapacidad intelectual. Además, con motivo de la emergencia humanitaria de los refugiados de la guerra de Siria, se puso en marcha un "Desayuno Solidario", con el que se consiguió recaudar más de 1.200€ a través de los desayunos consumidos por los empleados en las cafeterías de las instalaciones de Línea Directa.

Prevención de Riesgos Laborales

El Grupo Línea Directa dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales propio, responsable de garantizar la seguridad y la salud de sus empleados en el ámbito laboral.

En su afán de mejora continua, en 2015 se han impulsado múltiples acciones de sensibilización y formación tales como los talleres sobre primeros auxilios, las jornadas formativas de higiene postural o una importante labor de concienciación en materia de seguridad vial para erradicar los accidentes de tráfico in itinere, entre otras, y de las que se han beneficiado más de 1.000 empleados de la entidad.

Además, a lo largo del año se han realizado casi 400 reconocimientos médicos y 130 personas se han adscrito a la campaña anual de vacunación contra la gripe.

Gracias a todo ello, Línea Directa ha logrado, un ejercicio más, mantener unos índices de siniestralidad laboral en unas tasas inferiores a las de la media del sector.



Por último, en 2015 Línea Directa ha vuelto a mostrar su firme apoyo por la lucha contra la violencia de género, llevando a cabo jornadas de concienciación entre los responsables de la compañía, con el objetivo de formarles en procedimientos de actuación para posibles casos de violencia de género en sus equipos.

DIÁLOGO CON **CLIENTES**

Calidad y transparencia

Para Línea Directa, impulsar un diálogo fluido y transparente con sus clientes constituye un pilar estratégico como compañía y como proyecto. Para lograrlo, analiza periódicamente la opinión de sus grupos de interés para identificar las distintas áreas de mejora e incrementar la calidad de todos sus productos y servicios.

En 2015 el Departamento de Calidad Corporativa ha continuado desarrollando el programa "Monday, Monday", cuyo objetivo es optimizar la gestión de las llamadas entrantes para que los abandonos no superen el límite

del 5%. Además, se ha trabajado conjuntamente con los nuevos proveedores del Grupo para adaptar sus procesos a la cultura de la calidad existente en Línea Directa, que sitúa al cliente en el centro de todas las decisiones.



"Una correcta selección de riesgos es fundamental para el crecimiento y la viabilidad de una compañía de seguros. Pero de todos los riesgos, el más grave es no responder a las expectativas de tus propios clientes. Por eso, seguiremos trabajando para consolidarnos como un referente en calidad y en servicio".

José María Maté
Director del Área Técnica

Encuestas de atención telefónica por Áreas y procesos

Área	ISN - Call center	Promedio Anual
MOTOR	Ventas Nacional	87,23
	Ventas Emisión	91,79
	Retención	86,98
	Recobro	86,86
	Internacional	87,83
	Empresas	86,56
GESTIÓN DE ACCIDENTES	Daño Material	83,21
	Resp. Material	82,02
	Con Contrario	83,57
	Sin Contrario	83,86
HOGAR	Daño Corporal	80,98
	Hogar Ventas	90,09
	Hogar Clientes	86,83
GOBIERNO CORPORATIVO	Hogar Siniestros	82,49
	Gestión quejas	80,29
LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA	Asistencia	91,35
Total		86,51

ISN: Índice de Satisfacción Neta

En colaboración con Línea Directa Asistencia también se ha fijado un objetivo muy ambicioso en términos de calidad: lograr que el tiempo medio de los servicios de asistencia en carretera no exceda de los 30 minutos.

En el ámbito de las quejas, Línea Directa ha diseñado un plan de actuación contra las incidencias más habituales, que son las exclusiones en las reparaciones, las devoluciones sobre primas no consumidas y la reducción del tiempo medio de gestión de las quejas. Todo ello se ha traducido en un notable incremento en los ratios de retención y una mejora general en los índices de satisfacción.

DIÁLOGO CON CLIENTES

La satisfacción de los clientes

	2014	2015
ISN ATENCIÓN TELEFÓNICA	87,39	86,51
ISN SATISFACCIÓN		
Satisfacción general	79,56	80,03
Satisfacción proceso	79,67	80,93
TELEFONÍA		
Entrantes	8.275.633	8.411.633
% Abandono	4,87%	4,07%

ISN: Índice de Satisfacción Neta

Las quejas, una oportunidad de mejorar

En 2015, Línea Directa ha recibido un total de 2.575 incidencias, de las cuales el 72,6% (1.869) son reclamaciones y el 27,4% (706), quejas. La distribución por las diferentes áreas de gestión es la siguiente:

- Gestión de Accidentes: 52% (1.339)
- Gestión de Póliza: 38,10% (981)
- Cotización y Cierre: 4,93% (127)
- Servicios Adicionales: 2,64% (68)
- Servicio Asistencia en Viaje: 2,33% (60)

Del total de las quejas y reclamaciones recibidas en el año 2015, el 45,24% se han resuelto a favor del cliente.

CALIDAD EVOLUTIVA

Línea Directa ha continuado desarrollando el proyecto CAPTUR@ con el objetivo de incrementar la calidad de los datos de contacto de los clientes. Para ello, se han incorporado a la plataforma Galgo los e-mails ya verificados de todos los asegurados a los que, previamente, se les había realizado alguna encuesta de satisfacción. Ello ha permitido disponer de un 80,5% de correos electrónicos operativos y de un 92,5% de teléfonos correctos.

Asimismo, con el fin de mejorar el servicio y la satisfacción del asegurado, se ha medido la eficacia, la eficiencia y la calidad de los buzones telefónicos del Área de Gestión de Accidentes. Para ello, se ha medido el tiempo medio de devolución de las llamadas y el porcentaje de buzones que son respondidos en menos de dos horas.

CALIDAD OBJETIVA

En 2015 también se ha celebrado la IV Edición de Premios a la Excelencia en la Atención Telefónica. Los premiados de este año han elegidos según el resultado ponderado de las encuestas de atención telefónica realizadas desde enero a octubre de 2015.

Por último, se ha realizado un profundo estudio sobre las necesidades y las áreas de mejora de la App de Línea Directa "En Ruta" y se ha participado activamente en las auditorías anuales del sello "Madrid Excelente" para el taller CAR y para Línea Directa Aseguradora.

CALIDAD PERCIBIDA

Durante el pasado ejercicio se ha potenciado la excelencia en la atención telefónica, para lo que se han realizado encuestas de satisfacción sobre el servicio prestado por los nuevos proveedores y se ha comenzado a encuestar a nuevos segmentos de negocio, como el departamento de Asistencia en Carretera en inglés. También se implementado un proyecto especial en los Departamentos de Ventas y de Retención Motor que ha permitido incrementar la muestra de encuestados y mejorar los resultados del Índice de Satisfacción Neta (ISN).

Por último, se ha continuado apostando por el proyecto GenZero como modelo de atención telefónica del Grupo Línea Directa, para lo que se ha automatizado los informes, se han medido los resultados de los operadores y se ha reportado a cada área las distintas evaluaciones.

DIÁLOGO CON **PROVEEDORES**

Una piedra angular en la estrategia de negocio

Los proveedores son una pieza fundamental en el modelo de negocio de Línea Directa. Por ello, la compañía apuesta por construir relaciones basadas en la colaboración mutua, la orientación estratégica y los valores corporativos.

Consciente de la importancia que los colaboradores tienen para su modelo de negocio, Línea Directa ha continuado trabajando en 2015 para reforzar los vínculos con sus proveedores, ya que ellos son una fuente de valor esencial y contribuyen, en gran medida, a la satisfacción del cliente y al éxito de la compañía.

Para Línea Directa es fundamental contar con proveedores que impulsen prácticas responsables. Así, la compañía cuenta con un Código Ético de Conducta para Proveedores, aprobado por el Consejo de Administración, que sienta sus cimientos en 5 principios básicos: 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 medioambiente.

Además, para facilitar la gestión y el intercambio de información con sus proveedores, Línea Directa cuenta con distintos procedimientos y herramientas tales como la Web de Colaboradores o un Portal de Compras propio, donde se detallan las condiciones de los concursos de proveedores, entre otros soportes.

Premio Colaboradores de Línea Directa

Este año Línea Directa ha celebrado la VI edición del Premio Colaboradores, anteriormente llamado Premio Proveedores, cuyo objetivo es reconocer la labor y el compromiso de los mejores profesionales y *partners* con los que el Grupo ha trabajado durante 2015.

Como cada año, los candidatos al Premio fueron 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" y "Responsabilidad Social Corporativa". Las dos primeras categorías se dividen, a su vez, en dos tipos de reconocimientos "Business to Consumer" y "Business to Business", según sea la naturaleza de la colaboración. En el primer caso, el servicio se presta directamente al cliente y en el segundo, a Línea Directa.

Con esta iniciativa, acogida con gran éxito entre la Dirección, los empleados y los propios proveedores, se persigue el objetivo estratégico de aumentar el grado de compromiso y la vinculación de todos los profesionales que colaboran con el Grupo Línea Directa.

Ganadores VI edición Premio Colaboradores

» EXCELENCIA EN EL SERVICIO

B2B: Avanttic
B2C: Javier Bezanilla Sánchez

» INNOVACIÓN E IMPLICACIÓN EN LOS PROCESOS

B2B: GT Mitchell
B2C: CEP SA

» RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Centro San Camilo

221

Nº DE PROCESOS DE COMPRAS EN 2015

99%

PROVEEDORES ESPAÑOLES

26M€

PERÍMETRO/VOLUMEN NEGOCIADO

LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Al prescindir de las redes de oficinas y al gestionar todos los procesos a través del teléfono e Internet, Línea Directa es, casi por definición, una empresa sostenible. Por eso, apuesta por la eficiencia energética, el respeto al medioambiente y la reducción de su impacto en el entorno.

Desde 2012, Línea Directa mide la Huella de Carbono de su actividad con el objetivo de luchar contra el cambio climático y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. En este sentido, la COP21 de París ha supuesto un gran estímulo para impulsar las prácticas sostenibles y avanzar en el cambio de un modelo energético basado en los combustibles fósiles a otro con mayor presencia de las energías renovables.

Por eso, las diferentes marcas y empresas de Línea Directa facilitan la información sobre emisiones y consumos energéticos al Departamento de Responsabilidad Corporativa, que calcula y estima las emisiones totales del Grupo. Este reporte incluye el consumo de gas natural, gasoil, electricidad o los kilómetros realizados por sus empleados, tanto *in itinere* como en misión.

Esta estimación se realiza siguiendo el modelo GHG Protocol e identifica las emisiones directas, indirectas

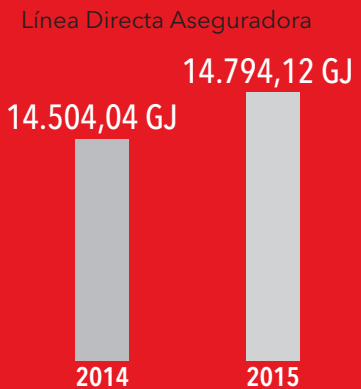
e inducidas de todas las marcas y filiales del Grupo. Además, este año se dispone por primera vez de un evolutivo de los indicadores de Línea Directa Asistencia, Nuez y Línea Directa Aseguradora, lo que permitirá monitorizar la efectividad de las prácticas medioambientales del Grupo.

PÓLIZA ELECTRÓNICA

En 2015, Línea Directa ha ultimado el lanzamiento de su póliza digital, que permitirá a la compañía prescindir del envío convencional y del papel en la contratación de seguros. Este soporte, más directo, sostenible e intuitivo, permitirá al cliente firmar documentos de forma digital con total garantía de validez y seguridad.

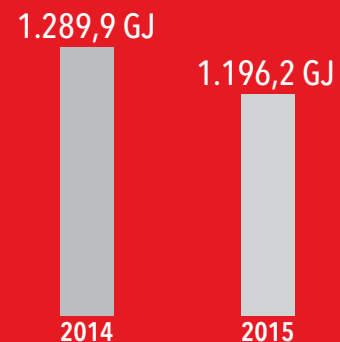
De esta forma, la compañía podrá reducir notablemente sus emisiones de CO₂ y su consumo de papel, optimizando no sólo la productividad y la eficiencia en los procesos de distribución, sino su compromiso con el medioambiente.

Consumo eléctrico 2014 vs 2015



El consumo eléctrico se ha mantenido estable tras la reducción energética registrada en ejercicios anteriores, que alcanzó un 23%. La diferencia con el año 2014 alcanza el 1,9%, lo que supone un consumo eléctrico de más de 290,08 GJ.

Línea Directa Asistencia



El ejercicio 2015 ha supuesto una bajada del consumo energético de Línea Directa Asistencia del 7,2%, lo que supone una bajada de 93,7 GJ. La razón es el traslado de Línea Directa Asistencia a un nuevo centro de oficinas más eficiente.

OTRAS EMISIONES	CONSUMO ELÉCTRICO	GRUPOS ELECTRÓGENOS	CALEFACCIÓN	TOTAL (g)
	g	g	g	
SO x (a)(b)	1.955.922,14	–	–	1.946.113,45
NO x (a)(b)	1.341.331,93	–	375.435,62	1.716.767,55
COVNM (c)	–	–	18.711,78	18.711,78
CO (c)	–	–	48.806,63	48.806,63
CH4 (b)	–	–	5.256,10	5.256,10
N2O (b)	–	–	9.010,45	9.010,45

(a) Fuentes: Observatorio WWF España para el consumo eléctrico.

(b) Guía CORINEAIR 2007 y 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.

Huella de carbono

	LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA		LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA		NUEZ	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
EMISIONES CO₂ DIRECTAS (TM)						
POR CONSUMO GAS* / GASOIL*	260,4	235,7	34,6	27,13	3,28	1,41
Emisiones/empleado Línea Directa Aseguradora *Gas (1.155.416,3 Kwh/Nm ³) ** Gasoil Tipo A (Durante 2015 no se ha adquirido ningún suplemento de Gasoil) Fuentes factores de emisión Informe de Inventarios GEI 1990-2008 y Plan de Energías Renovables en España 2005-2010.	0,16	0,13				
Emisiones/empleado Línea Directa Asistencia *Gas (A partir de 2015 no aplica esta fuente de emisiones) ** Gasoil Tipo A (9,837 l) Fuentes factores de emisión Informe de Inventarios GEI 1990-2008 y Plan de Energías Renovables en España 2005-2010			0,16	0,13		
Emisiones/empleado Nuez *Gas (6.923,1 Kwh/Nm ³) ** Gasoil Tipo A (No aplica este indicador) Fuentes factores de emisión Informe de Inventarios GEI 1990-2008 y Plan de Energías Renovables en España 2005-2010					0,2	0,1
EMISIONES CO₂ INDIRECTAS (TM)						
POR CONSUMO DE ELECTRICIDAD	717	789	63,78	63,8	7,57	8,51
Emisiones/empleado Fuentes factor de emisión: Observatorio WWF España	0,4	0,4	0,29	0,29	0,44	0,65
EMISIONES CO₂ INDUCIDAS						
DESPLAZAMIENTO IN ITINERE	1.616	1.559	160,5	170,2	19,3	11,8
VIAJES DE EMPRESA	5,6	13,3	1,6	2,6	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE
AGUA	5	5	0,25	0,47	0,04	0,03
PAPEL	163,9	205,3	1,88	2,11	0,45	0,45
TOTAL	1.790,5	1.782,6	164,2	175,3	19,8	12,3
EMISIONES/EMPLEADO	1,1	0,97	0,73	0,81	1,16	0,95

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 cuenta desde 2013 con un Plan de Movilidad y Seguridad Vial, que pone a disposición de los empleados una plataforma tecnológica para compartir coche, con el objetivo de facilitarles una herramienta útil a la hora de planificar y optimizar 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.

La gestión del desplazamiento de los empleados de Línea Directa se realiza a través del Plan de Movilidad y Seguridad Vial de la compañía e incluye una plataforma específica para compartir coche. La aplicación, que facilita la eficiencia energética y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, cuenta con más de 2.000 visitas anuales y 170 participantes fijos.

Un referente en Seguridad Vial



En 2015 la Fundación Línea Directa ha cumplido su primer año de vida, posicionándose como un referente en materia de Seguridad Vial en España. A través de la divulgación, la investigación, la formación y la Acción Social, la Fundación quiere contribuir a la lucha contra los accidentes de tráfico y lograr reducir a cero el número de fallecidos en carretera.

La Fundación Línea Directa, que en 2015 ha cumplido su primer año de vida, continúa reforzando su compromiso en la lucha contra los accidentes de tráfico y los fallecidos en las carreteras españolas. Este compromiso con la Seguridad Vial es especialmente importante en un momento en el que las víctimas de tráfico podrían comenzar a repuntar como consecuencia del envejecimiento del parque automovilístico o el aumento de la movilidad y los desplazamientos, entre otros motivos.

Por ello, la Fundación quiere promover la implicación de toda la sociedad para conseguir derribar el "muro" de la siniestralidad, un muro aún demasiado alto ante el que no debe caber ningún conformismo. Así, la Fundación Línea Directa, bajo el lema "Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora", ha llevado a cabo a lo largo de 2015 diversas iniciativas tales como diversos estudios de Seguridad Vial, el Premio Periodístico de Seguridad Vial o el Premio Emprendedores, entre otras, acciones todas ellas con un denominador común: fomentar hábitos de conducción responsables y erradicar el problema de la accidentalidad en carretera.



"Gracias a su firme compromiso con la Seguridad Vial y el ambicioso propósito de alcanzar la cifra de cero fallecidos en carretera, la Fundación Línea Directa se consolida cada día más como un verdadero referente en el ámbito de la seguridad al volante en España".

Francisco Valencia

Director General de
la Fundación Línea Directa

INVESTIGACIÓN

El valor de conocer y concienciar



La investigación constituye una de las líneas de actuación fundamentales de la Fundación Línea Directa. El objetivo es comprender el fenómeno de la accidentalidad en toda su extensión, fomentando valores como la prevención y la conducción responsable.

La Fundación Línea Directa apuesta por la investigación como uno de los pilares esenciales de su lucha contra los accidentes de tráfico. Para ello, realiza potentes estudios en cuya elaboración colaboran institutos de referencia en materia de seguridad en carretera. En España, 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, entre otros. Además, analiza los datos de accidentalidad aportados por la aseguradora Línea Directa con el objetivo de elaborar informes de gran interés social y divulgar en la sociedad hábitos de conducción segura.

En 2015, la Fundación Línea Directa ha elaborado 3 estudios de Seguridad Vial:

- Multas de tráfico, ¿recaudación o reeducación?
- Influencia del envejecimiento del parque automovilístico en los accidentes de tráfico (2008-2013).

- El copiloto y su influencia en la prevención de los accidentes de tráfico. Una perspectiva de género.

Los estudios han tenido una extraordinaria acogida en los medios de comunicación, con más de 1.000 impactos y una audiencia acumulada de casi 400 millones, más del doble de lo logrado en 2014.

Junto con el análisis puramente científico, la Fundación Línea Directa acompaña sus investigaciones con amplias encuestas que dan a conocer el grado de conocimiento y la opinión de los conductores españoles sobre los temas más candentes de la Seguridad Vial. El objetivo es fomentar la reflexión entre todos los implicados en la seguridad en carretera y abrir nuevas líneas de debate para concienciar a la sociedad de la importancia de combatir los accidentes de tráfico, una lacra que en los últimos años, ha costado la vida a miles de personas en nuestro país.

PATRONATO DE LA FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA

PRESIDENTE

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola
Presidente de Línea Directa

VICEPRESIDENTE



Miguel Ángel Merino
Consejero Delegado de Línea Directa

PATRONOS



Pedro Guerrero
Presidente de Bankinter



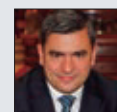
Pere Navarro
Ex Director General de Tráfico



Pere Macias
Presidente de la Comisión de Seguridad Vial del Congreso de los Diputados (2011-2013)



Matías Prats
Periodista y presentador de Informativos de Antena 3TV

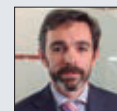


Rodrigo Martín
Presidente Fundación Randstad

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



MULTAS DE TRÁFICO, ¿RECAUDACIÓN O REEDUCACIÓN?

Para estudiar la utilidad de las sanciones de tráfico a la hora de reducir la siniestralidad en carretera, la Fundación Línea Directa analizó más de 770.000 multas registradas por la aseguradora Línea Directa entre los años 2009 y 2014. Los resultados fueron claros: durante los años de la crisis el número de sanciones aumentó un 80%. Esto se debe sobre todo a los efectos del carné por puntos, que supuso un punto de inflexión en la lucha contra la accidentalidad, el endurecimiento de las penas o la creación de la Fiscalía de Seguridad Vial.



INFLUENCIA DEL ENVEJECIMIENTO DEL PARQUE AUTOMOVILÍSTICO EN LOS ACCIDENTES DE TRÁFICO (2008-2013)

El estudio, realizado en colaboración con la Fundación Española para la Seguridad Vial (FESVIAL), analizó en profundidad la influencia del envejecimiento del parque en la mortalidad en carretera. La principal conclusión es que el riesgo de morir en caso de accidente se duplica si se conduce un vehículo antiguo. Sin embargo, el estudio también demostraba que la antigüedad de un vehículo no es tan determinante como su mantenimiento, ya que las prestaciones de un coche viejo en buenas condiciones multiplican por 2 las de uno nuevo mal mantenido.



EL COPILOTO Y SU INFLUENCIA EN LA PREVENCIÓN DE LOS ACCIDENTES DE TRÁFICO. UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO

El informe, realizado en colaboración con Centro Zaragoza, estudió la influencia real del copiloto en la seguridad vial, que, según las estadísticas, reduce un 35% el riesgo de sufrir un accidente de tráfico. Además, determinó la combinación de género que registra menos accidentes: la mujer conduciendo y el hombre como copiloto registra 6 veces menos accidentes que la más habitual, que es la formada por dos hombres.



DIVULGACIÓN

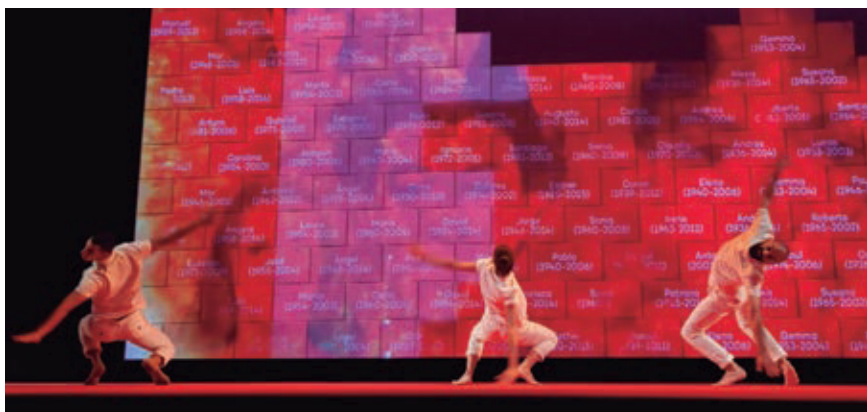
Los medios de comunicación desempeñan un papel fundamental a la hora de concienciar a la sociedad sobre la importancia de la seguridad en carretera. Por eso, el Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa reconoce cada año la labor de los profesionales de la comunicación que, con su labor, contribuyen a reducir la accidentalidad vial.



Jurado del XII Premio Periodístico

El jurado de la XII edición estuvo presidido por **María Seguí**, Directora General de Tráfico y ha estado formado por diversas personalidades:

- » **María del Pilar González de Frutos**, Presidenta de UNESPA.
- » **Flavia Rodríguez-Ponga**, Directora General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- » **Pedro Guerrero**, Presidente de Bankinter.
- » **Alberto de Pinto**, Presidente de la Federación Nacional ASPAYM.
- » **Javier García Vila**, Director de Europa Press.
- » **Francisco Marhuenda**, Director de La Razón.
- » **Montserrat Domínguez**, Directora de El Huffington Post.
- » **Marta Reyero**, periodista y presentadora de Noticias Cuatro.
- » **José Ribagorda**, periodista y presentador de Informativos Telecinco.
- » **Vicente Herranz**, Periodista de COPE Valencia y ganador de la XI edición en la categoría de radio.



Los medios, protagonistas excepcionales

El Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa reconoce aquellos reportajes periodísticos que por su calidad, su enfoque y la originalidad de sus planteamientos constituyen una herramienta extraordinariamente útil a la hora de difundir y promocionar los comportamientos responsables al volante.

El certamen cuenta con tres categorías estrictamente periodísticas (Prensa, Radio y Televisión) y dos, el Premio Solidario y el Premio Honorífico, que reconocen aquellas iniciativas, personalidades y organizaciones que han destacado por su compromiso con la seguridad en carretera. Todos los ganadores reciben un premio único de 10.000 euros, salvo el Premio Honorífico, que carece de dotación económica.

XII EDICIÓN DEL PREMIO PERIODÍSTICO

En 2015, la Fundación Línea Directa celebró la XII edición de este certamen, que premió al equipo de redacción de la revista 'Tráfico y Seguridad Vial'; Climent Sabater, redactor de RNE Barcelona y el equipo de redacción del programa 'Asturias semanal' de la Televisión del Principado de Asturias (TPA).

Por su parte, el Premio Solidario y el Premio Honorífico recayeron en el SAMUR-Protección Civil y en Francisco Paz Fuentes, Presidente de la Federación Nacional de Asociaciones de Profesores de Formación Vial.

El *leitmotiv* de esta edición giró en torno a la idea de derribar el muro de los accidentes de tráfico, que tras una década de pronunciados descensos en nuestro país, están viviendo un repunte en los dos últimos años. En el acto de entrega, el piloto de *rallies* y ex esquiador profesional Albert Llovera contó su experiencia tras sufrir un grave accidente en los Juegos Olímpicos de Sarajevo de 1984.

FORMACIÓN

Enseñar para prevenir



LA FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA REALIZA UNA GRAN LABOR PREVENTIVA CONTRA LA ACCIDENTALIDAD EN CARRETERA, **PROMOVIENDO POTENTES CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN.**

Impulsar acciones formativas sobre Seguridad Vial es fundamental para reducir los accidentes de tráfico y los fallecidos en carretera. La Fundación Línea Directa apuesta por iniciativas que tengan como fin educar y concienciar a los conductores españoles sobre los riesgos que conlleva no tener unos hábitos responsables al volante.

La formación en materia de Seguridad Vial es uno de los ejes de actuación fundamentales de la Fundación Línea Directa. La Fundación cree firmemente en la necesidad de impulsar iniciativas que instruyan a los conductores españoles sobre la importancia de tener una conducta responsable al volante.

Por ello, en 2015 la Fundación Línea Directa, Cepsa y AESLEME, Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal, pusieron en marcha una impactante campaña navideña denominada "Estas Navidades, ni una gota de alcohol al volante" para concienciar a los conductores españoles de los riesgos que tiene conducir bajo los efectos del alcohol, sobre todo en unos días especialmente críticos.

A través de esta iniciativa, se repartieron 5.000 alcoholímetros entre los conductores que paraban a

repostar en la red de estaciones de servicio de Cepsa de cuatro ciudades españolas: Madrid, Barcelona, Valencia y Sevilla. Además, los alcoholímetros fueron repartidos por voluntarios de AESLEME, lesionados medulares por accidente de tráfico, que se encargaron de recordar a los conductores cuáles son las posibles secuelas derivadas de un accidente de circulación.

Con esta campaña, que obtuvo una importante repercusión mediática, la Fundación Línea Directa perseguía el objetivo de luchar contra la siniestralidad vial en Navidades, unas fechas en las que el alcohol y la conducción están especialmente presentes, recalcando y enseñando a los conductores españoles que al volante la única tasa de alcoholemia totalmente segura es 0.

ACCIÓN SOCIAL

Ideas que salvan vidas



La Fundación Línea Directa es consciente de la necesidad de implicar al conjunto de la sociedad en la lucha contra los accidentes de tráfico. Por ello, desarrolla iniciativas como el Premio Emprendedores y Seguridad Vial para involucrar al sector privado en la lucha contra los fallecidos en la carretera.

PREMIO EMPRENDEDORES Y SEGURIDAD VIAL

En 2015, la Fundación Línea Directa ha fallado el ganador de la primera edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial, una aceleradora para proyectos de emprendimiento destinados a prevenir los accidentes de tráfico y la mortalidad en carretera.

Esta iniciativa, pionera en España, nace de la convicción de la Fundación sobre la necesidad de implicar al sector privado y estimular la actividad emprendedora en el ámbito de la seguridad al volante. Además, la aceleradora cuenta con la participación de IESE Business School, Bankinter, la Fundación para la Innovación Bankinter y Línea Directa Aseguradora.

Las casi 60 candidaturas presentadas en la primera edición cubrían temáticas muy diversas: formación, I+D en infraestructuras, vehículo y producto o apps y tecnología, entre otras. Todas ellas destinadas a dar respuesta a

problemas aún latentes relacionados con la siniestralidad vial. Finalmente, un comité técnico seleccionó a cinco finalistas que se enfrentaron en un *elevator pitch* para defender sus proyectos.

Euraslog, ganador de la I edición



Un prestigioso jurado, formado por nueve personalidades del ecosistema emprendedor, la administración y la empresa privada, fue el encargado de elegir al ganador de la primera edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial.

La *start-up* Euraslog se alzó con el galardón gracias su novedoso sistema de retención infantil para asientos de autobuses, un dispositivo único en el mercado y con una alta efectividad para reducir las lesiones y la mortalidad infantil en accidentes de tráfico derivados del transporte escolar.

RESULTADOS 2015

RESULTADOS	2015	2014	2013
1. CUENTA DE RESULTADOS GRUPO			
Primas Devengadas	679.665.694	650.670.688	642.474.438
Beneficio Antes de Impuestos	139.006.037	133.929.958	128.513.336
Beneficio Después de Impuestos	99.415.281	93.982.906	90.951.836
2. RATIOS DE GESTIÓN DEL GRUPO			
Siniestralidad Neta	66,43%	67,53%	68,78%
Ratio Combinado Neto	85,37%	86,75%	87,71%
Fondos Disponibles a efectos de Solvencia	224.378.671	223.358.623	419.686.271
Superávit del Margen de Solvencia	114.516.133	114.485.497	310.813.145
3. BALANCE DE SITUACIÓN DEL GRUPO			
Provisiones Técnicas	612.436.485	598.984.150	592.460.493
Activos totales	1.223.433.259	1.276.623.208	1.277.575.859
Patrimonio Neto	321.776.307	317.720.235	480.687.147
4. CARTERA DE CLIENTES			
Cartera	2.369.760	2.226.249	2.095.138
Pólizas de Motor	1.921.140	1.855.628	1.796.302
Pólizas de Hogar	392.219	332.404	278.966
Seguro de Bienestar	56.401	38.217	19.870
Empleados	1.983	1.925	1.955



“Por 5º año consecutivo, Línea Directa Aseguradora ha batido su récord de rentabilidad, lo que unido a sus indicadores de Solvencia, Siniestralidad y Ratio Combinado, le convierte en una de las compañías más robustas del sector asegurador.”

David Pérez Renovales
Director General Adjunto de Finanzas



CUENTA TÉCNICA CONSOLIDADA	2015	2014	2013
Primas Imputadas Netas de Reaseguro	658.654.921	641.203.660	642.517.458
Coste Siniestral Neto de Reaseguro	(437.527.185)	(433.010.635)	(441.912.330)
Gastos Operativos y Técnicos Netos	(124.791.913)	(123.209.143)	(121.621.851)
Ingresos Financieros Netos	37.178.155	42.280.257	44.226.970
RESULTADO CUENTA TÉCNICA ASEGURADORA	133.513.978	127.264.139	123.210.247
Otros Ingresos Financieros Netos	(25.660)	(84.267)	(58.715)
Otros Ingresos	11.594.179	12.424.965	12.247.630
Otros Gastos	(6.076.460)	(5.674.879)	(6.885.826)
RESULTADO CUENTA NO TÉCNICA	5.492.059	6.665.819	5.303.089
RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS	139.006.037	133.929.958	128.513.336
IMPUESTO DE SOCIEDADES	39.590.756	39.947.052	37.561.500
RESULTADO CONSOLIDADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	99.415.281	93.982.906	90.951.836

BALANCE CONSOLIDADO A 31.12.2015	2015	2014	2013
ACTIVO			
Tesorería	54.929.727	50.319.516	65.633.853
Cartera de Inversiones Disponibles para la Venta	835.529.414	934.594.176	971.762.232
Préstamos, Depósitos y Partidas a Cobrar	113.852.440	93.446.136	83.978.931
Participación del Reaseguro en Provisiones Técnicas	2.878.002	3.512.894	3.524.480
Inmovilizado Material e Inversiones Inmobiliarias	112.886.444	90.886.045	49.304.280
Inmovilizado Intangible	10.951.549	12.109.223	12.692.457
Pagos Anticipados y Periodificaciones	73.208.301	71.907.062	73.997.738
Activos Fiscales	19.197.382	19.848.156	16.681.888
TOTAL ACTIVO	1.223.433.259	1.276.623.208	1.277.575.859
PASIVO Y PATRIMONIO NETO			
Débitos y Cuentas a Pagar	218.213.066	253.999.032	117.090.089
Provisiones Técnicas	612.436.485	598.984.150	592.460.493
Provisiones No Técnicas	16.773.152	14.605.537	14.242.597
Otros Pasivos	355.414	388.970	111.544
Pasivos por Impuestos Corrientes y Diferidos	53.878.835	90.925.283	72.983.989
TOTAL PASIVO	901.656.952	958.902.972	796.888.712
Fondos Propios	273.417.167	262.024.707	458.164.193
Ajustes por Cambios de Valor	48.359.140	55.695.529	22.522.954
TOTAL PATRIMONIO NETO	321.776.307	317.720.235	480.687.147
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1.223.433.259	1.276.623.208	1.277.575.859
MARGEN DE SOLVENCIA CONSOLIDADO			
Mínimo Exigido	109.862.538	108.873.126	108.873.126
Fondos Disponibles a efectos de Solvencia	224.378.671	223.358.623	419.686.271
SUPERÁVIT DEL MARGEN DE SOLVENCIA	114.516.133	114.485.497	310.813.145
RATIO DE SOLVENCIA	204,2%	205,2%	385,5%
COBERTURA DE PROVISIONES TÉCNICAS			
Provisiones Técnicas a Cubrir	660.779.347	640.252.616	628.236.957
Bienes Afectos a Cobertura	978.444.633	1.040.547.071	1.097.587.391
SUPERÁVIT/(DÉFICIT) EN COBERTURA	317.665.286	400.294.454	469.350.434
% COBERTURA	148,1%	162,5%	174,7%

Resumen de las cuentas anuales consolidadas del grupo Línea Directa Aseguradora, S.A de Seguros y Reaseguros y sus sociedades dependientes, cuyos estados financieros y memoria tanto individual como consolidada han sido auditadas sin salvedades por la auditora Deloitte. El resumen que aquí figura es solo un extracto de estas cuentas anuales, que pueden ser consultadas en su totalidad en el Registro Mercantil.

ACERCA DE ESTA MEMORIA

Objetivo

La presente Memoria Corporativa reporta la actividad y los resultados del Grupo Línea Directa en los ámbitos económico, social y medioambiental entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015. Su objetivo fundamental es apostar por la transparencia y mostrar el compromiso de la compañía con sus diferentes Grupos de Interés.

DEFINICIÓN Y ALCANCE. ESTÁNDAR INTERNACIONAL

Para la elaboración de la presente Memoria, que integra la revisión del ejercicio 2015 con la gestión de la RSC del Grupo, se ha adaptado la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de Global Reporting Initiative (GRI) organización especializada en informes de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa, en su opción Core. 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.

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, como ocasión de reporte a sus diferentes grupos de interés.

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 España su ámbito de actuación.

En el ejercicio 2015 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.

RELEVANCIA Y MATERIALIDAD

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.

La materialidad queda recogida principalmente en el Plan Director de RSC, que alcanza a todas las empresas del Grupo Línea Directa y tiene una duración de tres años (2014-2016). El Plan identifica y desarrolla los temas relevantes como punto de partida para dar una respuesta estratégica a los diferentes grupos de interés.

El Plan Estratégico de RSC de Línea Directa facilita un marco de

actuación para la consecución de objetivos en las dimensiones económica, medioambiental y social, desde un principio de buen gobierno corporativo. El Plan articula el diálogo, la gestión, la comunicación y el liderazgo en las cuatro áreas definidas como relevantes: la seguridad vial, la seguridad de los hogares, el medioambiente y la buen gobierno corporativo, que tiene a las personas como el eje de acción fundamental.

Aprobado por el Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación, que incorpora a la Presidencia y la Alta Dirección del Grupo, el Plan denominado "Aquí y Ahora" 2014-2016, identificó los grupos de interés clave para la organización y las líneas de actuación relevantes. Con este fin, se dispuso de la colaboración de FORÉTICA, que realizó encuestas internas y una evaluación de madurez del gestión de la RSC y el Gobierno Corporativo de la compañía. Se realizó una priorización en función de su importancia para el negocio, entendiendo los retos del sector en su relación con los grupos de interés y los diferentes colectivos con los que se relaciona. Fruto de este análisis, se materializó un plan de acciones concretas para cada ámbito.

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 2015 sigue con su compromiso de impulsar, proteger y extender los 10 principios del acuerdo internacional, publicando su resultado en el *Communication On Progress 2015*. 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.

VALIDACIÓN

El Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación se reúne cuatro veces al año para hacer un seguimiento trimestral de la consecución de objetivos y revisar el status de los indicadores de cumplimiento, así como para tomar decisiones en caso de ser necesario.

VERIFICACIÓN

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.

GRUPOS DE INTERÉS

El Grupo Línea Directa dispone de tres grupos de interés fundamentales: los clientes, los empleados y los colaboradores. También se relaciona

con otros de carácter más general, como la sociedad, el tercer sector o los medios de comunicación. Además, también colabora con diferentes asociaciones, empresas e instituciones relacionadas con la actividad del Grupo y que se constituyen como un aliado imprescindible para conseguir sus metas y objetivos.

Asimismo, la compañía también tiene en cuenta a las entidades sectoriales, a los emprendedores, las Administraciones, las

instituciones y las diferentes organismos de investigación de Seguridad Vial. Todos ellos completan el panorama de colectivos con los que Línea Directa se relaciona, combinando sus objetivos financieros con los de Responsabilidad Corporativa.

Para consultar el Índice de contenido GRI G4, acceder al siguiente enlace: <http://info.lineadirecta.com/quienessomos/memoria-corporativa>

Canales de comunicación con los Grupos de Interés						
GRUPOS DE INTERÉS						
CANAL DE COMUNICACIÓN	CLIENTES	EMPLEADOS	COLABORADORES	OTROS (PERIODISTAS, EMPRENDEDORES, ETC)	SOCIEDAD	TERCER SECTOR
WEB comercial	👍					
Atención Telefónica	👍		👍	👍		
Envío postal	👍		👍	👍		
Focus Group	👍	👍	👍			
Web corporativa del Grupo	👍		👍	👍	👍	👍
Web Fundación Línea Directa	👍			👍	👍	👍
E-mail	👍	👍	👍	👍		👍
Portal de Proveedor			👍			
Cuestionarios de satisfacción	👍	👍	👍			
Facebook	👍			👍	👍	👍
Twitter	👍			👍	👍	👍
Youtube	👍			👍	👍	👍
Linked in	👍	👍		👍	👍	👍
Canal del Gestor Ético	👍	👍	👍			
Atención al empleado		👍				
Encuesta de Clima		👍				
Anuario Interno		👍				
Comunidades Virtuales		👍				
Intranet		👍				
Eventos internos: desayunos y convenciones.		👍				



linea directa

Al imprimir CyclusPrint en vez de hacerlo con papel no reciclado, se ahorró lo siguiente:



259 kg de residuos



51 kg de CO2 de gases efecto invernadero



511 km de viaje en un coche europeo estándar



7.194 litros de agua



663 kWh de energía



422 kg de madera

El cálculo de la Huella de Carbono está realizado por la Compañía Labelia Conseil en base a la metodología Bilan Carbone. Los cálculos comparan el papel elegido, producido a partir de fibras recicladas, y el papel fibra virgen, y se sustentan en los datos europeos BREF disponibles (papel a partir de fibra virgen).



línea directa

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

Síguenos en:



Una compañía
bankinter.



MEMORIA
CORPORATIVA

2015



Materiality
Disclosures
Línea Directa Aseguradora

Feb 2016

Service

Memoria corporativa 2015 de Línea Directa

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1 Página 20-21, 22-23

PERFIL DE ORGANIZACIÓN

G4-3 Página 12, 13

G4-4 Página 12-13, 18-19, 28, 33

G4-5 Contraportada

G4-6 Página 12, 59

G4-7 Página 12-13 y Cuentas Anuales 2015 (página 58)

G4-8 Página 2-3, 11-12, 30-31

G4-9 Página 2, 3 y Cuentas Anuales 2015 (página 57)

G4-10 Página 3

G4-11 Página 41-43. El 100% de 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.

G4-12 Página 13, 47

G4-13 Página 59-60

G4-14 Páginas 48-49

G4-15 Páginas 48 y 59, 60

G4-16 Pág 12, 50

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17 Página 13

G4-18 Pág 59-60

G4-19 Pág 40-41, 59-60

G4-20 Los asuntos revisados son considerados de materialidad relevante con cobertura para todas las entidades de la organización. El Plan Director de Responsabilidad Corporativa tiene un enfoque estratégico de Grupo

G4-21 Pág 59-60

G4-22 No se ha producido el caso de reformulación

G4-23 Pág 59-60

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 Pág 40, 59-60

G4-25 Pág 40-41, 59-60

G4-26 Pág 40-41, 59-60

G4-27 Pág 40-41, 59-60

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28 Página 59 (Año 2015, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre)

G4-29 Memoria Corporativa del Periodo Anual 2014. Publicada en Marzo de 2015

G4-30 Anual

G4-31 Solapa de Portada

G4-32 G4 Core

G4-33 Página 58 Informe de Auditoría Independiente de Cuentas Anuales Consolidadas. (Durante la elaboración de la Informe no se ha solicitado revisión externa).

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-34 Página 20-21, 22-23

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-56 Página 12-13, 24, <http://info.lineadirecta.com/trabaja-con-nosotros/conocenos/valores-corporativos>

CATEGORÍA: ECONOMÍA

ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-DMA	Pág. 25
G4-EC1	Pág. 2-3, 20-21, 56-57
G4-EC2	Pág. 48-49
G4-EC3	Pág. 2,3, 50-55
G4-EC4	Línea Directa no ha recibido ningún tipo de ayuda financiera por parte de gobiernos durante el ejercicio 2015.

ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-DMA	Pág. 42-44
G4-EC5	Queda establecido en el Convenio Colectivo de Seguros y Reaseguros
G4-EC6	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

ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

G4-DMA	Pág 40-41, 50
G4-EC7	Pág 50-55. Línea Directa ha invertido un total de 1,4 Millones de euros en proyectos de Seguridad Vial, medioambiente, asociaciones de víctimas de tráfico y múltiples proyectos solidarios (NUEZ) durante 2015

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE

ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA

G4-DMA	Pág. 48-49
G4-EN3	Pág. 48-49. El consumo básico de energía es eléctrico. En 2015: xx.xxxx Gigajulios (GJ) En 2014: 14.504,04 Gigajulios (GJ). El incremento de la actividad laboral ha generado un aumento del xx%, xxx Gigajulios (GJ) más que el año anterior
G4-EN5	Pág 48
G4-EN6	Pág 48-49
G4-EN7	Pág 48

ASPECTO MATERIAL: EMISIONES.

G4-DMA	Pág 48-49
G4-EN15	Pág. 49
G4-EN16	Pág. 49
G4-EN17	Pág. 49
G4-EN18	Pág. 49
G4-EN19	Pág. 49
G4-EN21	Pág 48-49

ASPECTO MATERIAL: PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-DMA	Pág. 48
G4-EN27	Pág. 48

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

ASPECTO MATERIAL: EMPLEO

G4-DMA	Pág 42-44
G4-LA1	Pág.3, 42-44
G4-LA2	Pág 42-44. No hay diferencia entre los beneficios ofrecidos a los empleados con jornada completa y a los empleados con jornada parcial
G4-LA3	El 100% de los empleados que disfrutan de un permiso por maternidad o paternidad se reincorporan

ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-DMA	Pág 42-44
G4-LA10	Pág 42-44
G4-LA11	Pág 42-44. El 98% de los empleados reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional

ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-DMA	Pág 42-44
G4-LA12	Pág. 2-3,21-23, 42-44

ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

G4-DMA	Pág. 24 y 47
G4-LA14	Pág. 24 y 47

SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS

ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN

G4-DMA	Pág. 24 y 47
G4-HR2	Management Employees: El 100% han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales en sesiones de 1h y 30 min. Non management employees: 90% de los empleados de Línea Directa Aseguradora, 100% de empleados de CAR y 60% de los empleados de Línea Directa Asistencia, han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales a 31 de diciembre de 2015, en sesiones presenciales y píldoras formativas, con un total de 3 horas de media

ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-DMA	Pág. 24 y 47
G4-HR10	EL 100% de las empresas del Grupo quedan afectadas por el el cumplimiento y respeto del Código Ético. (Recoge referencias fundamentales a los derechos humanos).

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ASPECTO MATERIAL: INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

G4-DMA	Pág 45-46
G4-PR3	Línea Directa cumple con la legislación en esta materia y sus contratos incluyen cláusulas informativas de los derechos y obligaciones de sus clientes.
G4-PR5	Pág 45-46

ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MARKETING

G4-DMA	Pág 18-19.
G4-PR7	No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2015

ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-DMA	Línea Directa garantiza la confidencialidad en el tratamiento de la información que gestiona a través de medidas de seguridad de acuerdo a la Ley Orgánica de Protección de Datos
G4-PR8	No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2015

ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-DMA	Pág 24
G4-PR9	No se han detectado sanciones o multas significativas por el incumplimiento de leyes y regulaciones.

SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD

ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-DMA	Página 24-25
G4-SO3	Página 24-25. Todas las áreas de Línea Directa han sido analizadas para asegurar la implementación del Código Ético (Incluyendo aspectos relacionados con la corrupción)
G4-SO4	Management Employees: El 100% han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales en sesiones de 1h y 30 min. Non management employees: 90% de los empleados de Línea Directa Aseguradora, 100% de empleados de CAR y 60% de los empleados de Línea Directa Asistencia, han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales a 31 de diciembre de 2015, en sesiones presenciales y píldoras formativas, con un total de 3 horas de media
G4-SO5	No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2015.

ASPECTO MATERIAL: POLÍTICA PÚBLICA

G4-DMA	Página 24; Código Ético del Grupo Línea Directa p. 9-10
G4-SO6	Página 24; 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)

ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-DMA	Página 24. Código Ético del Grupo Línea Directa
G4-SO7	No se han detectado acciones legales por prácticas monopolísticas y contra el libre competencia en el ejercicio 2015

ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO

G4-DMA	Página 24
G4-SO8	No se han detectado sanciones o multas significativas por el incumplimiento de leyes y regulaciones

ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-DMA	Página 47
G4-SO9	El 100% de nuevos proveedores se homologan a través de un Portal de Compras, donde se impulsan prácticas responsables basadas en el Código Ético de Conducta para Proveedores