

MEMORIA Corporativa 2016



línea directa



MILLONES DE CLIENTES

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



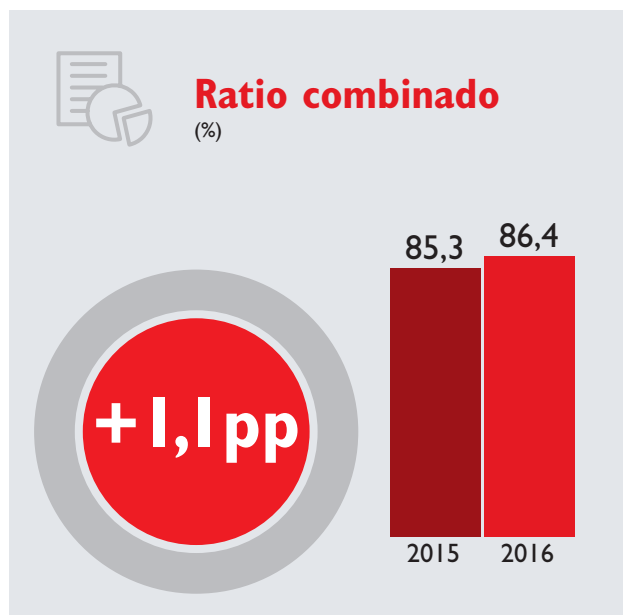
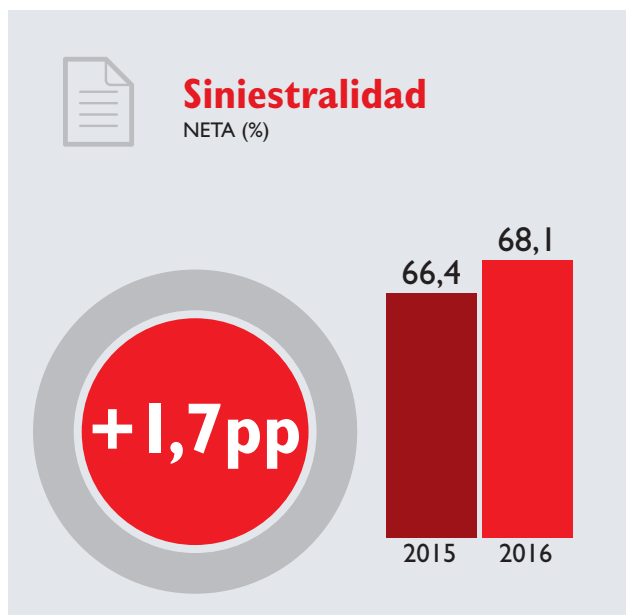
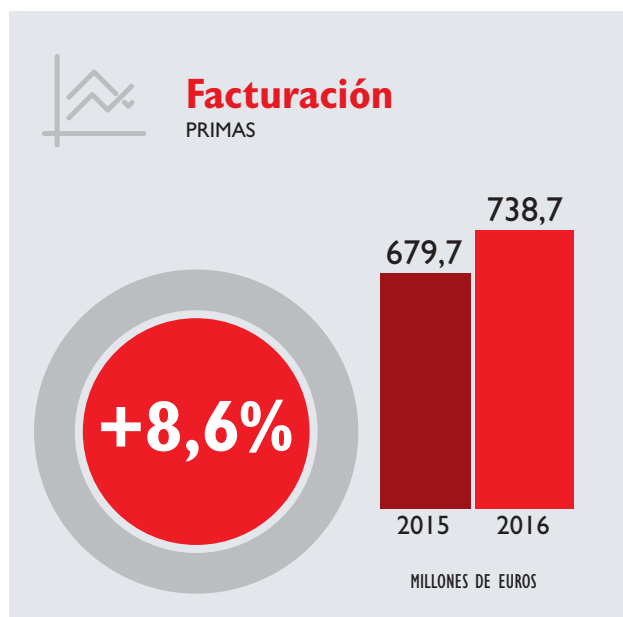
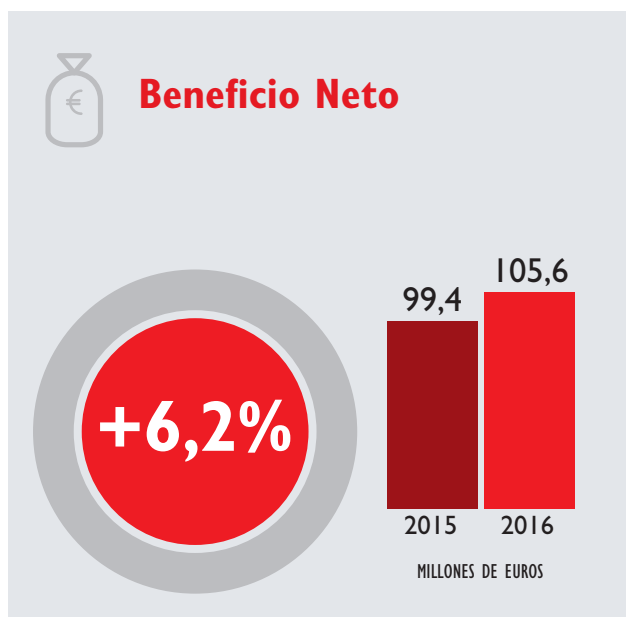
MEMORIA
Corporativa
2016



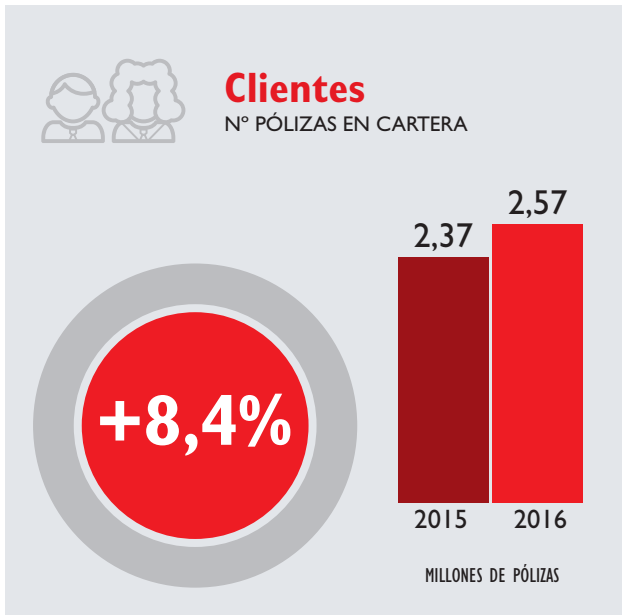
linea directa

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

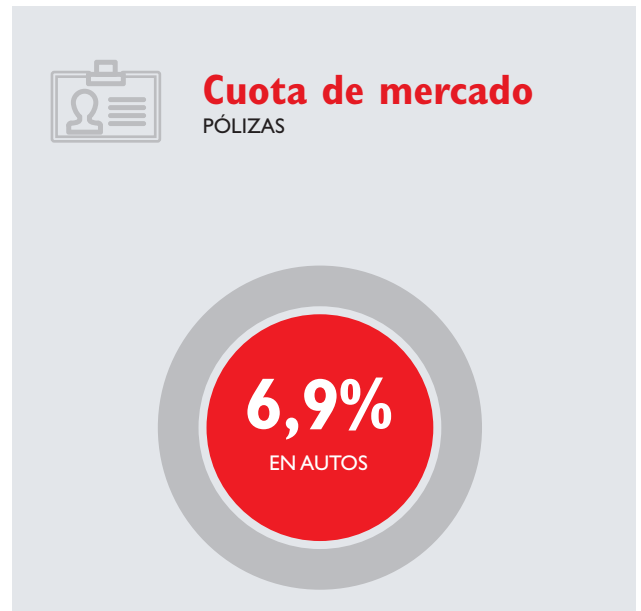
Principales datos del año 2016



En 2016, el volumen de primas devengadas del Grupo Línea Directa ha alcanzado los 738,7 millones de euros, el más alto de toda su historia.



Además, ha superado los 2,5 millones de clientes y se ha afianzado como una de las aseguradoras españolas más rentables y eficientes del sector.



Carta del Presidente

La presente Memoria Corporativa, que recoge las tres dimensiones a través de las que Línea Directa Aseguradora se relaciona con sus Grupos de Interés (económica, social y medioambiental), trata de ser un resumen ejecutivo de la actividad desempeñada por el Grupo durante 2016, reportada, un año más, según los parámetros establecidos por *Global Reporting Initiative* (GRI).

En el ámbito macroeconómico, 2016 ha sido un ejercicio positivo, ya que, pese a la incertidumbre del panorama político, los principales indicadores de la economía española han tenido una buena evolución. En el ámbito laboral, hemos asistido al año de mayor creación de empleo de toda la serie histórica, con 400.000 nuevos ocupados, una cifra que, pese a adolecer de una temporalidad más alta de lo deseable, ha situado la tasa de paro de nuestro país en el nivel más bajo de los últimos siete años, algo que, sin duda, constituye una gran noticia.

En el entorno sectorial, también se han percibido algunos síntomas que confirman la recuperación, ya que se ha batido el récord absoluto de parque móvil asegurado, con un aumento del +2,4% respecto a 2015. Además, la prima media sectorial del ramo de Autos, también ha

experimentado un avance del +2,6% frente al +0,6% registrado en 2015, lo que abre unas buenas perspectivas para el próximo año. Por su parte, la facturación sectorial del ramo de Autos creció a un ritmo sensiblemente superior al de 2015, incrementando el volumen de prima emitida en un +5,1%. El ramo de Hogar también ha evolucionado de forma positiva, con un aumento del +3,6%, lo que reafirma la tendencia al alza de un negocio que, pese al estancamiento de la construcción y del mercado inmobiliario vivido durante la crisis, ha tenido un comportamiento muy positivo.

En el ámbito de la siniestralidad, el sector ha abordado durante 2016 el gran reto que suponía la entrada en vigor del nuevo Baremo de Indemnización de Accidentes de Tráfico, que preveía un importante incremento de las compensaciones económicas para los grandes lesionados. La nueva normativa, cuya aprobación era absolutamente necesaria para mejorar la calidad de vida de los accidentados, especialmente los más graves, también impulsaba la objetivación del daño en determinadas lesiones, reforzando notablemente la seguridad jurídica. En este sentido, el comportamiento del sector ha sido positivo una vez más, evidenciando no sólo la importante función social que ejerce el seguro, sino también la gran solidez de esta industria,

“

Los resultados obtenidos en 2016 han vuelto a ser realmente extraordinarios, superando las 200.000 pólizas de crecimiento neto y los 2,5 millones de clientes en cartera.

”

que, pese al entorno vivido en los últimos años, no ha dado ningún sobresalto.

Respecto a Línea Directa, los resultados obtenidos en 2016 han vuelto a ser realmente extraordinarios, superando las 200.000 pólizas de crecimiento neto y los 2,5 millones de clientes en cartera. Este gran crecimiento, basado en una oferta comercial innovadora y muy flexible, ha posibilitado impulsar la facturación de una forma notable, alcanzando un volumen de prima emitida de 738,7 millones de euros (+8,6%), que consolida a Línea Directa como una de las compañías que han salido más reforzadas tras la crisis. Todo ello se ha traducido en una gran rentabilidad, con un Beneficio antes de Impuestos de 136,6 millones de euros, que otorga al Grupo uno de los ROE más altos del sector (33,2%).

Por su parte, el Ratio Combinado del Grupo registró un 86,4%, de los mejores del sector, lo que unido a la contención de la siniestralidad (68,1%), convierte a Línea Directa en un verdadero referente en materia de selección de riesgos y eficiencia operativa. Por último, fuera del ámbito estrictamente financiero, quiero destacar la inclusión de Línea Directa Aseguradora en los tres rankings de reputación más importantes de nuestro país: MERCO Empresas, MERCO Talento y MERCO RSC.

Un logro en el que las políticas desarrolladas por el Grupo en los últimos años en empleo, integración, Responsabilidad Corporativa y Gestión Ética en la cadena de valor; y la encomiable labor impulsada por la Fundación Línea Directa en materia de Seguridad Vial, han tenido un peso decisivo.

El año 2017 se presenta apasionante y lleno de retos. Además de los ambiciosos objetivos planteados para las líneas de negocio de Autos y Hogar, Línea Directa entrará en el ramo de Salud con una oferta muy novedosa basada en la sencillez, la flexibilidad y la tecnología. Esta nueva línea, que dispondrá de uno de los cuadros médicos más completos a un precio muy competitivo, contribuirá a que Línea Directa avance en su estrategia multiramo y multiproducto con el objetivo de convertirse en una de las principales aseguradoras de No Vida de nuestro país. Por eso, el presente ejercicio constituirá, sin duda, un gran desafío que, una vez más, pondrá a prueba el carácter innovador y el gran dinamismo comercial del Grupo; dos valores que le han consolidado como uno de los principales motores de crecimiento del sector asegurador español.

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola
Presidente de Línea Directa Aseguradora



Diálogo con Miguel Ángel Merino

Consejero Delegado de Línea Directa

Miguel Ángel Merino, Consejero Delegado del Grupo Línea Directa, dialoga con María Benjumea, Presidenta de Spain Startup y una de las máximas figuras españolas en materia de Emprendimiento e Innovación. Juntos, comentan los resultados anuales de Línea Directa y reflexionan sobre los retos que afrontan la compañía y el sector asegurador.



María Benjumea.

Los resultados de 2016 de Línea Directa han sido muy positivos. Además, se ha logrado un hito muy importante, que es alcanzar los 2,5 millones de clientes de forma orgánica, sin fusiones o compras.

Miguel Ángel Merino.

Sí, el año 2016 ha sido muy satisfactorio. Línea Directa ha consolidado su gran fortaleza comercial, que le ha permitido incrementar su volumen de cartera en más de 200.000 pólizas y crecer en primas a un gran ritmo: un 7,7% en Motor y un 12,3% en Hogar, ambas muy por encima de la media del sector. Todo ello nos ha permitido alcanzar una facturación de 738,7 millones de euros, la más alta de nuestra historia.

Estos datos responden a una estrategia previa muy definida, que, durante este ejercicio, buscaba sacrificar mínimamente la rentabilidad en favor del crecimiento. No obstante, la bajada de los tipos en el Impuesto de

Sociedades también ha acabado favoreciéndonos, ya que aunque el Beneficio antes de Impuestos ha retrocedido un 2%, el Beneficio Neto ha alcanzado los 105,6 millones de euros, un 6% más que en 2015. En este sentido, es la primera vez que el Beneficio Neto de Línea Directa sobrepasa la barrera de los 100 millones de euros, lo que, además de convertirnos en un referente en eficiencia, le aporta a nuestro accionista un ROE extraordinario, del 33,2%.

M.B. La rentabilidad es la razón de ser de cualquier proyecto empresarial, pero para lograrla, es necesario alinear actitudes y aptitudes. En este sentido, ¿cuáles destacarías de Línea Directa?

M.Á.M. Si tengo que destacar una actitud diferenciadora en Línea Directa, sería, sin duda, la capacidad de innovación, un valor que forma parte de nuestro ADN

“
El año 2016 ha sido muy satisfactorio, ya que Línea Directa ha crecido en primas a un gran ritmo: un 7,7% en Motor y un 12,3% en Hogar.”



desde nuestros orígenes. No en vano, en 1995, Línea Directa nació como una *Start-up*, ya que casi nadie en España creía que fuera posible vender seguros por teléfono o Internet y ahora nos hemos convertido en una aseguradora de referencia.

En cuanto a las aptitudes, creo que nos hemos convertido en unos grandes expertos en la selección de riesgos, como lo atestigua nuestro Ratio Combinado, uno de los mejores de todo el sector. Este indicador, que mide la eficiencia real de la actividad aseguradora de una compañía, fue de un 86,4% en 2016, un dato en el que no pocas compañías han alcanzado ya el 100%, fiando su beneficio a los ingresos financieros. Nuestra siniestralidad, por su parte, también ha tenido un comportamiento bastante contenido, dado el entorno, ya que ha pasado del 66,4% al 68,1%, 1,7 puntos porcentuales más. Un incremento que se ha compensado con una importante mejora del Ratio de Gastos, que ha descendido hasta un 18,3%.

M.B. Hablabas de un entorno adverso. Las dificultades, muchas veces, constituyen una gran oportunidad. En este sentido, parece que Línea Directa ha salido reforzada en un año decisivo para el sector asegurador, con importantes retos y desafíos.

M.Á.M. Efectivamente, se trataba de un año muy complejo para el sector. El cambio de ciclo económico, con el consiguiente incremento en la movilidad, ha acarreado un importante aumento de la frecuencia siniestral. No en vano, 2016 se ha cerrado con un aumento del 5% en el número de desplazamientos, del 2,6% en el número de fallecidos y del 4,3% en el de heridos graves, lo que, además, constituye una gran tragedia humana.

2016 también ha sido el año de entrada en vigor de dos grandes reformas que afectan directamente a la organización y a los costes de las compañías de seguros: Solvencia II, que instaura una nueva metodología en la medición de activos, de pasivos y de capital, y el nuevo Baremo de Indemnizaciones de Lesionados en Accidentes de Tráfico. Éste último era una deuda pendiente de la industria aseguradora con las víctimas de los accidentes de circulación, ya que las indemnizaciones no sólo habían quedado desfasadas, sino que era necesario incorporar



las nuevas realidades sociales surgidas en los últimos años. Además, la implementación del Principio de Objetivación supondrá un impulso a la seguridad jurídica en supuestos como el del esguince cervical, la tipificación más frecuente en Daños Corporales.

SALUD, NUEVO RAMO DE LÍNEA DIRECTA

M.B. Desde su nacimiento en 1995, Línea Directa no para de crecer. Fuisteis la primera compañía en vender seguros a través de Internet, la primera en lanzar un seguro para motos a precios competitivos y la primera aseguradora directa del ramo de Hogar. ¿Qué novedad está preparando Línea Directa para 2017?

M.Á.M. En 2017 asistiremos al lanzamiento del seguro de Salud de Línea Directa, una apuesta que llevamos mucho tiempo preparando y que afrontamos con mucha ilusión. Para ello, contaremos con un producto muy novedoso que se asentará sobre la tecnología y que, además, contará con un cuadro médico de alta calidad a un precio muy competitivo.

Disfrutar de un seguro privado de Salud en nuestro país venía siendo percibido desde hace muchos años como algo lejos del alcance de muchas familias. Por eso, fiel a su trayectoria, Línea Directa quiere “democratizar” este ramo abriéndolo a la sociedad, no como un sustitutivo del

“

En 2017 asistiremos al lanzamiento del seguro de Salud de Línea Directa, una apuesta que llevamos mucho tiempo preparando y que afrontamos con mucha ilusión.

”

Sistema Público, que es un activo de todos, sino como un complemento muy útil. Este objetivo lo conseguiremos de dos formas: la primera, apostando por la calidad; y la segunda, permaneciendo fieles a nuestro modelo de negocio, es decir, prescindiendo de los gastos innecesarios que no aportan valor al cliente y repercutiéndolo en el ahorro de la prima, tal y como Línea Directa hizo en los ramos de Autos y de Hogar.

M.B. ¿Por qué Línea Directa ha elegido el ramo de Salud, frente a otras posibilidades?

M.Á.M. El seguro de Salud respondía a nuestros requisitos: poder dirigimos a un público masivo y operar en un ramo que fuese compatible con nuestro modelo

de compañía, directo y sin intermediarios. Además, a medio plazo, queremos afianzarnos como una de las 10 grandes compañías de No Vida de nuestro país. Un desafío que nos permitirá no sólo impulsar la rentabilidad, sino también afianzar la diversificación, algo que supone una garantía de estabilidad ante los cambios de ciclo económico.

EMPREDIMIENTO E INNOVACIÓN

M.B. Sé que Línea Directa apuesta por el emprendimiento, un ámbito en el que Spain Startup lleva trabajando mucho tiempo. ¿Cuáles son vuestras principales iniciativas en ese ámbito?

M.Á.M. El fenómeno del emprendimiento es fundamental para dinamizar nuestro mercado laboral y enriquecer nuestro tejido empresarial. Para ello, hay que crear el clima socioeconómico necesario para que las personas que tienen una buena idea, puedan llevarla a la práctica. Por eso, Línea Directa, forma parte del patronato del IESE desde hace más de 4 años, una medida que trata de apoyar la aparición de proyectos que contribuyan a generar riqueza en la sociedad. Además, a través de su Fundación, Línea Directa cuenta con iniciativas tan novedosas como el Premio Emprendedores y Seguridad Vial, que en 2017, vivirá su tercera edición. Este certamen financia aquellos proyectos que por sus especiales características, pueden contribuir a prevenir y a reducir los accidentes de tráfico. El ganador, elegido por un prestigioso jurado, recibe una dotación económica de 20.000 euros en concepto de “arrastre”, es decir, de coinversión, además de formación, mentoring y acceso a rondas de financiación. Todo con un doble objetivo: luchar contra la accidentalidad en carretera y premiar la innovación en nuestro país.

M.B. Ahora afrontáis el reto de la transformación digital. ¿Cuál es la filosofía de Línea Directa al abordar este tema y cuáles son las grandes líneas estratégicas del proyecto?

M.Á.M. La transformación digital supone un reto decisivo para toda la organización, porque supone la creación de una nueva forma de relación con el cliente. Elementos como las nuevas formas de seguro, la utilización e interpretación de las grandes masas de información o *Big Data*, la apuesta

por los dispositivos móviles como elementos de cotización y cierre, el impulso del formato audiovisual en la relación con el cliente y la interacción inmediata con los distintos públicos en materia de reputación, innovación o marca, están llamados a ser elementos diferenciadores en la economía del sector. Por eso, Línea Directa ha impulsado notablemente este proyecto en 2016, formando a un equipo especializado que está llamado a incrementar la eficiencia operativa de nuestra actividad para liderar también ese proceso de cambio.

REPUTACIÓN, RESPONSABILIDAD Y PERSPECTIVAS

M.B. En 2017, Línea Directa ha aprobado un nuevo Plan Director de RSC. ¿En qué consiste y qué novedades supone frente al anterior?

M.Á.M. Efectivamente, el Comité de RSC y Reputación de Línea Directa ha aprobado el III Plan Director de RSC, que estará en vigor durante el trienio 2017-2019. El Plan ofrece un concepto más integral de atención y cuidado a las personas, para lo que establece tres ejes basados en los ámbitos de actuación de la compañía: el negocio, la organización y la sociedad. Estamos seguros de que el nuevo Plan nos ayudará a asentar aún más nuestra estrategia en materia de sostenibilidad, ya que recoge toda una serie de actuaciones relacionadas con el nuevo ramo de Salud, que estoy convencido, nos ayudará a posicionarnos como una aseguradora preocupada por el cuidado integral de nuestros clientes, por nuestros empleados o por la sociedad.



Índice

02 Perfil de la compañía

- 02 Principales datos del año 2016
- 04 Carta del Presidente
- 06 Diálogo con el Consejero Delegado
- 12 Quiénes somos
- 14 Cumplimientos 2016
- 16 La RSC en cifras durante 2016
- 18 Línea Directa, una marca de referencia

20 Órganos de Gobierno

- 20 Accionista y Consejo de Administración
- 22 Equipo de Dirección
- 24 Gestión Ética
- 25 Solvencia II

26 Líneas de Negocio

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

34 Áreas de Soporte

- 34 Servicios y Prestaciones
- 37 CAR
- 38 Tecnología



40 Nuestros compromisos

- 40** II Plan Director de RSC 2014-2016
- 42** Diálogo con empleados
- 44** Diálogo con clientes
- 47** Diálogo con proveedores
- 48** Compromiso con el Medioambiente

50 Fundación Línea Directa

- 51** Acción Social
- 52** Investigación
- 54** Divulgación

56 Resultados 2016

59 Acerca de esta Memoria

61 GRI



Quiénes somos

Línea Directa es, por volumen de primas, la 5ª aseguradora del ramo de Autos y la 16ª aseguradora en el ramo de Multirriesgos Hogar, unas cifras alcanzadas de forma orgánica, sin recurrir a compras ni fusiones. Estos resultados permiten a Línea Directa consolidarse como la 14ª compañía de No Vida pese a estar presente únicamente en dos ramos. La clave de este éxito reside en el modelo de negocio de la compañía, directo y sin intermediarios, que le permite adaptarse mejor a las demandas del mercado y desarrollar procesos más ágiles y eficientes.

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, así como en la prestación de servicios de soporte asociados a esta actividad. Línea Directa basa su actividad en la flexibilidad, la especialización, los precios competitivos y la excelencia en el servicio, lo que le ha permitido, a cierre de 2016, superar los 2,57 millones de clientes con una cuota de mercado del 6,9% del total de pólizas del ramo de Autos. Además, tiene una cartera de más de 445.000 clientes de su seguro de Hogar; lo que la consolida como una de las 20 mayores compañías del ramo pese a llevar operando menos de una década en este negocio.

El pasado año, Línea Directa fue reconocida como una de las empresas españolas con mejor reputación, alcanzando el puesto 50 en el ránking MERCOS EMPRESAS, el 37 en MERCOS TALENTO y, por primera vez, el 85 en MERCOS RSC. Además, la compañía está adscrita a UNESPA, asociación empresarial del sector del seguro con la que colabora muy activamente.

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.

2,57

MILLONES DE CLIENTES



445.000

CLIENTES EN
EL RAMO DE HOGAR



Organización societaria del Grupo Línea Directa Aseguradora

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.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- Personas.
- Innovación.
- Calidad.

VALORES

- Respeto a las personas.
- Espíritu de superación.
- Entusiasmo.
- Orientación a resultados.
- Claridad.

**LÍNEA DIRECTA
ASEGURADORA, S.A.**
PROPIETARIA DEL
100% DEL CAPITAL
DE SUS FILIALES

**LÍNEA DIRECTA
ASISTENCIA, S.L.U.**
EMPRESA DE ASISTENCIA EN
CARRETERA Y PERITACIONES

**CENTRO AVANZADO DE
REPARACIONES, S.L.U.**
TALLER PROPIEDAD
DEL GRUPO

CLUB MÁS MOTO, S.L.U.
CLUB EXCLUSIVO PARA
CLIENTES DE MOTOS
DE LÍNEA DIRECTA

ÁMBAR MEDLINE, S.L.U.
COMPAÑÍA DE ACTIVIDADES
AUXILIARES DE SEGUROS

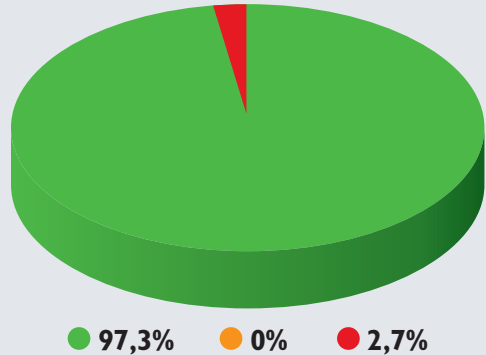
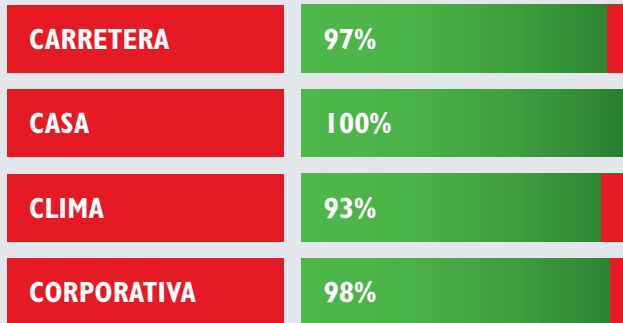
LDACTIVOS, S.L.U.
COMPAÑÍA DE GESTIÓN
DE ACTIVOS DEL GRUPO
ASEGURADOR

Cumplimientos 2016

Valoración y cierre del Segundo Plan de RSC 2014-2016

Indicadores de estatus

II PLAN DE RSC (2014-2016)



CUMPLIMIENTO GLOBAL

- **IMPLEMENTADA / REALIZADA** 108
- **EN DESARROLLO** 0
- **NO REALIZADA** 3



MATRIZ DE MADUREZ DEL SELLO MADRID EXCELENTE (2016)*

	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	█	█	█

* 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.

PLAN DE ACCIÓN RSC 2016

LÍNEA DE ACTUACIÓN	LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	CUMPLIMIENTO
CARRETERA	SEGURIDAD VIAL	(F) XIII Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa	↑
		(F) I Estudio Seguridad Vial Fundación Línea Directa “Multas en las capitales españolas, ¿recaudación o reeducación?”	↑
		(F) II Estudio de Seguridad Vial Fundación Línea Directa “Mayores de 65 años al volante: ¿peligro real o mito social?”	↑
		(F) III Estudio de Seguridad Vial Fundación Línea Directa “Influencia de las drogas en los accidentes de tráfico”	↑
		(F) II 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	↑
CASA	SEGURIDAD EN EL HOGAR	Estudio de Hogar: “Radiografía de las viviendas de las familias españolas”	↑
		Prevención y Gestión de Riesgos en el Hogar en RRSS	↑
CLIMA	SOSTENIBILIDAD Y MEDIOAMBIENTE	Actualización de la Huella de Carbono 2016 de Línea Directa Aseguradora	↑
		Actualización de la Huella de Carbono 2016 de Línea Directa Asistencia	↑
		Actualización de la Huella de Carbono 2016 de NUEZ	↑
		Fase II: Implementación Proyecto Seguro Libre Co ₂ (Póliza Respira)	↑
		Póliza Digital: Cálculo de emisiones de GEI (Reducción huella de carbono)	↑
CORPORACIÓN	POLÍTICAS Y OBJETIVOS	VII Premio Proveedores Línea Directa	↑
		Reconocimiento a la gestión de la RSC para la compañía	↑
		Referentes en la gestión de personas	↑
		Publicación permanente RSC en la web corporativa	↑
		Renovación Sello Madrid Excelente	↑
		Renovación Sello Madrid Excelente CAR	↑
		Auditoría certificado EFR	↑
		III Barómetro del Fraude	↑
	TRANSPARENCIA Y REPORTING	Memoria Corporativa y de Sostenibilidad según el marco internacional (GRI)	↑
		Ampliación de información financiera y RSC en la web corporativa	↑
		Informe de progreso del Pacto Mundial 2016	↑
	PERSONAS	Comunicación de acciones en materia de Discapacidad, Calidad en el empleo, Igualdad y Talento	↑
		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 Rincón Solidario – Voluntariado corporativo	↑
		Acuerdos con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social: Emprendimiento y empleo joven (red máshumano)	↑
		Colaboración con el Observatorio de Innovación en el Empleo (OIE)	↑
		Plan Talento Joven	↑

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

La RSC en cifras durante 2016

227

TELETRABAJADORES

1.886

REPORTAJES
PRESENTADOS AL PREMIO
PERIODÍSTICO DE
SEGURIDAD VIAL

84

PROMOCIONES Y
MOVILIDADES
INTERNAS

4

PREMIOS A LA
DETECCIÓN
DEL FRAUDE DE ICEA

37

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

EFR

CERTIFICADO DE
“EMPRESA FAMILIARMENTE
RESPONSABLE”

353.000

SEGUIDORES EN
REDES SOCIALES
EN LAS DIFERENTES
COMUNIDADES DEL
GRUPO

79,40

PUNTOS EN EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETO

50

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

93

EMPLEADOS COMPONEN LA RED DEVOLUNTARIADO CORPORATIVO

2016

SELLO MADRID EXCELENTE EN LÍNEA DIRECTA Y CAR

85

PUESTO EN MERCADO RSC COMO UNA DE LAS COMPAÑÍAS CON MEJOR ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

1,4

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

56

NÚMERO DE PROYECTOS RECIBIDOS EN EL PREMIO EMPRENDEDORES Y SEGURIDAD VIAL

99%

PROVEEDORES LOCALES

Línea Directa, una marca de referencia

Línea Directa es una de las marcas más valoradas de nuestro país gracias a sus importantes políticas en materia del Responsabilidad Corporativa, su sólida estrategia de reputación y a una comunicación publicitaria y corporativa que destaca por su eficacia y notoriedad.



Línea Directa se distingue por ser una de las aseguradoras españolas con mayor presencia mediática. Su importante inversión publicitaria, que la sitúa cada año en las primeras posiciones de los rankings, responde a una cuidadosa estrategia que apuesta por la pluralidad, el dinamismo y un mensaje comercial que se centra fundamentalmente en el precio competitivo, así como en la calidad de los productos y servicios ofertados.

A tenor de los buenos resultados obtenidos durante los últimos ejercicios, en 2016 Línea Directa ha vuelto a contar, por cuarto año consecutivo, con Matías Prats como prescriptor de la marca. El reconocido periodista ha protagonizado la nueva campaña publicitaria, que se lanzó en el mes de abril. Bajo el *claim* "Lo último de Línea Directa, el seguro con todo", se centra en el mensaje que la compañía ha ido consolidando

durante los últimos años, basado en una oferta de productos únicos y de gran calidad a un precio extremadamente competitivo. Asimismo, pone el foco sobre las coberturas novedosas que Línea Directa ofrece, tales como la atención mecánica telefónica 24 horas, la geolocalización en caso de avería, la garantía de recambios originales o el servicio de recogida y entrega del vehículo, entre otras. Además, las diferentes piezas audiovisuales que componen la campaña fueron realizadas por Rodrigo Cortés, premiado en el Festival de Málaga y en los Premios Goya por sus trabajos cinematográficos. En cuanto al seguro de hogar, en 2016 se han elaborado 3 *spots* específicos en los que se recalcan las coberturas exclusivas que Línea Directa ofrece en este ramo.

Todo ello ha supuesto que los niveles de reconocimiento de la marca Línea

Directa hayan sido superiores al 80%, a pesar de la gran competencia publicitaria del resto de compañías del sector.

EL VALOR DE LA REPUTACIÓN

Durante 2016, Línea Directa ha continuado trabajando en su estrategia de reputación, diseñada para generar valor y posicionar a la compañía como la aseguradora de referencia en materia de responsabilidad, buen gobierno, sostenibilidad y marca empleadora, entre otras. Gracias a ello, ha sido reconocida como una de las empresas con mejor reputación en España, según el informe MERCO Empresas 2016, uno de los monitores de referencia en el sector empresarial. La compañía escala 17 posiciones respecto a 2015, alcanzando el puesto 50, el mejor de toda su historia en el ranking. Asimismo, por sectores, Línea Directa ha alcanzado el 4º puesto entre las aseguradoras de nuestro país.

Además, ha sido incluida en MERCO Talento (puesto 37), que recoge las empresas con mayor capacidad para atraer y retener talento, y MERCO RSC (puesto 85) que reconoce a las entidades más responsables y con mejor gobierno corporativo de España.

REDES SOCIALES, LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL

Para Línea Directa, sus redes sociales son una herramienta fundamental dentro de la estrategia de comunicación del Grupo. Además, prestan un servicio esencial en las tareas de Atención al Cliente, ofreciendo información sobre sus productos y servicios, así como atendiendo las consultas e incidencias de los asegurados.

En 2016, se ha trabajado en la transformación del *look and feel* de todos los canales sociales de Línea Directa con el objetivo de ofrecer una imagen de marca innovadora,

Durante 2016, Línea Directa ha continuado trabajando en su estrategia de reputación, diseñada para generar valor y posicionar a la compañía como la aseguradora de referencia en materia de responsabilidad, buen gobierno, sostenibilidad y marca empleadora.

digital, transparente y cercana a la sociedad. Además, se han potenciado los formatos audiovisuales y el *storytelling* corporativo con proyectos tales como "Un Café con...", una serie de vídeos breves cuya finalidad es dar a conocer al equipo directivo a través de las redes sociales, o el vídeo de la visita del "cliente número 2,5 millones" a las oficinas de Línea Directa con motivo de la consecución de este hito. Asimismo, se ha desarrollado un vídeo en 360° que permite a los usuarios visitar virtualmente las instalaciones de la compañía.



Antonio Valor
Director de
Marketing

"Gracias a una eficaz estrategia de Marketing y al éxito de nuestras campañas publicitarias, Línea Directa es una de las compañías mejor posicionadas y con mayor crecimiento orgánico del sector. Además, algunos de nuestros *claims* y mensajes comerciales ocupan ya un lugar destacado en la memoria de las personas."

Gracias a estas y otras iniciativas puestas en marcha en 2016, el número de seguidores en las redes sociales del Grupo ha superado la cifra de 353.000 usuarios, lo que sitúa a Línea Directa como una de las aseguradoras con mayor notoriedad en los canales *online*.



EL LIDERAZGO DE UNA MARCA

LIDERAZGO PÚBLICO	2016	2015	2014
Número de noticias	4.136	2.614	2.592
Audiencias alcanzadas (millones)	970	910	827
Notas de prensa distribuidas	27	21	28
Posición en MERCO Empresas	50	67	55
Posición en MERCO Talento	37	36	50
Reconocimientos	8	8	9
Followers en redes sociales	353.051	331.784	271.886

VÍDEO 360°:
Un paseo virtual por Línea Directa



ÓRGANOS DE GOBIERNO



El Grupo Bankinter cerró el ejercicio 2016 con un resultado, de nuevo, récord en su historia. Así, el Beneficio Neto del Grupo fue de 490,1 millones de euros, y el Beneficio antes de Impuestos de 676,7 millones, lo que supone incrementos respecto al año anterior del 30,4% y del 30,1%, respectivamente.

Estos resultados incluyen los datos de actividad de Bankinter en Portugal, tras concluirse el 1 de abril de 2016 la operación de traspaso del negocio

adquirido a Barclays en ese país. Sin tener en cuenta esta operación, el Beneficio Neto de Bankinter sería de 426,5 millones de euros, un 13,4% superior al de 2015; y el Beneficio antes de Impuestos: 588,8 millones, un 13,2% más.

Los resultados de 2016 revelan fuertes crecimientos en la inversión crediticia y el negocio internacional de las empresas, en las cuentas nómina, en las hipotecas y en el negocio de financiación al consumo, entre otros.

Los recursos controlados experimentaron un crecimiento del 15,5%, hasta los 75.411,8 millones de euros, con especial comportamiento de los recursos minoristas, 44.127,8 millones, un 27,5% más. El total de la Inversión crediticia a clientes, con Portugal, ascendía a 51.333,7 millones de euros (+16,2%) y sin Portugal, a 46.777,1 millones (+5,9%). Eso supone un crecimiento orgánico de 2.594,5 millones de euros durante un ejercicio en que el sector redujo su volumen de crédito un 3,1%.

67.182,5

MILLONES DE EUROS
ACTIVOS TOTALES 2016

490,1

MILLONES DE EUROS
(+30,4%)
MÁS QUE EN 2015

BENEFICIO NETO 2016
GRUPO BANKINTER

RATIO DE
CAPITAL CET I
PHASED IN:

11,77%

4,01%

RATIO DE
MOROSIDAD



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola

Presidente de Línea Directa y
Vicepresidente Ejecutivo de
Bankinter

Pedro Guerrero

Presidente de Bankinter

María Dolores Dancausa

Consejera Delegada de
Bankinter

Rafael Mateu

Consejero de Bankinter

Alfonso Sáez

Director de Bankinter
Consumer Finance

Gonzalo de la Hoz

Consejero de Bankinter

Gloria Hernández

Directora General de Finanzas
y Mercado de Capitales

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 2017

Durante 2016, la entidad también revalidó su condición de banco cotizado más rentable de España, con un ROE del 10,9%, sin incluir los datos de Portugal.

Paralelamente, la calidad de activos se sitúa en términos muy favorables, con una ratio de morosidad del 4,01%, 12 puntos básicos menos que hace doce meses, una cifra muy inferior a la media sectorial. En cuanto a la solvencia, Bankinter cierra el año con una ratio de capital CET I del 11,77%,

muy por encima de las exigencias del BCE aplicables en 2017 para Bankinter, que son del 6,5%, las menores de la banca española.

En definitiva, los resultados de Bankinter en 2016 ponen de manifiesto que el negocio de clientes de Bankinter mantiene todo su potencial, ve ampliado su perímetro tras la apertura estratégica hacia el mercado luso y sigue siendo el principal contribuidor a los ingresos del Grupo.

Equipo de Dirección



COMITÉ DE NEGOCIO

El Comité de Negocio está compuesto por el Consejero Delegado y los Directores de Márketing, del Área de Motor, del Área Financiera, de Salud, de Servicios y Prestaciones, de Nuez, del Área Técnica y de Hogar.

COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Comité de Dirección está compuesto por los miembros del Comité de Negocio más los Directores de Personas y Comunicación Interna, Línea Directa Asistencia, Gobierno Corporativo, Línea Directa Asistencia, Tecnología y del Área de Secretaría General.



1. **Antonio Valor**
DIRECTOR DE MÀRketing
2. **Francisco Valencia**
DIRECTOR DE GOBIERNO CORPORATIVO
3. **Mar Garre**
DIRECTORA DE PERSONAS Y COMUNICACIÓN INTERNA
4. **Miguel Àngel Merino**
CONSEJERO DELEGADO
5. **Carlos Rodríguez**
DIRECTOR DE FINANZAS
6. **Pablo González-Schwitters**
SECRETARIO GENERAL
7. **Ana Sánchez**
DIRECTORA DE TECNOLOGÍA
8. **David Pérez Renovales**
DIRECTOR DE NUEVOS NEGOCIOS
9. **José María Maté**
DIRECTOR DEL ÀREA TÉCNICA
10. **Olga Moreno**
DIRECTORA DE LA LÍNEA DE NEGOCIO DE HOGAR
11. **José Luis Díaz**
DIRECTOR GENERAL DE NUEZ
12. **Julio Agulló**
DIRECTOR DE LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA
13. **Patricia Ayuela**
DIRECTORA DEL ÀREA DE AUTOS
14. **José Antonio Egido**
DIRECTOR DE SERVICIOS Y PRESTACIONES

Gestión Ética, cuestión de principios

Con el objetivo de consolidar a Línea Directa Aseguradora como una de las compañías españolas con mejor reputación y mejor Gobierno Corporativo, el Área de Secretaría General promueve una cultura de respeto hacia las normas y a los principios recogidos en el Código Ético del Grupo, siempre con el objetivo de afianzar la Función de Cumplimiento Normativo.

CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES

El Código Ético de Línea Directa, que cuenta con la implicación y el máximo apoyo del Consejo de Administración, constituye una herramienta esencial a la hora de construir y difundir la cultura ética de la compañía entre sus empleados, basada en el respeto a la legalidad vigente, a los Derechos Humanos y las libertades públicas. Para ello, defiende y garantiza la igualdad de oportunidades en la compañía, así como la exclusión de cualquier tipo de discriminación por razones religiosas, políticas, de género, de lengua, edad o discapacidad, entre otras.

Asimismo, el Código Ético también regula los posibles conflictos de intereses en la actividad profesional de sus empleados, estableciendo medidas concretas contra la corrupción y sentando las bases de las colaboraciones económicas de la compañía. Además, potencia la transparencia en la comunicación con el accionista, los clientes, los organismos reguladores y las

Pablo González-Schwitters
Secretario General
de Línea Directa



“Los comportamientos éticos no sólo son necesarios, sino que, además, son rentables, ya que refuerzan la reputación y la imagen de una compañía, que constituyen sus principales activos ante sus clientes y ante la sociedad.”

Administraciones Públicas, obligando a todas las Áreas de actividad de la compañía a facilitar a los Grupos de Interés una información veraz y completa. Por último, el Código constituye la norma de actuación de Línea Directa en el mercado, consagrando el principio de competencia leal en las relaciones con terceros.

Por su parte, el Código para Proveedores fija las normas de conducta por las que deben de regirse las relaciones entre Línea Directa y sus colaboradores, articuladas a través de cinco principios básicos:

Ética y Transparencia, Cumplimiento Legal, Respeto a la Información Confidencial y la Propiedad Intelectual, Respeto a los Derechos Humanos, y, por último, Observación de la Protección Medioambiental.

FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Línea Directa cuenta con una Función de Cumplimiento Normativo, exigida por Solvencia II como una de las cuatro funciones clave en las que fundamenta el Sistema de Gobierno de las aseguradoras. Su objetivo fundamental es garantizar el cumplimiento de las normas y documentar las prácticas de buen gobierno corporativo que son de aplicación a la compañía, lo que incluye, no sólo las derivadas de la ley o las normas, sino también aquellas que son asumidas voluntariamente por Línea Directa.

Solvencia II, un reto afrontado con éxito

En 2016, Línea Directa ha afrontado satisfactoriamente el reto que ha supuesto la entrada en vigor de Solvencia II, el gran proyecto europeo de determinación de la solvencia según los riesgos propios de cada compañía. Para lograrlo, ha implementado un sistema de prevención y control basado en una rigurosa metodología y en la sistematización y la colaboración entre las áreas implicadas.

El 1 de enero de 2016 entró en vigor Solvencia II, el gran proyecto europeo de determinación de la solvencia y del capital, que implica medición de los riesgos en el sector asegurador. La normativa, que ha exigido un largo periodo de adaptación por parte de la industria del seguro, iniciado con la aprobación de la Directiva europea en 2009, se apoya en tres pilares fundamentales: la medición del activo, del pasivo y del capital; el control y la supervisión de la actividad y la necesidad de impulsar la transparencia en la información financiera.

En este sentido, Solvencia II ha supuesto el establecimiento de controles más rigurosos a los riesgos de suscripción y reservas, mercado, operaciones y contrapartida, entre otros. Además, ha implementado la nueva metodología para determinar la solvencia disponible, en la que es necesario evaluar los requisitos de capital de cada uno de los riesgos a los que está expuesta la compañía, y en la que se computa la reserva de estabilización y el exceso de reservas sobre el *Best Estimate*, es decir, estimación más probable.

El nuevo sistema también ha tenido una influencia directa tanto en la estructura organizativa de las aseguradoras como en sus procesos de negocio, cuyo capital ha tenido que ajustarse a su exposición real al mercado y al



GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

En 2016, el Departamento de Riesgos y Control Interno ha completado y actualizado el Mapa de Riesgos Operacionales del Grupo, adaptándolo a los cambios organizativos de las entidades que lo componen, lo que incluye incorporar los riesgos de los nuevos procesos y la autoevaluación realizada por los responsables. Además, ha actualizado y sintetizado sus indicadores de riesgo, llamados KRI's.

entorno financiero. Todo ello, con el objetivo de garantizar la viabilidad, la estabilidad y el pago de prestaciones de las compañías de seguros, tres valores que, sin duda, reforzarán la robustez de uno de los sectores más sólidos de la economía española.

LÍNEA DIRECTA Y SOLVENCIA II

Cumpliendo con los nuevos requerimientos de control impuestos por Solvencia II, Línea Directa ha desarrollado dos modelos internos de control, que está siendo utilizado en la autoevaluación de los riesgos de suscripción de la compañía. Asimismo, ha sido autorizada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a utilizar parámetros específicos en la relación al cálculo del riesgo de la prima. Línea Directa también cuenta con un departamento específico de Cumplimiento Normativo, un Comité de Riesgos y Función Actuarial, cuyo objetivo es supervisar la adecuación de las provisiones técnicas, valorar la política de suscripción y de reaseguro y contribuir a la gestión de los riesgos.

LÍNEAS DE NEGOCIO

Autos, Construyendo compañía



El Área de Autos constituye el core del negocio asegurador de Línea Directa, con más de 2 millones de clientes y un volumen de primas devengadas cercano al 90% del total del Grupo.



Con una cuota de mercado del 6,9% de las pólizas del ramo, el departamento de Autos está integrado por las líneas de negocio de coches, motos, empresas e Internacional, además de la marca Penélope, especialmente dirigida a mujeres conductoras. Además, en el Área también se integran varios procesos críticos de postventa, tales como Retención o el Servicio de Atención al Cliente.

OBJETIVOS CUMPLIDOS

En 2016, el proceso de venta a particulares superó en casi un 5% el objetivo fijado para la venta de pólizas brutas en coches, contribuyendo de forma decisiva a lograr el mejor ejercicio de la historia comercial de Línea Directa. Las razones son variadas: la paulatina recuperación del mercado automovilístico, la mejora de la

coyuntura económica general y la gran competitividad de las ofertas de la compañía, que han posibilitado incrementar notablemente el volumen de cartera y el de facturación, que ha aumentado casi un 8%.

Además, durante el pasado ejercicio se han desarrollado varios proyectos que destacan por su carácter innovador, como la Póliza Digital. Este proyecto, que además de impulsar la sostenibilidad por la reducción drástica de papel en la compañía, supone un importante ahorro de costes, está implantado al 65% en la nueva contratación de coches, una cifra que se espera aumentar hasta alcanzar el 80% a lo largo de 2017.

Calidad y Procesos, flexibilidad y eficacia

200

Subidas a producción
de nuevo software

El equipo de Calidad y Procesos brinda soporte técnico a la actividad comercial del Área de Motor, aportando soluciones flexibles que se adaptan a las necesidades y exigencias del negocio.

40.000

Registros auditados

PREMIO SATISFACCIÓN INTERNA

Otorgado por los
propios empleados
de Línea Directa

En 2016, el departamento de Calidad y Procesos del Área de Motor ha vivido una importante reorganización interna encaminada a prestar soporte al negocio de una forma más ágil y eficaz. Para ello, se ha creado el equipo de Eficiencia Operativa, cuyo objetivo fundamental es mejorar los procedimientos del Área eliminando errores y obsolescencias. Además, con el objetivo de apostar por la especialización, se ha emancipado del Área al equipo que daba soporte al proceso de generación de demanda, integrándolo en el departamento de Marketing.

PROYECTOS 2016

Uno de los principales hitos vividos durante el pasado ejercicio, ha sido el lanzamiento de la Póliza Digital, que nace con el propósito no sólo de reducir drásticamente el uso de papel en la compañía, sino también de simplificar y perfeccionar el proceso de documentación al cliente.

También relacionado con la documentación, se ha creado el nuevo MIR web, que simplifica el registro de la documentación al integrar la consulta dentro de la herramienta de gestión. Esta herramienta ofrece importantes ventajas, como poder registrar documentación en cualquier momento de la vida de la póliza y generar un registro en el MIR con cada nuevo documento a reclamar:

Otro de los principales proyectos del pasado año ha sido la implantación de un novedoso sistema que recoge el código CVV de la tarjeta de crédito al realizar operaciones sobre una pasarela de pagos. El objetivo es garantizar al cliente que se hace un uso correcto de su tarjeta, ya que solo su propietario puede introducir este código a través de la marcación del teléfono.

También se ha trabajado en desarrollar las transferencias inteligentes de llamadas procedentes de otros departamentos, de tal forma que, dependiendo de cuál sea el área emisora, se produce un envío automático de la llamada a una extensión pertinente, distinguiendo entre Gestión de Póliza y Retención.

Transformando el futuro

En 2016, Línea Directa ha impulsado notablemente el proyecto de transformación digital de la compañía, un objetivo transversal a toda la organización que está llamado a sentar las bases para construir una nueva relación con el cliente. Para ello, la compañía ha formado un equipo especializado que guiará este proceso de cambio, cuyo objetivo fundamental es ofrecer a cada asegurado los productos y los servicios más relevantes según sus circunstancias y necesidades, de forma más sencilla y fluida y acorde con la tecnología más avanzada disponible. Todo ello permitirá no sólo mejorar los ratios de negocio, sino incrementar el grado de satisfacción de la cartera.

En este sentido, al igual que en 1995 Línea Directa revolucionó el sector asegurador con una propuesta innovadora y diferente, con esta iniciativa la compañía aspira a liderar la transformación digital en el sector asegurador en los próximos años.



Patricia Ayuela
Directora del
Área de Autos

“En los últimos cinco ejercicios, Línea Directa ha incrementado su cartera en más de medio millón de pólizas. En este sentido, el Área de Autos constituye una base sólida y rentable sobre la que desarrollar una compañía líder y multimarca.”



La División de Empresas de Línea Directa ha impulsado notablemente su crecimiento en 2016, gracias a la mejora de sus procesos comerciales y de la paulatina recuperación del entorno económico.

Empresas, en la senda del crecimiento

Tras varios ejercicios en los que la crisis vivida en el tejido empresarial español ha afectado notablemente a los resultados de esta unidad de negocio, en 2016 ha recuperado la senda del crecimiento.

En este sentido, se han registrado incrementos de cartera en todos los meses del año, lo que ha posibilitado alcanzar las 61.000 pólizas totales, cumpliéndose así los objetivos comerciales planteados al inicio del ejercicio.

La mejora de las perspectivas económicas y de los procesos de venta y retención, plantean unos objetivos ambiciosos para 2017, en el que se prevé optimizar el control de riesgos e incrementar la producción un 18%.

Penélope Seguros, conducen ellas

Dentro de su apuesta estratégica por la multimarca y por una oferta de productos personalizados, adaptados a las necesidades de cada cliente, Línea Directa cuenta desde el año 2012 con Penélope Seguros.

penélope
SEGUROS
Pensado por mujeres



Con el objetivo de posicionarse como la compañía de referencia en distintos nichos de mercado, Línea Directa cuenta con una estrategia de negocio que tiene como eje fundamental la especialización de la oferta, adaptándola a las necesidades de cada cliente. En este sentido, en el año 2012 el Grupo Línea Directa puso en marcha Penélope Seguros, un innovador concepto diseñado para dar respuesta a las necesidades y demandas específicas de las mujeres conductoras. Penélope Seguros pone a disposición de sus aseguradas un amplio abanico de prestaciones, adaptadas a sus distintos estilos de vida, tales como la asistencia en

carretera a embarazadas, la cobertura de robo de bolso o el servicio de Car Agenda, entre muchas otras.

En 2016, Penélope Seguros ha seguido trabajando para ofrecer a sus clientes nuevos servicios y ventajas exclusivas. Así, este año se ha puesto en marcha "SUMA en Línea", un programa de fidelización que permite a los asegurados obtener descuentos importantes en la renovación de su seguro de coche o moto a través de los gastos típicos del uso del vehículo tales como el consumo de carburante, las reparaciones o el mantenimiento.

PÓLIZA RESPIRA

Por una movilidad más sostenible

Dentro de su apuesta por la sostenibilidad y el medioambiente, en 2016 Línea Directa ha lanzado un seguro único en el mercado para coches eléctricos de particulares: la “Póliza Respira”, un Todo Riesgo con Franquicia por tan sólo 100€ la primera anualidad. Este nuevo producto incluye coberturas como la asistencia en carretera sin ninguna limitación de kilometraje o el robo de cable de recarga integrado, entre otras. Además, con el objetivo de promover una movilidad que reduzca las emisiones de CO₂, Línea Directa ha sido la primera aseguradora en adherirse a AEDIVE (Asociación Empresarial para el Desarrollo del Impulso del Vehículo Eléctrico) y participó en la Feria del Vehículo Eléctrico de Madrid, VEM 2016, una iniciativa impulsada por el Ayuntamiento de Madrid, AEDIVE y Movilidadelectrica.com para familiarizar a los usuarios con este tipo de vehículos.

Por último, la compañía también se alió con Car2go para fomentar el conocimiento del coche eléctrico entre los españoles. Con el fin de que los conductores disfrutaran de una experiencia real con estos vehículos, Línea Directa sorteó 100 suscripciones y 6.000 minutos de servicio en Car2go a través de sus redes sociales.

LÍNEA DIRECTA ENTRA EN EL RAMO DE SALUD

En 2017, Línea Directa comenzará a operar en el ramo de Salud, un producto basado en el uso de los canales digitales, la relación directa con el cliente y la promoción de los hábitos de vida saludables. El nuevo seguro, que contará con un cuadro médico de alta calidad, se dirigirá a un público masivo, que, gracias a la desintermediación en la distribución, podrá beneficiarse de importantes ahorros en sus primas.

David Pérez-Renovales
Director de Nuevos Negocios



“Línea Directa lanzará su seguro de Salud apostando por la sencillez, la flexibilidad y la tecnología, a un precio competitivo y sin renunciar a los altos estándares de calidad propios del Grupo.”

Internacional, máxima rentabilidad

La División Internacional es una de las unidades de negocio más consolidadas de Línea Directa. La apuesta por la especialización, la calidad y la amplia experiencia de la compañía en el ámbito de los conductores *Expatriates*, son las principales razones de su éxito.

La Línea de Negocio Internacional de Línea Directa está especializada en los conductores extranjeros de habla inglesa y alemana residentes en España. Esta área comercial, que fue la primera de sus características en el sector asegurador español, es una de las unidades de negocio con mejor comportamiento de la compañía, especialmente en materia de siniestralidad y retención. De hecho, el pasado ejercicio se han cumplido todos los objetivos planificados, registrándose un incremento en la producción de un 7%.

La clave de este éxito ha sido la apuesta por la especialización en la generación de demanda y por una acertada política de gestión y tramitación, que ha permitido alcanzar unos estándares de calidad cercanos a la excelencia, con un ISN global de 85 y un ISN en materia de prestaciones de 89.

Hogar,

diversificación y madurez

En 2016, la División de Hogar de Línea Directa ha obtenido unos resultados plenamente satisfactorios que han aportado a la actividad comercial del Grupo crecimiento, diversificación y rentabilidad. En este sentido, durante el pasado ejercicio, la Línea de Negocio de Multirriesgo de Línea Directa ha alcanzado un volumen de primas devengadas de más de 78 millones de euros, lo que supone el 10,6% de la facturación total del Grupo y un 12,3% más que en 2015, lo que le consolida como la 16ª compañía del ramo por volumen de facturación. En lo relativo a la cartera, también se ha experimentado una evolución considerable, superando las 445.000 clientes a cierre de año de forma completamente orgánica y sin recurrir a fusiones ni adquisiciones.

En términos de rentabilidad, el crecimiento también es muy positivo, ya que la Línea de Negocio de Hogar obtuvo en 2016 un Beneficio antes de Impuestos de 14 millones de euros, el 10,7% del beneficio total y un 36% más que el pasado año.

NUEVAS RETOS, NUEVA ESTRATEGIA

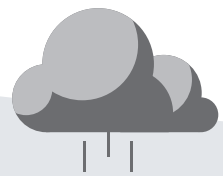
Durante el pasado ejercicio, se ha impulsado la especialización de los procesos, diferenciando entre la venta y la gestión de póliza, que hasta ahora realizaba el mismo asesor. También en este ámbito, se ha puesto en marcha la primera fase del proyecto "Nueva Gestión de Póliza", que dota a los procesos de una mayor eficiencia al cotizar con una única estructura, lo que permite

Hace 9 años, la Línea de Negocio de Hogar de Línea Directa transformó el ramo de Multirriesgo con un producto flexible, configurable y sencillo que se convirtió en un referente de innovación. Menos de una década después, casi medio millón de personas confían en Línea Directa para proteger su bien más preciado: sus hogares.

dotar de más flexibilidad la oferta de productos. La segunda fase de este proceso, que se desarrollará a lo largo de 2017, permitirá disponer de una tarifa más sólida y competitiva, además de contar una gestión más eficaz que posibilitará discriminar mejor el riesgo y ofrecer mejoras en la negociación durante el proceso de retención.

Asimismo, también se ha optimizado el proceso de venta cruzada, reforzándose las sinergias con el Área de Motor. Por último, se ha trabajado en el posicionamiento de ofertas en los agregadores, siempre con el objetivo de poner en valor la competitividad de los precios de esta Línea de Negocio.





ACCIDENTES EN EL HOGAR

En 2016, la División de Hogar de Línea Directa publicó el estudio *"Dime con quién vives y te diré cómo es tu hogar. Radiografía de las viviendas de las familias españolas"*, que aportaba un enfoque sociológico al fenómeno de la siniestralidad. Una de las principales conclusiones del informe es que las familias monoparentales son las que más accidentes en el hogar tienen, mientras que las parejas jóvenes y sin hijos, son las que menos.

Por tipo de accidente, las familias monoparentales son las que sufren más daños por agua (rotura de cañerías, humedades y filtraciones), mientras que las familias "tradicionales" declaran más roturas de cristales. Por su parte, las parejas sin hijos tienen más desperfectos causados por mascotas, y los solteros, sufren más robos. En este sentido, el 12% de los hogares en los que vive una sola persona ha denunciado un robo en su casa alguna vez, una cifra que se sitúa muy por encima de los registrados por las familias monoparentales (7,7%) y por las familias "tradicionales" (7,6%).

NUEVAS PROMOCIONES

El pasado año, Línea Directa lanzó el "Pack Mantenimiento", una novedosa promoción que estuvo vigente hasta el 31 de julio de 2016, a través del que la compañía volvía a apostar por la calidad, la flexibilidad y los productos a medida, tres pilares esenciales en su estrategia comercial. Este producto incluía tres servicios esenciales: la "Reparación de electrodomésticos", el "Mantenimiento del hogar" y el servicio de "Manitas". Uno de los grandes atractivos de esta promoción era que Línea Directa se comprometía a pintar las viviendas de los clientes que, entre otras condiciones, no dieran partes en 5 años y abonaran su seguro mediante tarjeta.



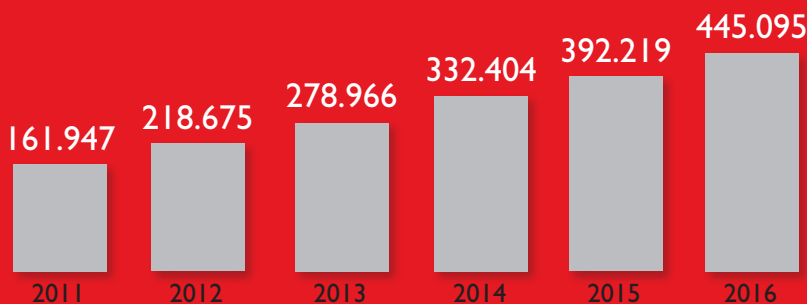
Olga Moreno
Directora de la Línea de Negocio de Hogar

"La Línea de Negocio de Hogar es uno de los principales motores de crecimiento de la compañía, a la que aporta volumen de cartera, rentabilidad y diversificación, además de la posibilidad de construir sinergias que afiancen a Línea Directa como una compañía multirrama y multiproducto."



Crecimiento continuo

DESDE 2011, LA LÍNEA DE NEGOCIO DE HOGAR HA MULTIPLICADO POR 2,7 SU VOLUMEN DE CARTERA



Facturación

10,6%

78,2

MILLONES DE EUROS

MULTIRRIESGO YA APORTA EL 10,6% DE LA FACTURACIÓN TOTAL DEL GRUPO LÍNEA DIRECTA

Línea Directa Asistencia, innovación y eficiencia

Línea Directa Asistencia es la compañía de Asistencia en Viaje y Verificaciones del Grupo Línea Directa. A pesar de que sus procesos se encuentran entre los más críticos en la relación con los clientes, logra alcanzar en ellos parámetros de calidad cercanos a la excelencia.



Julio Agulló

Director de Línea Directa Asistencia

“Línea Directa Asistencia es un referente de excelencia y calidad y es clave en uno de los momentos más críticos en la relación con los clientes, como es la Asistencia en Viaje.”

En 2016, Línea Directa Asistencia ha vivido un importante incremento del volumen de servicios debido a factores como el incremento de cartera o la frecuencia accidental, entre otros. No en vano, durante el pasado ejercicio, se atendieron más de un millón de llamadas, se realizaron 550.000 servicios de Asistencia en Viaje y se verificaron alrededor de 140.000 vehículos, siempre con un denominador común: la vocación por la calidad. De hecho, el proceso de atención telefónica alcanzó un ISN (Índice de Satisfacción Neta) de 91,2 sobre 100 y un ISN de Asistencia en Viaje de 83,5, respectivamente, dos de los más altos de todo el Grupo Línea Directa.

En el ámbito de las verificaciones de riesgos, se han superado los 33 millones de euros en el valor de los daños verificados, contribuyendo de forma efectiva a la lucha preventiva contra el fraude, ya que el importe de los daños preexistentes detectados superó los 500.000 euros. Además, los costes siguen conteniéndose de manera importante, con una reducción de los gastos fijos de un 10% y de los variables en un 1,4%, respectivamente.

NUEVOS SERVICIOS

La innovación es uno de los pilares fundamentales en la cultura corporativa del Grupo Línea Directa. Por eso, en 2016 se han lanzado desde Asistencia diversos productos que tienen por objetivo brindar un servicio integral al cliente. En este sentido, el Servicio de Ayuda Mecánica ofrece asesoramiento especializado sobre mecánica del automóvil y el mantenimiento del coche. De esta forma, durante los primeros meses de funcionamiento del producto, se ha asesorado y gestionado más de 2.500 incidencias de todo tipo.

También se ha lanzado el Servicio de Cambio de Batería *in situ*, que ha tenido una buena acogida entre los clientes, con más de 1.600 cambios realizados durante 2016. Este producto evita desplazamientos innecesarios a los clientes permitiéndoles volver a disponer de sus coches en apenas 30 minutos.

Además, con la geolocalización GPS del vehículo en el momento de la asistencia en carretera, se han resuelto los problemas de localización exacta de los vehículos en el momento de la avería. Asimismo, cabe destacar la instalación de dispositivos UBI en vehículos asegurados, que permite ofrecer a los clientes de Línea Directa, una póliza hecha a su medida.

Nuez, crecimiento y compromiso

Nuez es una marca del Grupo Línea Directa especialmente dirigida a los consumidores y usuarios digitales. Su oferta se basa en la participación, la flexibilidad y la comunicación directa con los clientes y la sociedad.



Nuez fue creada en 2011 como una marca de Línea Directa especializada en la distribución de seguros a través de Internet y redes sociales. Su oferta comercial incluye seguros de coche, de motos y de Hogar, además de seguros de Bienestar. Este producto, que cuenta con una gran aceptación en la cartera, incluye garantías tan innovadoras como averías de electrodomésticos, servicio de reparaciones en el Hogar, soluciones de gestión administrativa o seguro para animales domésticos.

En sus 5 años de operaciones, Nuez ha alcanzado los 1,9 millones de cotizaciones, superando los 450.000 seguros vendidos y los 50 millones de euros en prestaciones pagadas. La clave de su éxito reside en su modelo de negocio, basado en la competitividad de sus precios, la flexibilidad de sus soluciones y su capacidad para responder a las necesidades concretas de cada asegurado. De hecho, Nuez es la opción más competitiva en más del

60% de las cotizaciones realizadas a través de agregadores, lo que le convierte en el líder indiscutible del mercado en el ámbito del ahorro. Además, gracias a su apuesta por el entorno *on line*, Nuez es la marca aseguradora con más presencia en redes sociales de nuestro país, con más de 220.000 seguidores en Facebook, más de 30.000 en Twitter, 310.000 visualizaciones en YouTube y casi 4.000 en Instagram.

RETOS NUEZ

A través de sus Retos, Nuez pone a disposición de la sociedad un millón de euros para el desarrollo de proyectos particulares o de interés social que pueden ser propuestos y votados libremente por los internautas a través de Internet y las redes sociales, sean clientes o no de la marca. Así, por cada voto que reciba un Reto, Nuez aporta

entre 7 y 16 euros a su ejecución y puesta en marcha.

Esta iniciativa, única en el sector asegurador, ha permitido a la marca canalizar y dar a conocer más de 800 proyectos de todo el país que han sobrepasado los 90.000 votos de los internautas y han recibido casi medio millón de euros sólo durante el pasado año.



José Luis Díaz
Director General
de Nuez

"Nuez es la opción más eficiente del mercado, ya que en sólo 5 años se ha consolidado como un referente en competitividad, participación y negocio responsable."

Servicios y Prestaciones

**Confianza,
eficacia,
excelencia**

En 2016 el Área de Gestión de Accidentes de Línea Directa pasó a denominarse Servicios y Prestaciones, para reflejar la unificación de la gestión de las prestaciones en materia de Autos y Hogar. Su objetivo, dar al asegurado el mejor servicio posible en ámbitos tan críticos y complejos como la valoración del daño, la reparación o la reclamación, entre otros.

DAÑOS MATERIALES

Una de las prioridades del Departamento de Daños Materiales de Motor de Línea Directa es la reducción de los tiempos medios de reparación, y por tanto de la vida media de los expedientes, un objetivo que, además de aportar un importante ahorro de costes, supone una oportunidad para incrementar los niveles de satisfacción de los clientes. Para ello, se ha agilizado notablemente el proceso de valoración de los daños con la entrada en producción de una potente herramienta informática que integra al taller colaborador, al perito, al proveedor del recambio y al propio gestor de Línea Directa.

También se han desarrollado otras dos medidas que tienen por objetivo reducir los tiempos

de reparación y ofrecer alternativas al asegurado mientras el vehículo se encuentra en el taller. La primera de ellas es la valoración *in situ* de los daños, en la que el perito se desplaza al lugar que indique el cliente, ahorrándole desplazamientos y esperas innecesarias. La segunda, es



José Antonio Egido
Director de Servicios y Prestaciones

“Sabemos la razón por la que un cliente contrata un seguro: obtener una respuesta cuando tiene un problema. Por eso, en Servicios y Prestaciones hemos desarrollado una verdadera vocación por la excelencia con el objetivo de responder a las expectativas de nuestros asegurados.”

La entrada en vigor del nuevo Baremo de Indemnizaciones de Lesionados en Accidentes de Tráfico, ha supuesto un gran desafío que Línea Directa ha afrontado de forma muy exitosa.

un servicio *premium* en materia de prestaciones, facilitado de forma exclusiva en los talleres colaboradores de la compañía. Este servicio garantiza la valoración del daño, un coche de sustitución para el cliente y el inicio de la reparación en 24 horas sin ningún coste adicional para el asegurado.

DAÑOS CORPORALES

La importancia de desarrollar una política adecuada en la gestión de los daños corporales, trasciende a la de cualquier otro proceso existente en una compañía de seguros, especialmente en los casos más graves. En este sentido, la entrada en vigor del nuevo Baremo de Indemnizaciones de Lesionados en Accidentes de Tráfico, suponía un gran desafío para todo el sector, que debía de adaptarse a las exigencias de la nueva normativa de una forma ágil y eficiente. La reforma, de una gran trascendencia social, económica y asistencial, tenía como objetivo garantizar la calidad de vida de los grandes lesionados, ampliando las indemnizaciones de las secuelas físicas, psíquicas y estéticas y de los daños morales y patrimoniales derivados de un accidente de tráfico. Otra de las grandes novedades del cambio legislativo fue la inclusión de los principios de Vertebración e Indemnidad, que tienen en cuenta todos los perjuicios presentes y futuros y las necesidades asistenciales para la fijación de la cuantía indemnizatoria, así como la objetivación del daño para lesiones de valoración más compleja, como el esguince cervical, con una alta frecuencia siniestral.

En este sentido, Línea Directa ha adaptado la estructura y los procedimientos del departamento al nuevo sistema, impulsando la adaptación técnica de los diferentes especialistas y desarrollando la organización del Área en base a una cuidadosa segmentación de los accidentes por tipos de patologías y por cuantías indemnizatorias.

SINIESTROS HOGAR GESTIÓN DE ACCIDENTES DE HOGAR

El departamento de Gestión de Accidentes de Hogar fue incorporado al Área de Servicios y Prestaciones con el objetivo de impulsar las sinergias existentes entre los diferentes procedimientos de reparación de la compañía. En esta integración se ha conservado la especialización propia del ramo de Multirriesgo, diferenciándose los procesos de indemnización y de reparación. Todo ello ha permitido mejorar la eficiencia y la calidad en la gestión, ya que el coste técnico registrado en 2016 ha sido un 5% inferior a lo planificado y las quejas sobre la tramitación de Hogar han disminuido un 25%.



En 2017, el proceso de reparación de accidentes en hogar vivirá una gran transformación en Línea Directa, con importantes proyectos sobre apertura de expedientes, autoservicio del cliente y gestión de redes, lo que permitirá monitorizar los costes, potenciar la eficiencia e incrementar la satisfacción de los asegurados.



OPERACIONES Y PROCESOS

En 2016, se han depurado los procesos de producción y soporte, siempre con el objetivo de potenciar la eficiencia y la productividad del Área. Para ello, se ha trabajado con TIREA en la adaptación operativa del Nuevo Baremo de Indemnización de Lesionados en Accidentes de Tráfico, así como en la integración de una nueva herramienta que permite una interlocución más ágil con los centros médicos y los clientes. Asimismo, se han unificado los procesos de documentación, creando un punto único de gestión integral que optimiza la tramitación de los expedientes.

En 2016, se han depurado los procesos de producción y soporte, siempre con el objetivo de potenciar la eficiencia y la productividad del Área.

En cuanto a la valoración de los daños materiales, se ha continuado apostando por construir una alianza estratégica con GT Motive en el desarrollo de una herramienta específica que permite integrar a todos los profesionales que intervienen en el proceso de peritación y en la gestión de recambios. Además, se ha abordado la optimización del sistema de Agenda, lo que ha posibilitado reducir la carga de trabajo en más de 1 millón de tareas anuales.

En el ámbito de la telefonía, se ha implantado el sistema tecnológico *Speech to Text* aplicándolo a los mensajes de voz del cliente. Esta conversión a texto y su integración en CTI posibilita al tramitador poder leerlos en lugar de escuchar los buzones, lo que agiliza la gestión y mejora la atención final.

También se ha continuado apostando por la evolución de las aplicaciones web/móvil, destacando el nuevo sistema de apertura de la aplicación en EnRuta, "Reparación en 1 click", a través del que se puede abrir un parte en menos de 2 minutos y llevar el vehículo a peritar o reparar de forma inmediata.

LÍNEA DIRECTA, LÍDER EN LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En 2016, Línea Directa fue reconocida por ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras) como una de las compañías más comprometidas y eficientes en la lucha contra el fraude, siendo galardonada con el primer y el segundo premio al mejor caso en el ramo de Autos.

El primero de estos premios se otorgó a una investigación que reveló la existencia de una red organizada que se dedicaba a simular atropellos en Sevilla. La pista decisiva fue la coincidencia de los números de teléfono de contacto facilitados por dos supuestos lesionados en dos sucesos distintos. Tras estudiar su relación, se comprobó que ambos estaban implicados en al menos 30 accidentes de tráfico. El segundo premio recayó en otra investigación realizada en Murcia, en la que se reveló la coincidencia de un mismo reclamante en varios expedientes. Esta persona captaba a lesionados ficticios que reclamaban cuantiosas indemnizaciones a las compañías, para lo que contaba con la connivencia de una clínica de rehabilitación, que emitía albaranes falsos.

Además de estos dos premios, Línea Directa también fue reconocida por ICEA como compañía más participativa en la categoría "B" del ramo de Autos y como empresa con el mejor tramitador antifraude.

Por último, en el mes de enero, lanzó el III Barómetro del Fraude al Seguro de Autos, que alcanzó una gran repercusión en los medios de comunicación.

CAR, gestión integral

CAR, el Centro Avanzado de Reparaciones del Grupo Línea Directa, fue creado en 2007 con el objetivo de potenciar el conocimiento y la eficiencia de la compañía en materia de reparaciones, prestaciones y gestión integral. El centro, que en sólo 10 años, se ha convertido en el taller de carrocería más importante de la Comunidad de Madrid por número de servicios, ha incrementado el pasado año un 19% las reparaciones respecto al ejercicio anterior, gracias, en gran medida, a la mejora de la eficiencia en todos los flujos de trabajo. No en vano, el taller ha renovado un año más el sello Madrid Excelente, que certifica la excelencia del servicio, de la gestión y de los procesos de producción y soporte.

En 2016, CAR ha seguido funcionando como un verdadero laboratorio de pruebas de Línea Directa, siendo pionero en implantar operativas relativas a mejoras tecnológicas y procedimentales. En este sentido,

el pasado año se ha implementado satisfactoriamente la herramienta informática que Línea Directa ha desarrollado para la gestión y control del recambio en sus talleres colaboradores, que permitirá reducir la duración media de las reparaciones y abaratar los costes sin mermar la calidad de su servicio.

En 2016, CAR ha seguido funcionando como un verdadero laboratorio de pruebas de Línea Directa, siendo pionero en implantar operativas relativas a mejoras tecnológicas y procedimentales.



Tecnología, el soporte del negocio

El Área de Tecnología de Línea Directa constituye el soporte natural de un modelo de negocio sin redes de oficinas ni intermediarios, en la que es preciso dar servicio a clientes de toda España desde una sede centralizada de una forma eficiente, inmediata y flexible.

El departamento de Tecnología de Línea Directa es un aliado estratégico para todos los procesos de negocio y postventa de la compañía, a los que brinda el mejor soporte técnico posible siempre con el objetivo de incrementar los altos estándares de calidad del Grupo, acortar los tiempos de respuesta de las exigencias del negocio y anticiparse a los problemas.

APUESTA POR LA EFICIENCIA

Uno de los principales retos del Área de Tecnología de Línea Directa es incrementar la eficiencia en todos los procesos, reduciendo costes y adaptándose a las exigencias del mercado. Para ello, se ha dado un paso más en la apuesta de la compañía por la tecnología *Open Source*, implementando soluciones de gran versatilidad que aportan un importante ahorro en licencias de uso.

También en el ámbito de la eficiencia, durante 2016 se ha impulsado la monitorización y el control natural del gasto con la finalidad de medir los diferentes consumos, lo que permite tomar decisiones con una visión global y elaborar un plan de acción flexible y

adecuado a cada situación. Asimismo, se ha trabajado en la monitorización de las aplicaciones de negocio y de Sistemas de la compañía, lo que posibilita detectar proactivamente posibles incidencias y reducir el impacto negativo en la producción. Además, se ha optimizado el control de la experiencia de usuario, garantizando a gestores y clientes la recepción de un servicio de calidad.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

2016 ha asistido a un hito especialmente importante en el ámbito de la tecnología: la finalización de la reingeniería del *Data Warehouse* (DWH) de la compañía, lo que ha contribuido a conseguir mejores tiempos de respuesta y menor consumo de recursos, posibilitando un mejor análisis de los datos de negocio.

Asimismo, se ha impulsado la optimización del *Batch* distribuido, no sólo para mejorar los tiempos de respuesta, sino para absorber el incremento de datos y de procesos manejados, una línea de trabajo que también se ha desarrollado en los proyectos de Big Data del departamento. También se ha implantado Exadata, que incorpora un diseño escalable con servidores estándares y que refuerza el carácter productivo en el ámbito distribuido.

Uno de los principales retos del Área de Tecnología de Línea Directa es incrementar la eficiencia en todos los procesos, reduciendo costes y adaptándose a las exigencias del mercado.

DIGITALIZACIÓN, EL FUTURO YA ES PRESENTE

El Área de Tecnología lleva afrontando el desafío que supone el proceso de digitalización desde hace varios ejercicios, para lo que ha puesto el foco en los procesos de Arquitectura y Desarrollo de Línea Directa, sentando así las bases para construir una forma diferente de relación con el cliente.

Esta transformación incluye el cambio de una arquitectura orientada a aplicaciones a una orientada a eventos, que constituye la base del entorno IoT (*Internet of Things*), y que también se ligará a los procesos de Big Data. Asimismo, esta transformación impulsará la velocidad en la ejecución y en la creación de nuevos procesos, ya que, en el contexto actual, es fundamental desarrollar servicios de forma rápida y eficiente, dando la mejor respuesta a cada cliente de forma inmediata y personalizada según su propio contexto. En este sentido, desde el Área de Tecnología, se trabajará en potenciar la velocidad de desarrollo, de información y del proceso a través de proyectos como Integración Continua, Microservicios, Scrum y Desarrollo Agile, entre otros.



Ana Sánchez
Directora del Área de Tecnología

“El Área de Tecnología desempeña un papel fundamental en una compañía como Línea Directa, sin intermediarios ni oficinas. Por eso, queremos convertirnos en un aliado estratégico del negocio, aportando a la compañía un marco de crecimiento estable, innovador y fiable.”

Paralelamente, el Área de Tecnología ha continuado potenciando y construyendo un marco propio de I+D, innovando no sólo en el soporte de los nuevos productos y servicios de Línea Directa, sino también en las propias tecnologías utilizadas, en las que apuesta por empresas de nicho, recursos *Open Source* y recursos en la nube.

TRANSFORMACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE HOGAR

SOPORTE TÉCNICO A LOS PROCEDIMIENTOS LIGADOS A LOS NUEVOS PRODUCTOS

SERVICIOS PREDICTIVOS CTI

DIRECCIÓN INTELIGENTE DE LLAMADAS

PROYECTOS 2016

OPTIMIZACIÓN TECNOLÓGICA EN SERVICIOS Y PRESTACIONES

PÓLIZA DIGITAL

SERVICIOS SAS DE NEGOCIO

EFICIENCIA E INTELIGENCIA EN LAS APLICACIONES DE TELEFONÍA

NUESTROS COMPROMISOS

Línea Directa

Objetivos Cumplidos

2016 ha sido el último año de vigencia del II Plan Director de RSC de Línea Directa Aseguradora, que ha incluido importantes acciones en el ámbito de la Seguridad Vial, la seguridad en el hogar, el medioambiente y la Acción Social. Además, el Plan ha contribuido a construir una relación transparente y dinámica con todos los Grupos de Interés de la compañía.

II PLAN DIRECTOR DE RSC 2014-2016

Durante el último año, Línea Directa ha continuado impulsando una estrategia reputacional construida en torno a tres dimensiones diferentes: la financiera, la medioambiental y la social, desarrolladas a través del II Plan Director de RSC. El Plan, aprobado por el Comité de RSC y Reputación de Línea Directa para el trienio 2014-2016, ha tenido un grado de cumplimiento total del 97,3%, y ha supuesto la puesta en marcha de 111 acciones distintas incluidas en las 4 Líneas de Actuación de la compañía en materia de responsabilidad, conocidas como las "4C": Casa, Carretera, Clima y Corporativa. Esta estrategia nació tras una intensa reflexión que analizó los diferentes retos que la compañía y la propia sociedad habían de afrontar durante los años siguientes,

tales como el cambio climático, el incremento de fallecidos en carretera, la exclusión social, o el desempleo juvenil. Esta iniciativa, que cuenta con el apoyo, implicación y supervisión de la Alta Dirección del Grupo, ha permitido a Línea Directa ser incluido en el ranking MERCO RSC como una de las empresas españolas con mejores políticas en materia de responsabilidad y Gobierno Corporativo.

El Plan, que contaba con el lema "Aquí y Ahora", se ha desarrollado en continuo diálogo con los principales *stakeholders* de Línea Directa, tales como los empleados, los clientes y los proveedores, así como todos aquellos colectivos relacionados con la actividad de la compañía.

CARRETERA

Desde su constitución en 2014, las acciones de Seguridad Vial de la compañía se canalizan a través de la Fundación Línea Directa, cuya actividad dirige un patronato específico. En 2016, se ha celebrado la XIII Edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa, cuyo acto de entrega contó con la Presidencia de Alfonso Alonso, ministro de Sanidad. Además, se realizaron tres estudios de Seguridad Vial con una temática de alto interés, como la efectividad de las sanciones de tráfico como medio de evitar accidentes, la capacidad real de los conductores mayores de 65 años o la influencia de las drogas en la conducción. Además, en 2016 ha tenido lugar la II Edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial, una aceleradora de empresas que trata de fomentar el emprendimiento en materia de seguridad en carretera.

CASA

La Seguridad en el Hogar constituye uno de los ejes estratégicos en la política de RSC de Línea Directa. En este sentido, durante 2016 se ha desarrollado un novedoso estudio sobre las nuevas formas de familia y su relación con el fenómeno de la accidentalidad. Además, se ha continuado apostando por la difusión de mensajes de prevención de riesgos en el hogar a través de las redes sociales.

CLIMA

En el ámbito medioambiental, se ha seguido optimizando la medición de la Huella de Carbono, permitiendo identificar nuevas áreas de mejora en el ámbito de la eficiencia energética. Además, la compañía ha dado un paso estratégico muy importante apostando por el negocio responsable, lo que le ha llevado a lanzar la Póliza Respira, un seguro a Todo Riesgo para coche eléctrico a 100 euros que persigue el objetivo de demostrar la rentabilidad y la viabilidad económica de las prácticas sostenibles. Fruto de esta misma política, Línea Directa ha sido la primera aseguradora en adherirse a AEDIVE, la Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico.

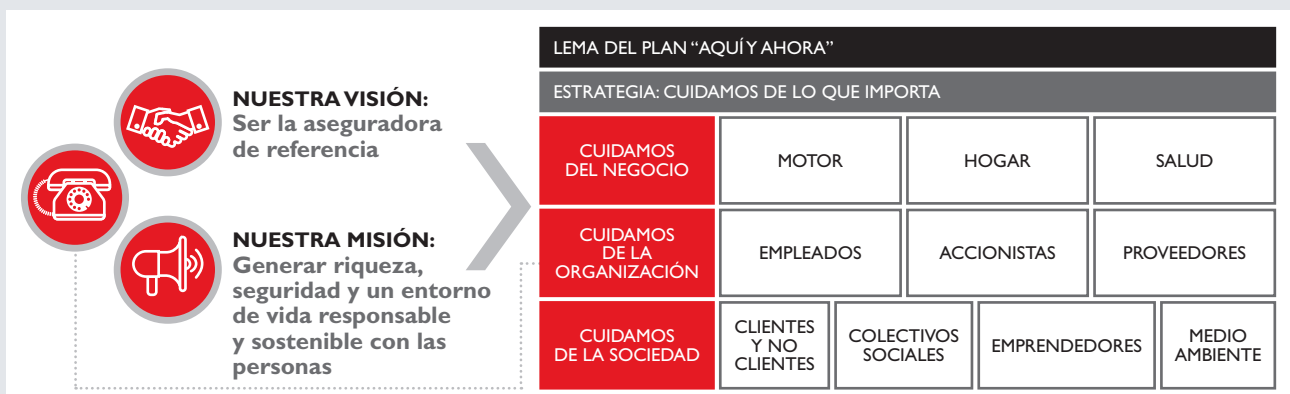
CORPORATIVO

El ámbito Corporativo, que integra el eje de relación con las personas, ha continuado cumpliendo su compromiso con valores como la igualdad, la transparencia, la integración y la flexibilidad y calidad en el empleo. Para ello, cuenta con ambiciosos programas de Voluntariado Corporativo, de Teletrabajo o de integración de la discapacidad bajo el programa "Sin Límites", que ha recibido importantes reconocimientos a lo largo de su historia.

III PLAN DIRECTOR DE RSC 2017-2019

A principios de 2017, el Comité de RSC y Reputación de Línea Directa ha aprobado el III Plan Director de RSC, que estará en vigor desde 2017 hasta 2019 y para cuya elaboración se ha contado con la aportación de los principales Grupos de Interés de la compañía y con la colaboración de la consultora SGS, especialista en sostenibilidad.

Bajo el lema "Aquí y Ahora", el III Plan Director, supera las "4C" reenfocando su estrategia en materia de RSC hacia el concepto más integral de atención y cuidado a las personas: "Cuidamos de lo que importa". Para ello, establece tres ejes de actuación basados en los diferentes ámbitos de actuación de Línea Directa: el negocio, la organización y la sociedad, los cuales engloban las acciones de RSC previstas para el próximo trienio.



Diálogo con empleados

Las personas, motor del cambio

En un entorno en constante cambio, Línea Directa apuesta por la atracción y retención del talento, el compromiso de las personas, la flexibilidad y la digitalización como piezas clave para garantizar el éxito de la compañía.

Línea Directa entiende que en un contexto social y empresarial en continua transformación, en el que, además, la revolución digital ha supuesto la eclosión de nuevos modelos de negocio y formas de gestión, el progreso de la compañía pasa por construir un entorno de trabajo que tenga a las personas como eje estratégico clave y como motor del cambio.

En este sentido, en 2016, el Área de Personas y Comunicación Interna de Línea Directa ha puesto un especial énfasis en todas aquellas cuestiones relacionadas con la cultura y los valores corporativos, con el objetivo de reforzar aspectos fundamentales para el éxito de la organización, tales como el compromiso, la retención del talento, la alineación de objetivos comunes o la orientación a resultados, entre muchos otros. Así, una de las grandes novedades del año pasado en materia de gestión de personas, ha sido el lanzamiento del programa "Liderazgo con Valores". Esta iniciativa se ha diseñado específicamente para fomentar un estilo de liderazgo común, basado en los valores corporativos, entre las casi 300 personas que cuentan con equipos a su cargo dentro de Línea Directa.

EL VALOR DE LA DIGITALIZACIÓN

El Grupo Línea Directa entiende que la adaptación del negocio y de la organización al nuevo entorno digital es un proceso integral que requiere de la implicación de todos los profesionales que forman parte de la compañía. El éxito de este reto depende, en gran medida, de lograr que las personas interioricen y sean palanca del cambio, así como que compartan una visión común sobre la oportunidad estratégica de las nuevas tecnologías. Por ello, en 2016 el Área de Personas y Comunicación Interna ha trabajado intensamente en iniciativas orientadas a fortalecer

el compromiso de los empleados con la transformación digital en el que la compañía se encuentra actualmente inmersa. En este marco, se han llevado a cabo importantes acciones con el objetivo de poner en valor todos los hitos alcanzados en este sentido. Además, el nuevo Sistema de Gestión del Desempeño, implantado con éxito hace dos ejercicios, vincula directamente los objetivos de todos los empleados con los objetivos estratégicos de la compañía fijados por el Consejero Delegado para el año, entre los que destaca especialmente la transformación digital. De esta forma, cada persona puede ver cual es su contribución individual y sentirse orgullosa de su aportación.



Mar Garre

Directora de Personas y Comunicación Interna

"El Área de Personas y Comunicación Interna trabaja para ser un aliado estratégico del resto de las Áreas de la compañía, acompañándolas en sus inquietudes y logrando alinear a todas las personas que forman parte de Línea Directa hacia la consecución de objetivos comunes."



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Línea Directa tiene el objetivo de garantizar la seguridad y la salud de los empleados de la compañía. Para ello, en 2016, se ha trabajado para mejorar aquellos aspectos que tienen un impacto directo en el bienestar de las personas dentro del ámbito laboral, tales como el confort térmico y lumínico o la distribución de los espacios de trabajo, entre otros.

Además, el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales desempeña un papel clave en la lucha contra los accidentes de tráfico *in itinere*, impulsando iniciativas como el Plan de Movilidad y Seguridad Vial. Asimismo, este año se ha vuelto a realizar la campaña anual de vacunación contra la gripe y se han asentado las bases de varios proyectos relacionados con la extinción de incendios y los primeros auxilios.

Gracias a esta y otras iniciativas, en 2016 la siniestralidad laboral de Línea Directa se ha reducido un 60% respecto al ejercicio anterior, posicionando a la compañía por debajo de la media del sector en el número de accidentes por empleado.



EL VALOR DEL COMPROMISO

En 2016, se ha continuado apostando por la formación como herramienta clave para estimular el talento y el crecimiento profesional de las personas que forman parte de Línea Directa. Así, se han puesto en marcha programas específicos orientados a desarrollar competencias en el ámbito de la digitalización y la innovación. Esta nueva apuesta formativa contempla distintos itinerarios tales como los programas “Técnico Analista”, “Innovar en Digital”, dirigido al colectivo de supervisores, o “Akademia Business Project”, diseñado para los mandos intermedios, entre otros.

EL VALOR DEL TALENTO

Durante 2016, Línea Directa ha vuelto a demostrar que es una compañía comprometida con la sociedad. En este ámbito, ha continuado mostrando su interés por la inserción laboral de los más

jóvenes con el programa “Talento Joven”, una iniciativa que persigue el objetivo de acercar el mundo empresarial a la Universidad. A través de distintas becas, Línea Directa brinda a los estudiantes una oportunidad para acceder a su primera experiencia profesional en un entorno de trabajo ambicioso y retador. Asimismo, el programa “Talento Joven” es una pieza estratégica importante para atraer a aquellos perfiles profesionales que son clave en el sector asegurador.

Por último, en 2016, Línea Directa ha vuelto a renovar el sello EFR que la certifica como empresa familiarmente responsable gracias a sus importantes políticas orientadas a garantizar la conciliación entre la vida personal y profesional. Asimismo, la Red de Voluntarios de la compañía, formada por 93 empleados, ha continuado trabajando en múltiples acciones orientadas a ayudar a distintos colectivos en riesgo de exclusión social.

Diálogo con clientes, compromiso con la calidad

Para Línea Directa, los clientes constituyen un grupo de interés fundamental en su proyecto de compañía. Por eso, testa continuamente sus opiniones e inquietudes, detectando errores en los procesos de negocio y ofreciendo respuestas ágiles a cualquier incidencia.



CALIDAD OBJETIVA

En 2016, Línea Directa ha continuado impulsando el proyecto *Monday Monday*, que trata de implementar una gestión adecuada de las llamadas entrantes con el objetivo de que los abandonos no superen nunca el 5%, un límite crítico para una compañía sin intermediarios ni oficinas.

También en el ámbito de la telefonía, se han creado dos indicadores específicos en los informes que afectan directamente al Área de Servicios y Prestaciones. Estos dos nuevos parámetros miden el tiempo medio de la devolución de los mensajes de los clientes por parte de los gestores de accidentes y el porcentaje de devoluciones realizadas en menos de 2 horas. Respecto a las transferencias de llamadas, se han creado nuevos reportes que permiten una mayor funcionalidad en el seguimiento y en el control de los principales *call center* del Grupo.

En cuanto al Sistema de Información de Calidad (SIC), se han analizado los indicadores de Ventas con modificaciones a 35 días, estudiando la naturaleza de los suplementos y tratando de identificar el origen de los errores. Además, cuando se aplica un suplemento relevante en una póliza y, por tanto, se procede a reenviar la documentación contractual, se ha primado el formato digital sobre el impreso, ahorrando costes e impulsando la sostenibilidad.

EL CLIENTE 2,5 MILLONES VISITA LÍNEA DIRECTA

En 2016, Línea Directa ha alcanzado los 2,5 millones de clientes en cartera, todo un hito en su historia. La compañía ha logrado esta cifra de forma totalmente orgánica, es decir, póliza a póliza, sin haber recurrido a fusiones ni adquisiciones, lo que la convierte en todo un caso de éxito.

Para celebrar este importante récord, en octubre Línea Directa llevó a cabo una original acción, difundida a través de sus redes sociales, en la que la cliente número 2,5 millones visita las oficinas de la entidad donde conoció a varios directores y empleados que le explicaron el funcionamiento de distintas áreas de la compañía. Además, como muestra de agradecimiento a su fidelidad, se tuvo con ella un gesto simbólico de gratitud, como representación de toda la cartera de clientes.





Otro de los proyectos en los que se ha trabajado durante el pasado ejercicio ha sido la mejora del Centro de Notificaciones, que ha tratado de primar la perspectiva de cliente sobre la de producto, lo que posibilita optimizar los contactos y dar un servicio más eficiente.

CALIDAD EVOLUTIVA

Durante 2016, el proyecto Captur@ ha vuelto a ser uno de los principales ejes de actuación en materia de Calidad Evolutiva. Este programa tiene por objetivo incrementar la calidad de los datos de contacto de los clientes, para lo que se ha aprovechado el lanzamiento de la Póliza Digital para optimizar los correos electrónicos de los asegurados. Además, a través de la migración de las encuestas de satisfacción a la IVR (*Interactive Voice Response*) de la compañía, se han verificado los números de teléfono móvil de los clientes que han participado en ellas. También se ha mejorado la variable de dirección postal, actualizando domicilios y aumentando las posibilidades de contacto.

LOS MEJORES

Por quinto año consecutivo, el Departamento de Calidad Corporativa también ha reconocido a aquellos empleados que han destacado por su trato con el cliente. En este sentido, el pasado año se premió a 23 agentes, los mejores de cada *call center* de la compañía según el resultado ponderado obtenido en las encuestas de atención telefónica. Paralelamente, también se ha celebrado la II edición de Premios a la Satisfacción Interna, elegidos por los propios departamentos de Línea Directa, que han recaído sobre el Centro de Atención al Usuario de Informática (CAU) y el Departamento de Calidad y Procesos Motor, por su trato y disponibilidad.

QUEJAS: APRENDER DE LOS ERRORES

En 2016, Línea Directa ha recibido un total de 3.509 incidencias, de las cuales el 59,7% (2.096) son reclamaciones y el 40,3% (1.413), quejas. La distribución por las diferentes áreas de gestión es la siguiente:

- Gestión de Póliza: 46,4% (1.629)
- Gestión de Accidentes: 45,9% (1.611)
- Cotización y Cierre: 3,3% (118)
- Bienestar: 0,7% (26)
- Nuevos Productos: 0,7% (26)
- Servicios Adicionales: 0,5% (18)
- SAC: 0,1% (3)

Del total de las quejas y reclamaciones recibidas en el año 2016, el 52,4% se ha resuelto a favor del cliente. El coste medio en la gestión de las incidencias ha sido de 66,76€.

ENCUESTAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA POR ÁREAS Y PROCESOS

ÁREA	ISN - CALL CENTER	PROMEDIO ANUAL
Motor	Ventas Nacional	87,77
	Ventas Emisión	93,17
	Retención	86,66
	Recobro	87,49
	Internacional	89,48
	Empresas	87,61
Servicios y Prestaciones	Daño Material	80,19
	Resp. Material	79,73
	Con Contrario	80,56
	Sin Contrario	82,23
	Daño Corporal	79,59
	Prestaciones Materiales	68,96
Hogar	Servicios y Prestaciones	82,96
	Ventas	90,31
	Retención	88,74
Gobierno Corporativo	Gestión quejas	82,93
Línea Directa Asistencia	Asistencia en Carretera	91,23
TOTAL		86,39

ISN: Índice de Satisfacción Neta. Escala de 0 a 100.

CALIDAD PERCIBIDA

La estrategia en materia de Calidad Percibida de Línea Directa desarrollado durante 2016, ha girado en torno a la mejora de la atención telefónica en los procesos *front office*, para lo que se ha realizado un exhaustivo seguimiento en la gestión de procesos recurrentes y en el análisis a los nuevos proveedores. Además, se ha mejorado notablemente el proceso de control de la calidad percibida, migrando el 100% de las encuestas de satisfacción al entorno IVR, lo que ha permitido reducir notablemente los costes, impulsar la transparencia e implementar el control total del procedimiento por parte de la compañía.



José María Maté
Director del
Área Técnica

“Una compañía exitosa se asienta sobre la construcción de una relación adecuada con sus clientes. Para ello, es fundamental no sólo seleccionar correctamente los riesgos y ajustar al máximo cada oferta, sino desarrollar una comunicación adecuada con ellos, respondiendo de forma ágil a todas sus necesidades.”

SUMA EN LÍNEA: FIDELIZAR TAMBIÉN ES CRECER

En 2016, Línea Directa ha seguido trabajando para ampliar su programa exclusivo de fidelización de clientes “SUMA en Línea”, una iniciativa única en el sector con la que los asegurados pueden obtener notables descuentos en la renovación de su seguro a través de los gastos derivados del uso del vehículo, tales como el repostaje de gasolina, las reparaciones o el mantenimiento, entre otros.

Entre los principales hitos que se han logrado este año, destaca la ampliación de “SUMA en Línea” a los clientes de coche y moto de la marca Penélope Seguros. Además, el programa ha comenzado a ofrecerse a todos los clientes de la “Póliza Digital”, una modalidad de contratación que permite a los asegurados firmar su seguro digitalmente. Asimismo, se ha puesto en marcha un importante programa que verá la luz en 2017 y que fusiona los distintos planes de fidelización de Línea Directa con el objetivo de que los clientes obtengan más descuentos y beneficios.

Gracias a todos estos proyectos, “SUMA en Línea” ha superado los 72.500 clientes adheridos, lo que supone un crecimiento del 20% respecto al año anterior.

LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

SATISFACCIÓN GLOBAL LÍNEA DIRECTA		2016
Ventas y Retención	Ventas Autos	80,70
	Retención Autos	73,62
	Retención Autos (Motos)	75,51
	Expatriates (Tramitación)	84,20
Hogar	Ventas	79,13
	Retención	70,36
Prestación de Servicio Interna	Servicios y Prestaciones Autos	75,96
	Servicios y Prestaciones Hogar	76,63
	CAR	76,63
	Lunas	82,66
LDAstistencia	Español	79,46
	Inglés	90,27
Prestación de Servicio Proveedores	Multas	78,29
	Servicio de Asistencia Jurídica	77,32
TOTAL		79,40

Diálogo con proveedores, una pieza clave para el éxito

Los proveedores, *partners* y socios con los que el Grupo Línea Directa trabaja habitualmente son un pilar esencial para lograr la excelencia en el servicio, la satisfacción de los clientes y el éxito de la compañía.

El Grupo Línea Directa presta una especial atención a la selección de los proveedores que colaboran con las distintas Áreas de la compañía en su día a día, ya que este *stakeholder* constituye un elemento clave para la estrategia del Grupo. Por ello, en 2016 se ha continuado trabajando para construir y consolidar relaciones basadas en la confianza mutua, la excelencia, la orientación a resultados y el respeto por los valores corporativos.

Línea Directa cuenta con estrictos criterios de evaluación a la hora de establecer nuevas sinergias con sus colaboradores. Entre ellos, destaca el Código Ético de Conducta de Proveedores, aprobado por el Consejo de Administración, que se asienta sobre 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. Su objetivo es garantizar que los colaboradores de Línea Directa fomentan el negocio responsable, respetando los valores corporativos del Grupo.

Además, con el objetivo de facilitar un diálogo constante y fluido con este grupo de interés, la compañía pone a su disposición el Portal de Compras, donde se detallan las condiciones de los concursos de proveedores, o la Web de Colaboradores, entre otras herramientas.

38,3

MILLONES DE EUROS

PERÍMETRO/
VOLUMEN
NEGOCIADO

272

Nº TOTAL DE
NEGOCIACIONES
2016

AHORRO

10,6

MILLONES DE EUROS

(27,8%)



PREMIO
COLABORADORES
DE LÍNEA DIRECTA

En 2016, Línea Directa ha celebrado la VII edición del Premio Colaboradores que tiene el objetivo de reconocer la profesionalidad y las buenas prácticas de los proveedores, *partners* y socios con los que la compañía ha establecido algún tipo de sinergia durante el último ejercicio.

Como novedad importante, en 2016 se han renombrado las tres categorías con las que cuenta el Premio con el fin de ajustarlas en mayor medida a la realidad de Línea Directa. Así, los candidatos, propuestos por los responsables de cada departamento, han optado a alguno de los siguientes reconocimientos: “Premio a la Excelencia en el Servicio”, “Premio a la Innovación” y “Premio al Valor Social”. Asimismo, las dos primeras categorías se dividen en “Business to Consumer” y “Business to Business”, dependiendo de si el servicio se presta directamente al cliente o a Línea Directa.

GANADORES VII EDICIÓN PREMIO COLABORADORES

- ➔ **Premio a la Excelencia en el Servicio:**
 - B2B: Ethica Consultores
 - B2C: Sanlúcar Motor
- ➔ **Premio a la Innovación:**
 - B2B: LinkedIn
 - B2C: EuroTaller
- ➔ **Premio al Valor Social:**
 - Escuela del Henares

Compromiso con el Medioambiente

Preocupados por la Sostenibilidad

Línea Directa es una compañía comprometida con el medioambiente. Por ello, apuesta por impulsar medidas que potencien el ahorro y la eficiencia energética, así como ideas de negocio responsable vinculadas con la sostenibilidad y el respeto al entorno.

Dentro de su firme compromiso con el medioambiente, el Grupo Línea Directa desarrolla su actividad a partir del respeto al entorno y la lucha contra el cambio climático. Además, por su propio modelo de negocio, directo y sin redes de oficinas, Línea Directa ocupa una posición privilegiada, posicionándose como una de las compañías más sostenibles del sector. Asimismo, está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas como empresa que participa activamente en la protección del medioambiente.

CONSUMO ELÉCTRICO 2015 VS 2016

Línea Directa Aseguradora



El consumo eléctrico se ha reducido en un 3,9% respecto a 2016, con un total de 590 GJ, debido esencialmente a la concienciación de los empleados.

Línea Directa Asistencia



2016 ha supuesto un incremento en el consumo eléctrico de 7,2% respecto al año pasado, pero se ha mantenido la eficiencia en relación al número de empleados.

En 2016, el Grupo ha vuelto a medir su Huella de Carbono, acción contemplada en su Plan de Responsabilidad Corporativa y que tiene el objetivo de contribuir a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. Este cálculo se realiza siguiendo el modelo GHG Protocol que contempla las emisiones directas, indirectas e inducidas de las distintas entidades y marcas que conforman el Grupo Línea Directa (Línea Directa Aseguradora, Línea Directa Asistencia y Nuez). Este año se ha producido un incremento en la huella de carbono debido al consumo de gas natural por las reformas realizadas en las instalaciones de Línea Directa y por el mix energético del país.

Con el fin de reducir las emisiones *in itinere* y de fomentar la seguridad vial entre los empleados, en 2016 se ha continuado impulsando el Plan de Movilidad Eficiente y Seguridad Vial, puesto en marcha hace tres años. Durante el último ejercicio, la plataforma interna, diseñada para conectar a las personas que quieren compartir el trayecto, registró más de 2.000 vistas y 201 usuarios, lo que supone un crecimiento de casi el 20% con respecto a 2015.

Finalmente, este año se ha lanzado la "Póliza Respira", un nuevo producto específico para coches eléctricos que nace con el objetivo de promover una movilidad más sostenible. Además, en 2016 Línea Directa ha vuelto a participar en la Hora del Planeta, una actividad mundial impulsada por el World Wide Fund for Nature (WWF) para concienciar a la población sobre el cambio climático.

OTRAS EMISIONES	CONSUMO ELÉCTRICO	GRUPOS ELECTRÓGENOS	CALEFACCIÓN	TOTAL (G)
	g	g	g	
SO x (a)(b)	2.360.939,74	13.103,69	—	2.374.043,43
NO x (a)(b)	1.616.067,61	692.623,35	605.087,88	2.913.778,84
COVNM (c)	—	131.036,85	30.254,39	161.291,24
CO (c)	—	299.512,8	48.807,63	348.320,43
CH ₄ (b)	—	—	8.471,23	8.471,23
N ₂ O (b)	—	—	14.522,11	14.522,11

(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.

PÓLIZA DIGITAL

A lo largo de 2016, Línea Directa ha finalizado la implantación de la Póliza Digital, una iniciativa diseñada para reducir el consumo de papel y facilitar a los clientes la contratación de su seguro. Esta nueva práctica, más ágil y sostenible, permite a los asegurados firmar la documentación de su póliza de forma electrónica, garantizando en todo momento la seguridad, la confidencialidad y la validez del proceso.

La Póliza Digital permitirá a Línea Directa reducir las emisiones de CO₂ relativas al consumo de papel en los procedimientos de negocio. Además, supondrá una mejora en la productividad y eficiencia en los procesos de distribución, posicionando a Línea Directa como una compañía innovadora que apuesta por las nuevas tecnologías como forma de generar valor para sus clientes. De hecho, gracias a este proyecto, se han evitado las emisiones de 50 Toneladas métricas de CO₂ relacionadas con el consumo de papel.



HUELLA DE CARBONO

	LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA		LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA		NUEZ	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
EMISIONES CO₂ DIRECTAS (Tm)						
POR CONSUMO GAS* / GASOIL*	235,7	408,1	27,13	32,58	1,41	1,41
Emisiones/empleado de Línea Directa Aseguradora <small>*Gas (1.866.414 Kwh/Nm³) ** Gasoil Tipo A. (Durante 2016 se han adquirido 10.000 litros de Gasoil). Fuentes de factores de emisión: Informe de Inventarios GEI 1990-2008 y Plan de Energías Renovables en España 2005-2010.</small>	0,13	0,23				
Emisiones/empleado de Línea Directa Asistencia <small>*Gas (A partir de 2016 no aplica esta fuente de emisiones). **Gasoil Tipo A. (12.023 l). Fuentes de factores de emisión: Informe de Inventarios GEI 1990-2008 y Plan de Energías Renovables en España 2005-2010.</small>			0,13	0,14		
Emisiones/empleado de Nuez <small>*Gas (6.923,1 Kwh/Nm³). **Gasoil Tipo A. (No aplica este indicador). Fuentes de factores de emisión: Informe de Inventarios GEI 1990-2008 y Plan de Energías Renovables en España 2005-2010.</small>					0,1	0,09
EMISIONES CO₂ INDIRECTAS (Tm)						
POR CONSUMO DE ELECTRICIDAD	789	935,1	63,8	86,19	8,51	11,57
Emisiones/empleado <small>Fuentes del factor de emisión: Observatorio WWF España</small>	0,4	0,53	0,29	0,37	0,65	0,77
EMISIONES CO₂ INDUCIDAS (Tm)						
DESPLAZAMIENTO "IN ITINERE"	1.559	1.582	170,2	179,47	11,8	7,4
VIAJES DE EMPRESA	13,3	12,0	2,6	3,7	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE
AGUA	5	5	0,47	0,61	0,03	0,03
PAPEL CONSUMO INTERNO	205,3	187,3	2,11	2,97	0,45	0,45
PAPEL CONSUMO CLIENTES ("WELCOME PACK" AUTOS)	287,6	237,3	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
TOTAL	2.070,2	2.023,6	175,3	186,6	12,3	7,8
EMISIONES/EMPLEADO	1,12	1,16	0,81	0,81	0,95	0,52

Fuente de factores de emisión para el consumo de papel y de agua: Agencia Europea de Medio Ambiente (EEA) 2016, reciclapapel.org.
(Las emisiones debidas al consumo de agua incluyen la distribución y la depuración para el suministro municipal).



Fundación Línea Directa, vocación por salvar vidas



Bajo el lema “Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora”, la Fundación Línea Directa realiza potentes acciones dirigidas a crear hábitos de conducción segura. Estas iniciativas, que alcanzan una importante repercusión en los medios de comunicación y en la propia sociedad, se organizan en torno a cuatro líneas de actuación: investigación, formación, divulgación y acción social.

La Fundación Línea Directa es una institución sin ánimo de lucro que nace en el año 2014 con el objetivo de ayudar a construir una sociedad libre de accidentes de tráfico, una lacra que, cada año, marcan para siempre la vida de miles de personas en nuestro país.

Entre los proyectos más destacados llevados a cabo por la Fundación durante el pasado año, sobresale la

XIII edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial. Además, se publicaron tres importantes estudios que analizaron diversos aspectos de la seguridad en carretera y se impulsó la segunda edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial, que reconoce aquellas iniciativas empresariales que pueden contribuir a salvar vidas en carretera.

CONFIGURACIÓN DEL PATRONATO DE LA FUNDACIÓN LÍNEA DIRECTA A ENERO DE 2017



Acción Social

Emprendimiento y Seguridad Vial



La Seguridad Vial es un objetivo de todos. Por eso, la Fundación Línea Directa busca incentivar al sector privado para crear y desarrollar nuevas ideas y proyectos que, además de ser rentables, logren reducir los muertos en accidentes de tráfico.

DRIVESMART, GANADOR DEL II PREMIO EMPRENDEDORES Y SEGURIDAD VIAL

La iniciativa seleccionada en la II edición de la aceleradora de empresas de la Fundación Línea Directa ha sido DriveSmart, una innovadora App que acompaña a los automovilistas para monitorizar, interpretar y detectar malos hábitos en la conducción para brindarle consejos personales de mejora.

La *startup* fue elegida entre los 56 proyectos presentados al certamen por un prestigioso jurado de expertos del ecosistema emprendedor, la Administración y la empresa privada.



Francisco Valencia

Director General de la Fundación Línea Directa

“La Fundación Línea Directa nació para alcanzar un sueño: acabar con las muertes en carretera en nuestro país, un objetivo que está en nuestras manos. Por eso es fundamental que las instituciones, las fundaciones y las asociaciones de víctimas, trabajemos unidos para hacer de nuestras carreteras un lugar más seguro.”

En 2016, la Fundación Línea Directa impulsó la celebración de la II edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial, una aceleradora que busca estimular la actividad emprendedora en el ámbito de la lucha contra la accidentalidad. El Premio valora especialmente el carácter innovador y la viabilidad económica y tecnológica de las propuestas, siempre con el objetivo de reducir la mortalidad en las carreteras españolas.

La dotación económica es de 20.000 euros a fondo perdido y bajo fórmula de coinversión, respondiendo siempre a las necesidades del emprendedor. Además, el ganador se beneficia de importantes programas de formación y *mentoring*, que incluyen un estudio personalizado de sus competencias, un curso *ad hoc* impartido por el IESE Business School y sesiones informativas con Línea Directa Aseguradora sobre Marketing, Comunicación, Recursos Humanos o Finanzas.

Asimismo, el director del proyecto ganador tiene la oportunidad de participar en el Programa de Emprendedores de la Fundación de la Innovación Bankinter, que incluye un exhaustivo estudio de su idea y un *feedback* constructivo de cara a obtener mejores resultados. Por último, si el proyecto elegido se encuentra en un grado de madurez suficiente, se valora la posibilidad de incluirlo en las rondas de inversión organizadas por la Fundación de la Innovación Bankinter y el IESE Business School.

Investigación

Conocer para concienciar

La Fundación Línea Directa recoge, desde hace dos años, el testigo de Línea Directa en materia de investigación sobre seguridad vial, canalizando la larga trayectoria de la compañía en la materia. El objetivo es fomentar la prevención y la conducción responsable, aportando nuevas perspectivas sobre el fenómeno de la accidentalidad que permitan seguir reduciendo el número de fallecidos en carretera.



La Fundación Línea Directa se ha consolidado como una de las organizaciones más importantes de nuestro país en materia de investigación sobre accidentes de tráfico. Para ello, cada año realiza importantes informes y estudios que alcanzan una gran repercusión en los medios de comunicación.

En 2016, la Fundación Línea Directa ha elaborado 3 estudios de Seguridad Vial:

- **“Multas de tráfico, ¿recaudación o reeducación? Sanciones de tráfico en los Ayuntamientos españoles (2011-2014)”**.
- **“Mayores de 65 años al volante: ¿peligro real o mito social?”**
- **“La influencia de las drogas en los accidentes de tráfico (2012-2015)”**

Los estudios han tenido una gran acogida en los medios de comunicación, con más de 1.500 impactos y una audiencia acumulada de casi 400 millones.

La Fundación Línea Directa aporta en sus investigaciones un novedoso enfoque sociológico a través del cual pulsa la opinión de la ciudadanía sobre los aspectos clave de la seguridad vial, como la legislación, los comportamientos al volante o posibles reformas normativas.

Además, junto con el análisis puramente científico y estadístico de las cifras de siniestralidad, la Fundación Línea Directa también aporta en sus investigaciones un novedoso enfoque sociológico a través del cual pulsa la opinión de la ciudadanía sobre los aspectos clave de la seguridad vial, como la legislación, los comportamientos al volante o posibles reformas normativas. Todo ello permite dotar a las investigaciones de la Fundación de una perspectiva muy completa, que, sin duda, constituye un importante activo a la hora de identificar las principales áreas de mejora en la lucha contra la mortalidad en carretera.

Investigación

1



Multas de tráfico, ¿recaudación o reeducación?

SANCIONES DE TRÁFICO EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES (2011-2014)

Continuando la línea de investigación iniciada en 2015, que analizaba la efectividad de las sanciones de tráfico del Estado como medio para luchar contra la accidentalidad en carretera, la Fundación Línea Directa analizó 675.000 sanciones impuestas por los Ayuntamientos de las capitales españolas entre 2011 y 2014. Las conclusiones de este estudio inédito fueron de gran interés, ya que los consistorios sancionan hasta 5 veces más que la Dirección General de Tráfico. En este sentido, Madrid, Barcelona y Palma de Mallorca resultaron ser los municipios que más multan a sus conductores.

2



Mayores de 65 años al volante: ¿peligro real o mito social?

Este estudio, realizado en colaboración con la Fundación Española para la Seguridad Vial (FESVIAL) y Centro Zaragoza, pone el foco en las aptitudes para la conducción de los conductores mayores de 65 años, así como en la percepción general sobre este colectivo.

Para ello, se analizaron 105.000 accidentes de conductores de más de 65 años sucedidos entre 2009 y 2014. Además, se estudiaron más de 1,8 millones de infracciones, se realizó un sondeo de opinión a 1.700 conductores y se hicieron casi 500 pruebas psicotécnicas. Las conclusiones fueron sorprendentes, ya que, pese a la creencia generalizada, los conductores mayores de 65 años son los que menos accidentes tienen al volante.

3

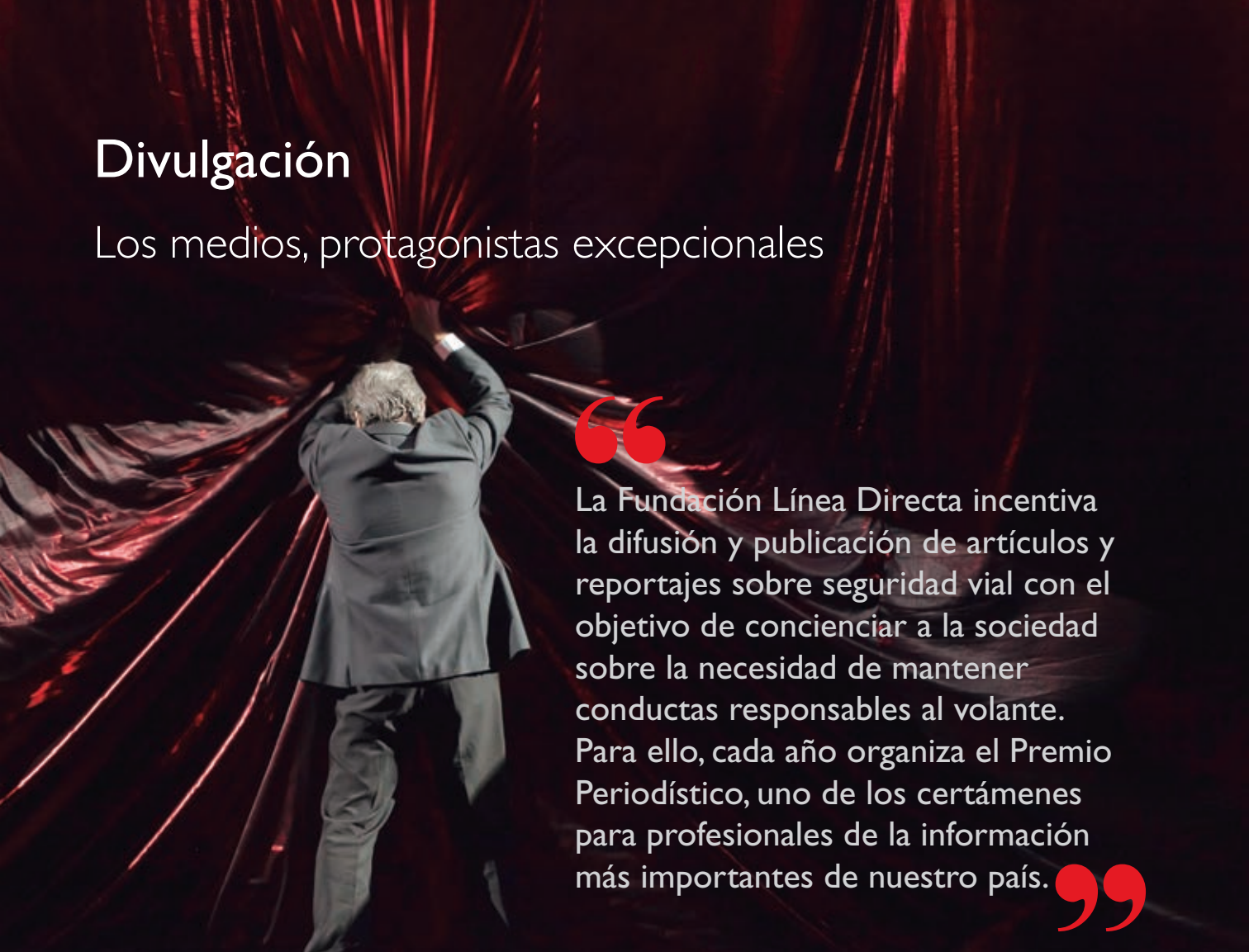


La influencia de las drogas en los accidentes de tráfico (2012-2015)

El informe, publicado junto a la Fundación Española para la Seguridad Vial (FESVIAL), investigó los controles de drogas y alcohol realizados entre 2012 y 2015 por la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil, que arrojaron unos resultados alarmantes. De hecho, 3 de cada 10 automovilistas sometidos a estos tests, conducía bajo los efectos de alguna droga. Además, según una encuesta de opinión complementaria al estudio, 5 millones de automovilistas confiesan haber conducido alguna vez tras tomar estupefacientes.

Divulgación

Los medios, protagonistas excepcionales



La Fundación Línea Directa incentiva la difusión y publicación de artículos y reportajes sobre seguridad vial con el objetivo de concienciar a la sociedad sobre la necesidad de mantener conductas responsables al volante. Para ello, cada año organiza el Premio Periodístico, uno de los certámenes para profesionales de la información más importantes de nuestro país.



El Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa reconoce aquellos reportajes que por su calidad, su enfoque y la originalidad de sus planteamientos, constituyen una herramienta extraordinariamente útil a la hora de luchar contra la accidentalidad en carretera.

El certamen cuenta con tres categorías estrictamente periodísticas (Prensa y medios on line, Radio y Televisión), dotadas cada una con 10.000 euros libres de impuestos. Además, concede el Premio Solidario, dirigido a aquellas ONG, organizaciones y fundaciones que han destacado por su labor a favor de la seguridad vial. Los candidatos a este reconocimiento, dotado con otros 10.000 euros netos, son propuestos por la DGT a un Comité de Expertos, que elige a los dos finalistas elevados al Jurado.

Por su parte, a través del Premio Honorífico de Periodismo, la Fundación Línea Directa reconoce la trayectoria profesional de aquellos comunicadores comprometidos en la lucha contra los accidentes de tráfico. El galardón, que carece de dotación económica, es concedido por el Jurado a propuesta de la propia Fundación.



La Fundación Línea Directa está presente en Facebook, Twitter y Youtube, canales en los que cuenta ya con más de 3.300 seguidores.

Las redes sociales constituyen una plataforma imprescindible para el desarrollo y divulgación de las actividades de la Fundación, cuyos contenidos son presentados con el apoyo de formatos audiovisuales.

El objetivo es claro: impulsar una comunicación fresca, directa y amena para sumar más voces en la lucha contra la accidentalidad en carretera.

Divulgación

JURADO DEL XIII PREMIO PERIODÍSTICO

El jurado de la XIII edición fue presidido por **María Seguí**, Ex Directora General de Tráfico, y estuvo formado por las siguientes 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.
- **Pere Macias**,
Presidente de la Comisión para la Seguridad Vial del Congreso de los Diputados durante la legislatura 2011-2015.
- **Pepa Bueno**,
Directora de 'Hoy por Hoy' de Cadena Ser.
- **Vicente Vallés**,
Periodista y Director de Noticias I de Antena 3.
- **Marta Reyero**,
periodista y presentadora de Noticias Cuatro.
- **Agustín Pery**,
Ex Director Adjunto de El Mundo.
- **Climent Sabater**,
Periodista de RNE Barcelona y ganador de la XII edición en la categoría de Radio.



GANADORES DE LA XIII EDICIÓN

La XIII edición del Premio Periodístico Fundación Línea Directa, que tuvo un nuevo récord de participación, con casi 1.900 trabajos presentados, reconoció los siguientes ganadores:

- **Prensa escrita:** Jesús Rodríguez, de El País Semanal, por su reportaje *"Amarga victoria, ¿se puede acabar con las muertes en la carretera?"*.
- **Radio:** Álvaro Gómez, de Onda Cero Segovia por 'Año Cero'.
- **Televisión:** Equipo de Redacción del programa de TVE, Seguridad Vital.

El Premio Solidario recayó en el Instituto de Diseño y Fabricación de la Universidad Politécnica de Valencia, por su labor en favor del acceso a la conducción de las personas con discapacidad y de los usuarios vulnerables. Por su parte, el periodista de La Voz de Galicia, José Manuel Pan, fue reconocido con el Premio Honorífico de Periodismo por la Seguridad Vial, por su trayectoria profesional.

La entrega de premios tuvo lugar en el Círculo de Bellas Artes de Madrid y fue presidida por Alfonso Alonso, Ministro de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Además, contó con la participación de Pedro Algorta, superviviente del accidente aéreo de los Andes de 1973 que inspiró la película "Viven".



RESULTADOS 2016



Carlos Rodríguez
Director de Finanzas

"Línea Directa Aseguradora se ha convertido en una de las compañías más sólidas, eficientes y reputadas del sector, gracias a una política muy dinámica en lo comercial y muy prudente en materia de selección de riesgos."

RESULTADOS	2016	2015	2014
1. CUENTA DE RESULTADOS GRUPO			
Primas Devengadas	738.661.351	679.665.694	650.670.688
Beneficio Antes de Impuestos	136.603.070	139.006.037	133.929.958
Beneficio Después de Impuestos	105.592.508	99.415.281	93.982.906
2. RATIOS DE GESTIÓN DEL GRUPO			
Siniestralidad Neta	68,12%	66,43%	67,53%
Ratio Combinado Neto de Grupo	86,40%	85,37%	86,75%
Fondos Disponibles a efectos de Solvencia	377.081.269	224.378.671	223.358.623
Superávit del Margen de Solvencia	213.803.493	114.516.133	114.485.497
3. BALANCE DE SITUACIÓN DEL GRUPO			
Provisiones Técnicas	663.439.179	612.436.485	598.984.150
Activos totales	1.193.819.857	1.223.433.259	1.276.623.208
Patrimonio Neto	305.910.558	321.776.307	317.720.235
4. CARTERA DE CLIENTES			
Cartera	2.569.771	2.369.760	2.226.249
Pólizas de Motor	2.056.737	1.921.140	1.855.628
Pólizas de Hogar	445.095	392.219	332.404
Seguro de Bienestar	67.939	56.401	38.217
Empleados	2.049	1.983	1.925

CUENTA TÉCNICA CONSOLIDADA	2016	2015	2014
Primas Imputadas Netas de Reaseguro	703.732.832	658.654.921	641.203.660
Coste Siniestral Neto de Reaseguro	(479.412.302)	(437.527.185)	(433.010.635)
Gastos Operativos y Técnicos Netos	(128.599.353)	(124.791.913)	(123.209.143)
Ingresos Financieros Netos	35.911.686	37.178.155	42.280.257
RESULTADO CUENTA TÉCNICA ASEGURADORA	131.632.863	133.513.978	127.264.139
Otros Ingresos Financieros Netos	0	(25.660)	(84.267)
Otros Ingresos	12.558.009	11.594.179	12.424.965
Otros Gastos	(7.587.802)	(6.076.460)	(5.674.879)
RESULTADO CUENTA NO TÉCNICA	4.970.207	5.492.059	6.665.819
RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS	136.603.070	139.006.037	133.929.958
IMPUESTO DE SOCIEDADES	31.010.562	39.590.756	39.947.052
RESULTADO CONSOLIDADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	105.592.508	99.415.281	93.982.906

BALANCE CONSOLIDADO A 31.12.2016	2016	2015	2014
ACTIVO			
Tesorería	78.439.247	54.929.727	50.319.516
Cartera de Inversiones Disponibles para la Venta	797.987.456	835.529.414	934.594.176
Préstamos, Depósitos y Partidas a Cobrar	92.514.090	113.852.440	93.446.136
Participación del Reaseguro en Provisiones Técnicas	3.827.665	2.878.002	3.512.894
Inmovilizado Material e Inversiones Inmobiliarias	113.862.463	112.886.444	90.886.045
Inmovilizado Intangible	8.068.593	10.951.549	12.109.223
Pagos Anticipados y Periodificaciones	76.973.590	73.208.301	71.907.062
Activos Fiscales	22.146.753	19.197.382	19.848.156
TOTAL ACTIVO	1.193.819.857	1.223.433.259	1.276.623.208
PASIVO Y PATRIMONIO NETO			
Débitos y Cuentas a Pagar	155.040.427	218.213.066	253.999.032
Provisiones Técnicas	663.439.179	612.436.485	598.984.150
Provisiones No Técnicas	19.714.791	16.773.152	14.605.537
Otros Pasivos	673.437	355.414	388.970
Pasivos por Impuestos Corrientes y Diferidos	49.041.465	53.878.835	90.925.283
TOTAL PASIVO	887.909.299	901.656.952	958.902.972
Fondos Propios	265.953.675	273.417.167	262.024.707
Ajustes por Cambios de Valor	39.956.883	48.359.140	55.695.529
TOTAL PATRIMONIO NETO	305.910.558	321.776.307	317.720.235
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1.193.819.857	1.223.433.259	1.276.623.208
MARGEN DE SOLVENCIA CONSOLIDADO			
Mínimo Exigido	163.277.776	109.862.538	108.873.126
Fondos Disponibles a efectos de Solvencia	377.081.269	224.378.671	223.358.623
SUPERÁVIT DEL MARGEN DE SOLVENCIA	213.803.493	114.516.133	114.485.497
RATIO DE SOLVENCIA	231%	204,2%	205,2%

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 PwC. El resumen que aquí figura es solo un extracto de estas cuentas anuales, que pueden ser consultadas en su totalidad en el Registro Mercantil.

En 2016, el Margen de Solvencia ha sido calculado con los parámetros de Solvencia II, que obliga a controles más exigentes y amplios a las aseguradoras.

ACERCA DE ESTA MEMORIA

Materialidad

DEFINICIÓN Y ALCANCE. ESTÁNDAR INTERNACIONAL

La presente Memoria Corporativa recoge una visión general del ejercicio 2016 e integra la gestión de la RSC. Se ha elaborado según 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 «de conformidad Core». De esta forma, se aseguran ciertos principios de calidad en su elaboración, como son el principio de equilibrio, de comparabilidad, de precisión, de periodicidad, de claridad y de fiabilidad.

Línea Directa publica este reporte con periodicidad anual, incluyendo además datos del ejercicio anterior. Esto permite a sus Grupos de Interés evaluar la evolución de los principales indicadores de desempeño objetivamente. Se incluye información de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros y sus Sociedades dependientes, siguiendo el mismo criterio establecido en la consolidación de la información financiera del Grupo Línea Directa Aseguradora y siendo España su ámbito de actuación.

En 2016 no ha habido 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 que dispone para clientes, empleados y proveedores, considerando el contexto de sostenibilidad y el principio de exhaustividad.

La materialidad se recoge en el Plan Director de RSC, que alcanza a todas las empresas del Grupo Línea Directa y da respuesta estratégica a sus Grupos de Interés. En este sentido, las áreas relevantes identificadas son: seguridad vial, seguridad en el hogar, cuidado del medioambiente, buen gobierno corporativo y gestión ética de personas.

El Plan de RSC 2014-2016, ya finalizado, y el nuevo Plan de RSC 2017-2019, han sido aprobados por el Comité de

RSC y Reputación, que incorpora a la Alta Dirección y a la Presidencia. Para ello, se han identificado los Grupos de Interés clave para la organización y las principales líneas de actuación en materia de sostenibilidad, incluyendo los retos derivados del lanzamiento de la nueva línea de negocio.

Para el III Plan de RSC, la consultora SGS ha realizado encuestas internas a la dirección, a empleados y a proveedores, además de realizar un potente benchmarking sectorial, que constató el grado de madurez de Línea Directa. El Plan prioriza los Grupos de Interés de la compañía en función de su importancia para el negocio y en respuesta a los nuevos retos del sector. Fruto de este análisis, se aprobaron nuevas acciones que ayudarán al Grupo a dar respuesta a los *inputs* de los *stakeholders*.

PRINCIPIOS QUE NOS COMPROMETEN



Línea Directa está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2011. Tras su primer informe de 2013, ha continuado su compromiso de impulsar, proteger y extender los 10 principios del Pacto Internacional. Con su *Communication On Progress 2016*, ha reportado sus iniciativas en materia de derechos humanos y laborales, respeto al medioambiente y lucha contra la corrupción.

VALIDACIÓN

El Comité de RSC y Reputación se ha reunido tres veces en 2016 para hacer seguimiento de la consecución de objetivos, revisar la evolución de indicadores y tomar decisiones en caso necesario.

VERIFICACIÓN

La información económica publicada en esta Memoria ha sido revisada por un auditor independiente. Línea Directa tiene prevista la revisión externa de los contenidos de la Memoria y su adaptación a GRI en futuros ejercicios.

CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

CANAL DE COMUNICACIÓN	GRUPOS DE INTERÉS					
	CLIENTES	EMPLEADOS	COLABORADORES	OTROS (PERIODISTAS, EMPREENDEDORES, 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	+			+	+	+
LinkedIn	+	+		+	+	+
Canal del Gestor Ético		+	+			
Atención al empleado		+				
Encuesta de Clima		+				
Anuario Interno		+				
Comunidades Virtuales		+				
Intranet		+				
Eventos internos: desayunos y convenciones		+				

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 y los medios de comunicación. Además, también colabora con diferentes asociaciones, empresas e instituciones relacionadas con la actividad del Grupo, aliados imprescindibles para conseguir sus metas y objetivos. Asimismo, la compañía tiene en cuenta a entidades

sectoriales, a los emprendedores, las instituciones y los diferentes organismos de investigación de Seguridad Vial. Todos ellos completan el panorama de colectivos con los que Línea Directa se relaciona, combinando objetivos financieros con los de RSC.

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



MEMORIA Corporativa 2016



linea directa



Materiality
Disclosures
Línea Directa Aseguradora

Feb 2017
Service

Memoria corporativa 2016 de Línea Directa

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1 Página 4-5, 6-9

PERFIL DE ORGANIZACIÓN

G4-3 Página 12, 13

G4-4 Página 12-13, 18-19, 28, 33

G4-5 Contraportada

G4-6 Página 12, 58

G4-7 Página 12-13 y Cuentas Anuales 2016 (página 57)

G4-8 Página 2-3, 12-13, 30-31

G4-9 Página 2, 3 y Cuentas Anuales 2016 (página 56-57)

G4-10 Página 3

G4-11 Página 42-43. 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 58

G4-14 Páginas 48-49

G4-15 Páginas 48 y 58

G4-16 Pág 12, 50

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17 Página 13

G4-18 Pág 58

G4-19 Pág 40-41, 58

G4-20 Pág 14-15. 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 58

G4-22 No se ha producido el caso de reformulación

G4-23 Pág 58

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 Pág 40-41, 58-59

G4-25 Pág 40-41, 58-59

G4-26 Pág 40-41, 58-59

G4-27 Pág 40-41, 58-59

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28 Reporte del año 2016, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre

G4-29 Memoria Corporativa del Periodo Anual 2015. Publicada en Marzo de 2016

G4-30 Página 58, Anual

G4-31 Solapa de Portada

G4-32 G4 Core

G4-33 Página 57. Informe de Auditoría Independiente de Cuentas Anuales Consolidadas. (Durante la elaboración del 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 2016

ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-DMA	Pág. 42-43
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 2016

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE**ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA**

G4-DMA	Pág. 48-49
G4-EN3	Pág. 48-49. El consumo principal de energía es eléctrico. Línea Directa en 2016: 14.204 Gigajulios (GJ) En 2015: 14.794 Gigajulios (GJ). El consumo eléctrico se ha reducido en un 3,9% respecto a 2016, un total de 590 GJ. Esto es fruto de una mayor eficiencia y de un menor consumo por empleado, durante el 2016
G4-EN5	Pág 48
G4-EN6	Pág 48
G4-EN7	Pág 48-49

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 42-43
G4-LA1	Pág 3, 42-43
G4-LA2	Pág 42-43. 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 42-43
G4-LA10	Pág 42-43
G4-LA11	Pág 42-43. El 98% de los empleados reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional

ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-DMA	Pág 42-43
G4-LA12	Pág. 3,21-23, 42-43

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 2016, 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: 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 2016

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 2016

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

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS**ASPECTO MATERIAL: INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN**

G4-DMA	Pág 44-46
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 44-46

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 2016

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 2016

ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO

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



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:

