



25  
AÑOS

**25 años  
de éxito.**

**Línea Directa Aseguradora, S.A.**

*Memoria Corporativa 2020*

# Índice.

## Perfil de la compañía

Bienvenidos a nuestra Memoria 2020	3
Principales datos del año 2020	4
Carta del Presidente	5
Tres líderes, un proyecto de éxito	7
Diálogo con Miguel Ángel Merino	9
Quiénes somos	12

## Órganos de gobierno

Consejo de Administración	13
Somos Grupo Bankinter	14
25 Aniversario	15
Salida a Bolsa	16
Plan de Sostenibilidad	17
Cifras 2020	20
Equipo de Dirección	21
Gestión Ética	22
Riesgos Corporativos	24

## Líneas de negocio

Marketing	26
Autos	28
Transformación Digital	32
Hogar	33
Vivaz	35
Línea Directa Asistencia	37

## Áreas de Soporte

Servicios y Prestaciones	39
Tecnología	42

## Nuestros compromisos

Nuestros compromisos	44
Diálogo con empleados	47
Diálogo con clientes	51
Diálogo con proveedores	53
Medioambiente	54
Lucha contra la COVID-19	58

59

Fundación Línea Directa

64

Resultados 2020

67

Acerca de la memoria

69

Índice de contenido GRI

# Bienvenidos a nuestra Memoria 2020.

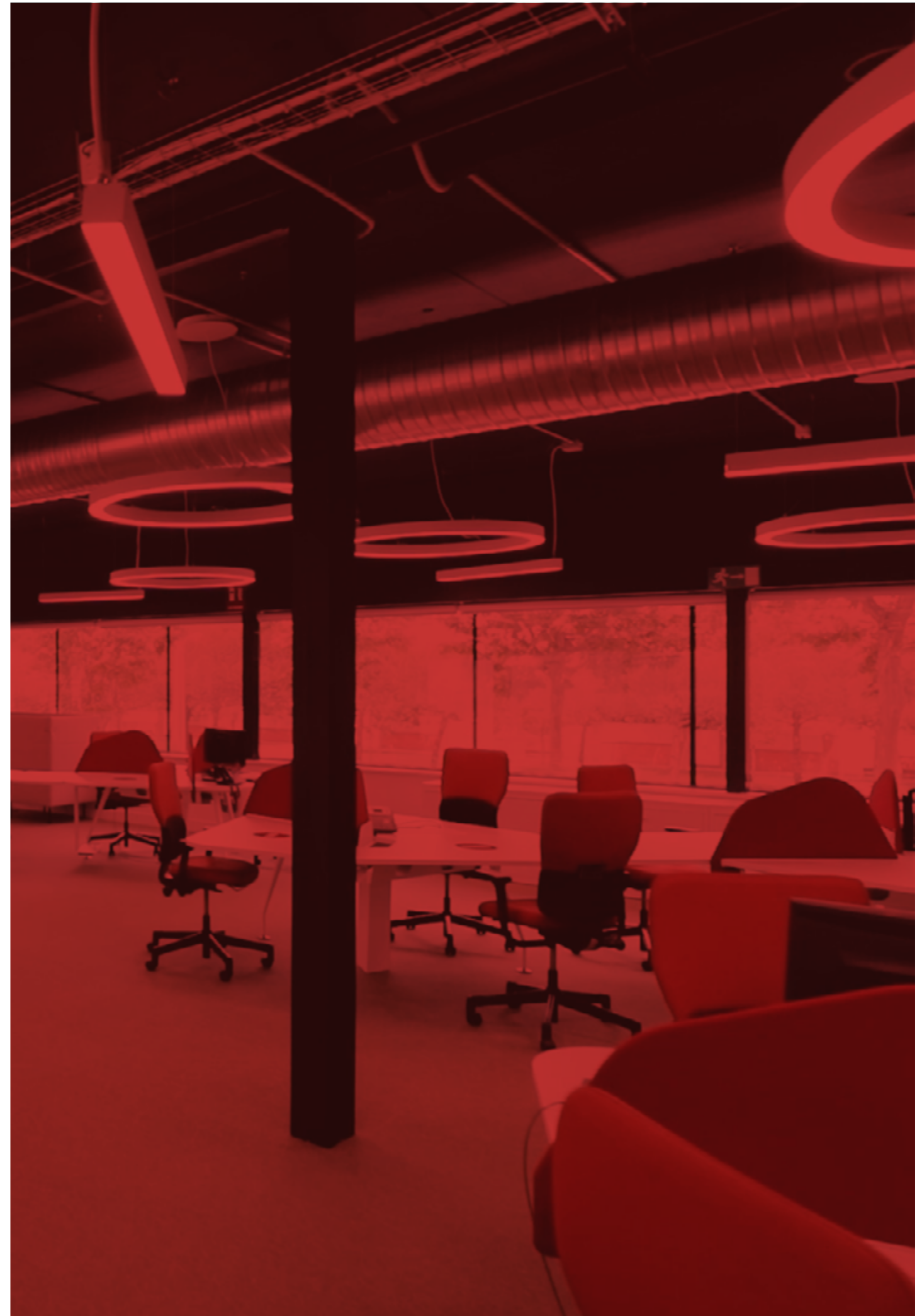
**Este informe se ha elaborado según los Estándares GRI, y se declara conforme a la opción "Core".**

La presente **Memoria Corporativa** de Línea Directa Aseguradora, S.A. contiene un reporte sobre la actividad económica, social y medioambiental del Grupo durante el ejercicio 2020, lo que incluye información sobre Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, sus sociedades dependientes y sus marcas comerciales, siguiendo el mismo criterio establecido en la consolidación de la información financiera y teniendo a España como ámbito de actuación. Durante 2020, Línea Directa Aseguradora S.A. no ha realizado cambios significativos en la organización o en su cadena de suministro.

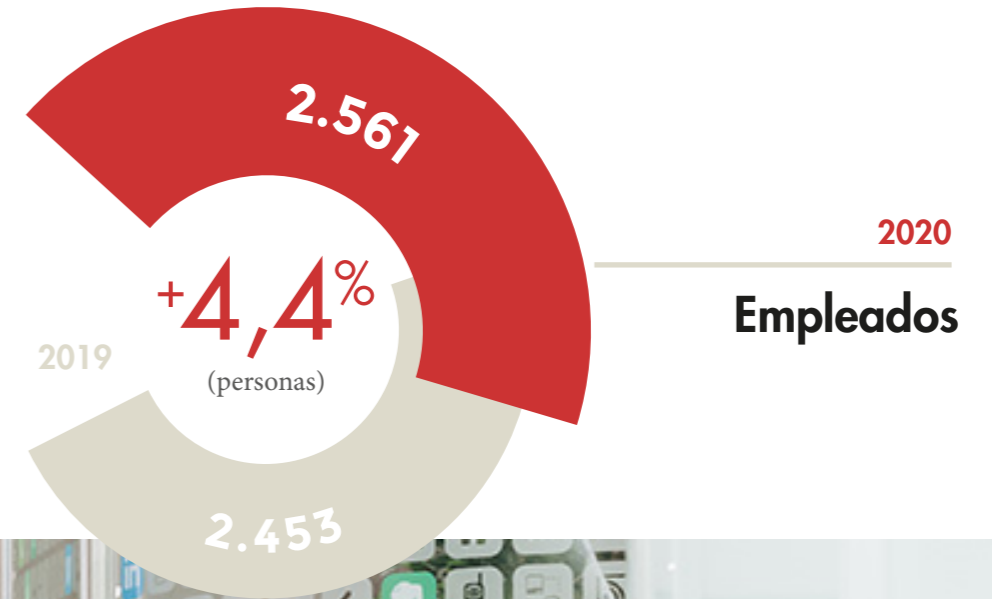
Este informe se ha elaborado según los Estándares GRI, y se declara conforme a la opción "Core". De esta forma, su elaboración se ha guiado por diferentes principios de calidad, como el principio de equilibrio, de comparabilidad, de precisión, de periodicidad, de claridad y de fiabilidad. Además, al elaborar, publicar y distribuir su Memoria Corporativa de forma anual, Línea Directa permite establecer comparativas con ejercicios anteriores, lo que posibilita que los diferentes Grupos de Interés puedan evaluar objetivamente la evolución de los principales indicadores de desempeño. Para más información de la materialidad y relevancia de esta Memoria, consultar las páginas 69 - 80.

**Línea Directa Aseguradora, S.A.**

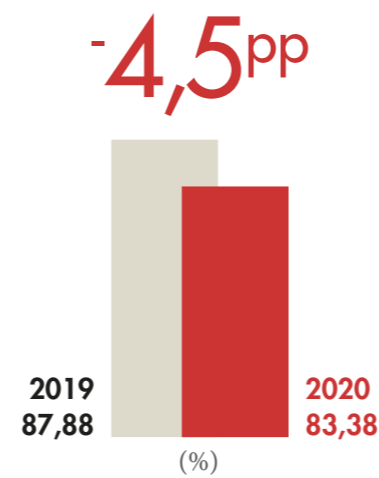
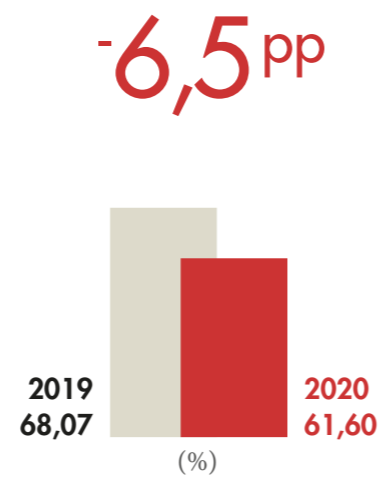
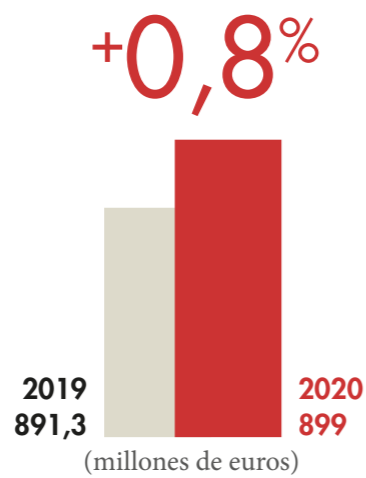
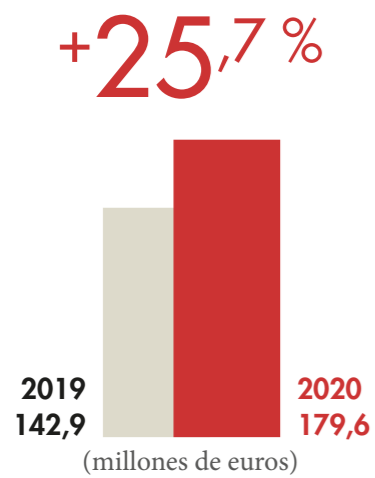
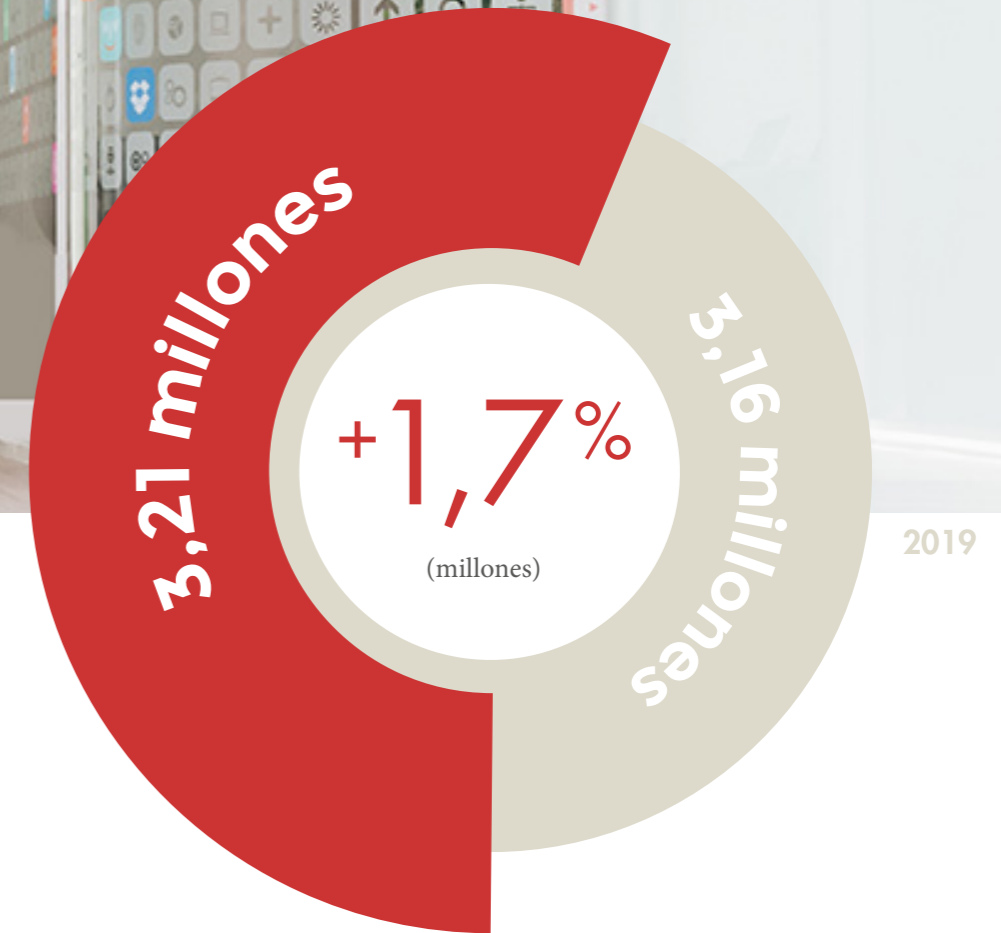
*Memoria Corporativa 2020*



# Principales datos 2020.



En un entorno complejo, el Grupo Línea Directa ha alcanzado los 3,2 millones de clientes y un Beneficio antes de Impuestos de 179,6 millones de euros.



**Beneficio antes de Impuestos**

**Primas emitidas**

**Siniestralidad Neta**

**Ratio Combinado**

**2020 Clientes**



# Carta del Presidente.

**“El sector asegurador se ha consolidado como un negocio anticíclico capaz de resistir mucho mejor que otras industrias los entornos económicos adversos”.**

La presente **Memoria Corporativa** publicada un año más en formato *on-line* como muestra de la vocación de Línea Directa Aseguradora por la sostenibilidad y la digitalización, resume la **actividad económica, social y medioambiental** de la compañía durante el pasado ejercicio, reportada según la metodología *Global Reporting Initiative* (GRI).

El año 2020 ha supuesto un gran golpe para toda la sociedad, tanto en términos humanos como en el ámbito económico. A la pérdida de miles de vidas causada por la terrible pandemia de la COVID-19 le ha acompañado una recesión histórica en el plano económico que ha situado a muchas empresas y familias españolas en una **situación extraordinariamente difícil**, acentuada por la paralización del consumo y por su efecto en varios sectores productivos clave para nuestra economía. A cierre de 2020, el Producto Interior Bruto (PIB) español ha caído un 11% respecto a 2019, un dato muy negativo al que hay que sumar la preocupante evolución del empleo que, a pesar de no contabilizar los trabajadores acogidos a Expedientes de Regulación Temporal de Empleo ha registrado un aumento de más de 620.000 parados durante el año, lo que ha provocado un descenso en la tasa de ocupación del 3,1% respecto al ejercicio anterior.

Pese a esta situación, y aunque con resultados desiguales según el Ramo, el **sector asegurador** se ha consolidado como un **negocio anticíclico** capaz de resistir mucho mejor que otras industrias los entornos económicos adversos. En este sentido, el **Ramo de No Vida** ha logrado crecer un 1,9% en 2020, pese a que el Ramo de Autos, uno de sus principales activos, ha sufrido un retroceso en el volumen de primas emitidas del 1,99% debido al desplome en la venta de vehículos nuevos. No en vano, la matriculación de turismos apenas ha alcanzado los 850.000 vehículos en 2020 (-32%), la cifra de ventas más baja desde 2013. El **Ramo de Hogar**, por su parte, ha ralentizado su evolución respecto a 2019, pero aún sigue registrando unas cifras de desarrollo muy sólidas, alcanzando un alza en las primas del 2,7% durante el pasado año. El **seguro de Salud**, por su parte, prosigue con su evolución positiva, ya que ha experimentado un incremento en el volumen de primas del 5%, consolidándose como uno de los negocios sectoriales con mejor proyección y comportamiento durante estos meses tan difíciles.

Frente a este entorno tan complejo, **Línea Directa** también ha obtenido unos resultados satisfactorios. El **volumen de primas** emitidas ha alcanzado casi los 899 millones de euros (+0,8%), con un ritmo de crecimiento mucho más elevado que el del sector, ya que en Autos apenas pierde un 0,8% frente al -1,99% registrado por el conjunto del Ramo. En Hogar la compañía prosigue su escalada, facturando un 8,3% más en 2020, más del triple que el mercado. Vivaz, la marca de seguros de Salud del Grupo que recompensa a sus clientes por llevar hábitos de vida saludable, también está experimentando un comportamiento excelente gracias a su carácter flexible y netamente digital.

**“La salida a Bolsa de Línea Directa, que se producirá a lo largo de 2021, constituye una gran oportunidad para que la compañía gane en autonomía y flexibilidad.”**

Desde su lanzamiento en septiembre de 2017, Vivaz ha alcanzado una cartera de 89.000 clientes y un aumento de asegurados del 29% en 2020. Este impulso ha permitido a la compañía superar los 3,2 millones de clientes totales de forma completamente orgánica, sin recurrir a compras o fusiones, lo que constituye un logro realmente destacable.

En el ámbito de la rentabilidad, Línea Directa ha alcanzado un **Beneficio antes de Impuestos (BAI)** de 179,6 millones de euros, lo que supone un incremento de casi un 26% respecto al año anterior, el récord en la historia de la compañía. Sin embargo, ha sido **un año muy complejo** caracterizado por el desplome del consumo y por la incertidumbre generada por la pandemia de la COVID-19, que ha tenido unos efectos desiguales en los Ramos de Autos y Hogar. Mientras que en el primero el confinamiento redujo drásticamente la exposición y, por tanto, la frecuencia, en el segundo se incrementaron notablemente los accidentes en las viviendas debido a su mayor uso, una circunstancia que se vio agravada por la dureza de las borrascas atmosféricas. Con todo, el indicador anual de **Siniestralidad Neta del Grupo** disminuyó 6,5 puntos porcentuales respecto a 2019 hasta situarse en 61,6%, un resultado muy positivo. Por su parte, el **Ratio Combinado** experimentó una mejoría de 4,5 puntos (83,4%), uno de los más bajos del sector, lo que consolida a Línea Directa como un caso de éxito único en términos de ingresos, solvencia y rentabilidad, con un ROE del 35%, uno de los más altos de las aseguradoras europeas.

Aunque no hemos podido celebrarlo como hubiéramos deseado, 2020 también ha supuesto una importante efeméride: **el 25 aniversario de la creación de Línea Directa Aseguradora**. La compañía, que nació en 1995 como una joint venture al 50% entre Bankinter y Royal Bank of Scotland (RBS) y que desde 2009 ha contado con el banco español como único accionista, se ha convertido en un referente de eficiencia, rentabilidad y buen gobierno corporativo. El proyecto, que inicialmente generó muchas dudas y suspicacias, planeaba distribuir seguros de Autos a través del teléfono, sin agentes ni oficinas, logrando en poco tiempo unas dimensiones extraordinarias.

Dos décadas y media después y tras haber transformado para siempre el sector asegurador, Línea Directa se prepara para convertirse en una empresa cotizada. En este sentido, su salida a Bolsa constituye una **gran oportunidad para que la compañía gane en autonomía y flexibilidad**, aportándole mucha más versatilidad a la hora de diseñar una estructura de capital y una política de dividendos acorde a sus propias necesidades.

**“Línea Directa ha alcanzado un Beneficio antes de Impuestos (BAI) de 179,6 millones de euros, lo que supone un incremento de un 26% respecto al año anterior.”**

Línea Directa es hoy una realidad extraordinaria. Además de ser una de las aseguradoras más rentables del mercado y de tener una proyección de crecimiento envidiable ya que, por el momento, solo opera en tres ramos, se ha convertido en un ejemplo no solo en materia financiera, sino también por sus prácticas en el campo de la sostenibilidad y de buen gobierno corporativo, que le han servido para figurar de forma continuada en los principales monitores de reputación de nuestro país, como MERCO Talento, MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo y MERCO Empresas, además de obtener el certificado Top Employer. Además, la Fundación Línea Directa se ha convertido en una de las organizaciones más activas, influyentes y reputadas en el campo de la Seguridad Vial, uno de nuestros principales focos de actuación en materia de sostenibilidad.

A los 25 años de su creación, me gustaría recordar y agradecer a todas las personas que a lo largo de todo este tiempo han hecho posible este gran éxito, especialmente a todos sus clientes, a sus colaboradores y al extraordinario equipo de personas, que, día a día y póliza a póliza, han convertido a la compañía en un gran ejemplo para todos.

**Alfonso Botín-Sanz de Sautuola**

Presidente de Línea Directa Aseguradora

# Tres líderes, un proyecto de éxito.

**En 2020 se cumplieron 25 años de la creación de Línea Directa.**

**Coincidiendo con el 25 aniversario de su creación**, Línea Directa Aseguradora decidió producir y realizar una pieza audiovisual emotiva que recogiera por separado las reflexiones y recuerdos de las tres personas que han ostentado la máxima responsabilidad en la compañía: Gonzalo de la Hoz, que desempeñó el cargo de Consejero Delegado desde 1995 hasta 2008; María Dolores Dancausa, que fue una de las tres personas que pusieron en marcha el proyecto y que fue Secretaria General desde 1995 hasta 2008 y CEO desde 2008 hasta 2010, y Miguel Ángel Merino, primer ejecutivo desde hace más de una década.

El vídeo, que puede ser visualizado íntegramente en el canal de YouTube de Línea Directa, aborda temas tan relevantes como los comienzos de la compañía, las claves de su éxito, su aportación al sector y la importancia de las personas en el proyecto.

## **Los comienzos**

Gonzalo de la Hoz, primer Consejero Delegado de Línea Directa, recuerda los comienzos, que no fueron sencillos: “La creación y gestación de la compañía fue un proceso muy lento que tardó más de 5 años. Todo comenzó en diciembre de 1989 con una inversión que hizo Don Jaime Botín y su hermano, Don Emilio, en un pequeño banco escocés con sede en Edimburgo, el Royal Bank of Scotland. Empezamos realquilando una habitación en el sótano del palacete de Bankinter en el Paseo de la Castellana, en la que tres personas, el Director Financiero, el Director Técnico y la futura Secretaria General de la compañía, se reunían para ir diseñando la estructura de la organización. En aquel momento, yo era un aprendiz de brujo y muchos de los que estaban conmigo también lo eran”.

**“La creación y gestación de la compañía fue un proceso muy lento que tardó más de 5 años.”**

**Gonzalo de la Hoz**

*CEO de Línea Directa (1995-2008)*

**Como parte de la celebración del 25 aniversario de la compañía, Línea Directa conversó con las tres personas que han estado al frente de la compañía.**



**Gonzalo de la Hoz**

*CEO de Línea Directa (1995-2008)*



**María Dolores Dancausa**

*CEO de Línea Directa (2008-2010)*



**Miguel Ángel Merino**

*Consejero Delegado (2010-actualidad)*

Para **María Dolores Dancausa**, actual Consejera Delegada de Bankinter, el encargo de crear Línea Directa “fue una gran sorpresa, ya que trabajaba en el departamento de Asesoría Jurídica de Bankinter siendo la responsable del Área Procesal del banco y no me planteaba hacer nada distinto. Además, mi conocimiento sobre seguros era bastante escaso, más allá de lo que había estudiado durante la carrera y de mi experiencia como propietaria de un vehículo”.

“Los inicios fueron apasionantes. Tras comenzar en el palacete de Castellana, nos instalamos en una pequeña oficina que tenía Bankinter en Tres Cantos e iniciamos el proyecto solo siete personas con mucha energía y empeño. Muchos en el sector auguraron un gran fracaso, porque queríamos vender seguros por teléfono y sin redes de oficinas, algo completamente diferente e innovador”.

La llegada de **Miguel Ángel Merino** al proyecto tuvo unas circunstancias distintas: “Un *headhunter* se puso en contacto conmigo y me explicó que estaban creando un nuevo proyecto para el que necesitaban un Director de Sinistros”. Para el actual CEO, lo más sorprendente era la capacidad existente en la organización para cuestionarlo todo: “cuando me incorporé, apenas éramos unas 40 personas en toda la compañía y muy pocos proveníamos del sector asegurador, lo que provocaba que, a veces, se pusieran en cuestión cuestiones que a mí me parecían verdaderos axiomas. Lo que al principio me pareció un defecto, poco a poco, se acabó convirtiendo en una virtud”.

## Tres líderes, un proyecto de éxito.

### Los tres directivos coincidieron en destacar la gran revolución que supuso en el sector la aparición de Línea Directa.

#### El sector asegurador en 1995

Hace 25 años, el sector era completamente diferente al actual. En este sentido, Miguel Ángel Merino analiza al sector en aquel momento: “el servicio estaba en manos de los agentes y Autos era un Ramo deficitario, pero actuaba de palanca para contratar otros seguros que sí tenían margen”.

Para María Dolores Dancausa, el sector “no había cambiado en muchos años; era rígido y tradicional, el horario era de 9 a 14 horas, las primas eran elevadas y el servicio, muy escaso. En definitiva, en aquel momento eran las compañías las que elegían a los clientes y no al revés”.

#### La innovación y las personas, claves del éxito

Preguntado por las razones del éxito de la compañía, Gonzalo de la Hoz cree que, en gran medida, se debió a “la forma de relacionarse y fidelizar a los clientes, por su concepto de servicio y por el carácter pionero de su gestión de riesgos”.

Para María Dolores Dancausa, la clave fue “creer en el proyecto, tener una gran determinación y, sobre todo, conseguir que las personas que trabajan en la compañía sean conscientes de la trascendencia de su aportación”. En este sentido, la anterior CEO de Línea Directa aconseja a las personas que forman la compañía trabajar con “muchísima ilusión. Hay que ser optimistas y no ponerse límites, pero siempre desde la sencillez”.

En esta línea, Miguel Ángel Merino piensa que las claves del éxito de la compañía son su “capacidad comercial, un sistema de gestión de las prestaciones muy potente y la apuesta por la innovación y la eficiencia” y anima a los empleados a “no tener miedo a los desafíos y al esfuerzo, porque necesitamos personas con talento, comprometidas, con una forma de pensar diferente y audaz”.

**“La clave fue creer en el proyecto, tener una gran determinación y, sobre todo, conseguir que las personas que trabajan en la compañía sean conscientes de la trascendencia de su aportación”.**

**María Dolores Dancausa**

*CEO de Línea Directa (2008-2010)*

**“Bankinter ha sido como un buen padre: diligente y vigilante que nos ha permitido desarrollar nuestra propia personalidad”.**

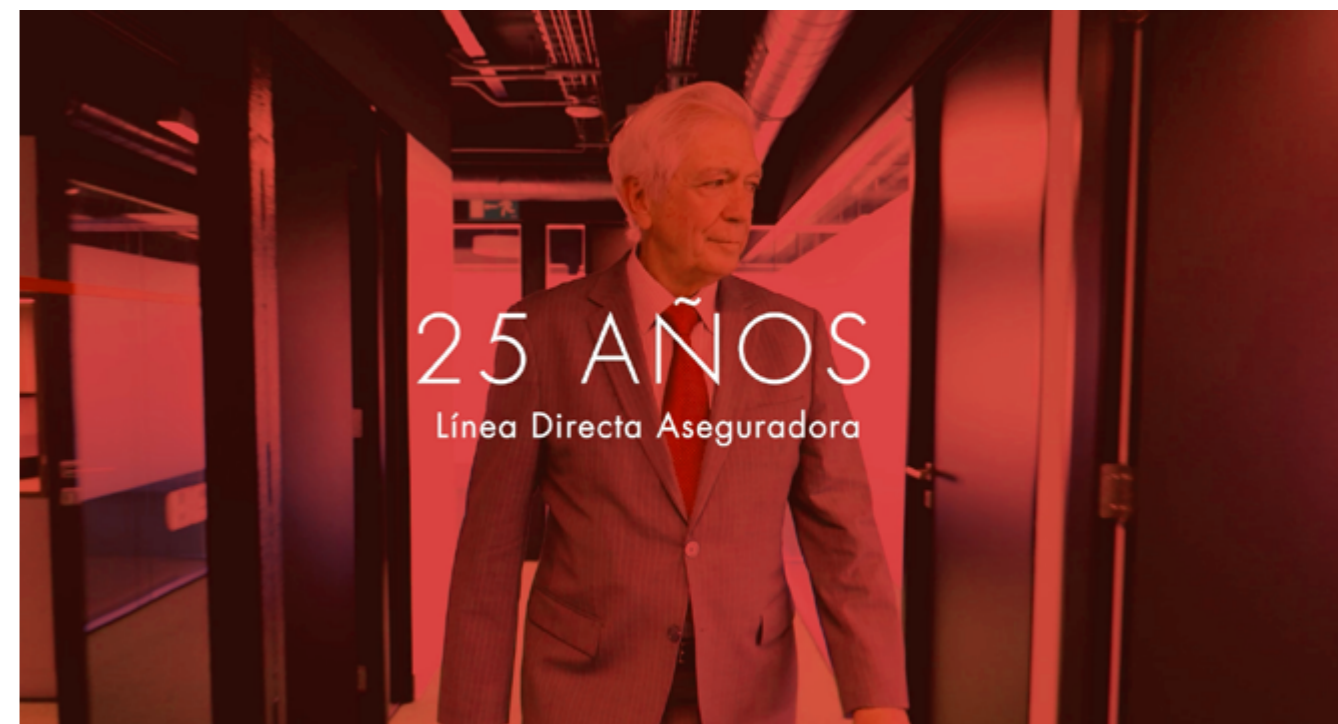
**Miguel Ángel Merino**

*Consejero Delegado (2010-actualidad)*

#### Salida a Bolsa

Los tres dirigentes coinciden en señalar la importancia de haber contado con un accionista como Bankinter. Según Miguel Ángel Merino, “Bankinter ha sido como un buen padre: diligente y vigilante que nos ha permitido desarrollar nuestra propia personalidad”. En este sentido, la salida a Bolsa “era algo que tenía que llegar, ya que Línea Directa ha alcanzado la madurez, la dimensión y el prestigio suficiente para dar este paso, coincidiendo, además, con nuestro 25 aniversario”.

María Dolores Dancausa no duda de que la operación va a ser “un éxito total” y que en el futuro ve a Línea Directa “haciendo las cosas de forma diferente y participando en más Ramos, ya que está llamada a convertirse en una de las principales compañías en todos los sectores”. Por su parte, Gonzalo de la Hoz afirma que, para él, ver a Línea Directa como una empresa cotizada “es un sueño; no puede haber algo más atractivo”.



*Vídeo completo en el canal de Youtube de Línea Directa.*



# Diálogo con Miguel Ángel Merino.

**Miguel Ángel Merino, Consejero Delegado de Línea Directa Aseguradora, analiza los resultados obtenidos durante el pasado ejercicio y reflexiona sobre los principales retos de 2021, entre los que destaca la salida a Bolsa del Grupo.**

**En año 2020 se cumplió el 25 aniversario de la creación de Línea Directa Aseguradora, un evento en el que participaste prácticamente desde sus inicios. ¿Qué valoración haces de todo este tiempo y qué crees que supuso la aparición de Línea Directa en el sector asegurador español?**

Línea Directa supuso un antes y un después en la historia del sector asegurador español por varios motivos. En primer lugar porque su propuesta, sin intermediación ni redes de oficinas, le permitió trasladar parte del ahorro operativo al precio final del seguro sin reducir la calidad y el alcance de las coberturas. El éxito fue inmediato, mayor aún del esperado: en 4 años alcanzó el *break even* y en 5 años, el volumen de primas superó los 100 millones de euros. Esto produjo una reacción en la industria, que se vio obligada a cambiar su visión general del negocio para competir con nuestra oferta.

Otra aportación fundamental de Línea Directa al sector fue que transformó para siempre el concepto de servicio que, hasta nuestra aparición, era muy básico. Nosotros impulsamos un modelo de valor basado en la innovación y la tecnología y en un amplio abanico de servicios integrales que trascendían a la mera reparación de un coche. En este sentido, Línea Directa contribuyó decisivamente a cambiar el paradigma en la industria, ya que, hasta nuestra irrupción en el mercado, eran las compañías las que elegían a los clientes, mientras que ahora son los clientes los que eligen a las compañías.

**El pasado año también es el décimo aniversario de tu llegada a la máxima dirección de la empresa, ¿Qué valoración personal haces de este periodo?**

Ha sido, tanto en el ámbito personal como profesional, una experiencia extraordinaria e irrepetible. A lo largo de esta década la compañía ha experimentado un crecimiento muy notable en términos de facturación, cartera y rentabilidad, hemos entrado en el Ramo de Salud y se está preparando la conversión de Línea Directa en una sociedad cotizada. Además, hemos creado nuestra propia Fundación, se ha puesto en marcha el Plan estratégico de Digitalización y se han aprobado cuatro planes de Sostenibilidad que nos han permitido dotarnos de un potente activo reputacional ante a la sociedad.

Cuando empecé a trabajar en la compañía era difícil adivinar que, en sus 25 primeros años de vida, iba a facturar un total de 12.200 millones de euros y a generar casi 6.000 puestos directos de trabajo, por lo que podemos concluir que Línea Directa es un extraordinario caso de éxito construido día a día y póliza a póliza y que representa un verdadero antes y después en el sector asegurador.



**Miguel Ángel Merino**  
Consejero Delegado (2010-actualidad)

## Diálogo con Miguel Ángel Merino.



### ¿Cuál es tu balance general del año 2020? ¿Cómo ha sido el comportamiento general de la compañía tanto a nivel financiero como corporativo?

Ha sido un año verdaderamente extraño, complicado y muy retador, que nos ha obligado a cambiar nuestra manera de pensar y de hacer las cosas debido a las circunstancias sociosanitarias y al entorno macroeconómico, que ha arrojado las peores cifras en décadas. A pesar de ello, el volumen de primas emitidas de Línea Directa en 2020 ha alcanzado casi los 899 millones de euros (+0,8%), pese a que el Ramo de Autos ha vivido un ligero decrecimiento producto del desplome en la venta de vehículos nuevos. Pese a ello, el decrecimiento sectorial fue mucho más acusado (-1,99%), debido, en gran medida, a que nuestro modelo de negocio es muy eficiente y dinámico.

El Ramo de Hogar de Línea Directa, a pesar del aumento de la frecuencia siniestral derivado del confinamiento y de las DANA, prosigue con su potente ascenso. En 2020, su facturación creció un 8,3%, más del triple que el resto de compañías, mientras que Vivaz, la marca de seguros de Salud del Grupo, sigue su proceso de expansión y maduración, alcanzando los 89.000 asegurados en solamente tres ejercicios, lo que ha permitido a la compañía superar los 3,2 millones de clientes de forma completamente orgánica.

En el ámbito de la rentabilidad, la compañía obtuvo un Beneficio antes de Impuestos de casi 180 millones de euros, un 26% más que en 2019, impulsada por el descenso de la siniestralidad en Autos y del Ratio Combinado, que alcanzaron un 61,6% y un 83,4%, respectivamente. Unos resultados que nos consolidan como un modelo de éxito en términos de eficiencia y rentabilidad ya que, a cierre de 2020, la compañía cuenta con un ROE del 35%, uno de los más altos de las aseguradoras europeas.

**“La conversión de Línea Directa Aseguradora en una entidad cotizada constituye, probablemente, el hito más relevante en nuestra historia reciente.”**

**+80%**  
**de clientes se comunican con la compañía a través de canales digitales.**

**La compañía afronta el reto de la salida a Bolsa con una enorme ilusión. ¿Cómo se está viviendo este desafío internamente y cómo ves a Línea Directa como sociedad cotizada?**

La conversión de Línea Directa Aseguradora en una entidad cotizada constituye, probablemente, el hito más relevante en nuestra historia reciente. Cotizar en Bolsa constituye un verdadero reto: por un lado, nos permitirá incrementar nuestra autonomía y capacidad de decisión y, por otro, podremos poner en valor todo el potencial de la compañía en el mercado. Al mismo tiempo, la operación también supondrá salir del ámbito de seguridad de un accionista tan estable, rentable y modélico como Bankinter, por lo que, sin duda, exigirá lo mejor de nosotros.

**La digitalización en esta época es fundamental para cualquier negocio. ¿Cómo la está enfocando Línea Directa?**

Para nosotros, la digitalización es un proceso natural que se fundamenta en una firme apuesta por la tecnología, los servicios disruptivos y la innovación. En este sentido, la transición a los modelos operativos basados en la automatización, el *Big Data* y la Inteligencia Artificial, ha sido un paso relativamente sencillo para nosotros, ya que forma parte de nuestra cultura corporativa.

Nuestra visión de lo digital se fundamenta en potenciar la utilidad para el cliente, de ahí el *claim* de nuestro plan: “Más Digitales, más Útiles”, que condensa nuestra voluntad de aportar un valor añadido a cualquier gestión a través de la flexibilidad y la eliminación de trámites innecesarios. Por eso, más del 80% de los clientes de la compañía se comunican con nosotros a través de canales digitales, lo que nos consolida como un verdadero referente en el ámbito *on line*.

## Diálogo con Miguel Ángel Merino.

**“El IV Plan de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa Aseguradora recoge el compromiso de la compañía con los ODS y la Agenda 2030.”**

**En 2020 también entró en vigor el IV Plan de Sostenibilidad del Grupo, que estará vigente hasta 2022. ¿Qué novedades presenta y cuáles son sus principales características?**

El Plan recoge el compromiso de la compañía con los ODS y la Agenda 2030, dos proyectos planteados desde Naciones Unidas. En concreto, nos hemos vinculado con objetivos muy diversos, entre los que destacan la salud y bienestar, la igualdad de género, el trabajo decente y el crecimiento económico, entre otros.

Para la elaboración de este Plan se realizó una amplia labor de consultoría que, entre otras cuestiones, incluía potentes análisis del sector, de los principales estándares de gestión ESG y de los índices de sostenibilidad más relevantes. El objetivo es consolidarnos como un referente en materia de reputación, un ámbito en el que, según MERCOR, somos la 4ª aseguradora más potente pese a operar únicamente en tres Ramos.

**Por último, ¿Cómo ves a Línea Directa en el futuro? ¿Cómo será la compañía dentro de otros 25 años?**

Creo que Línea Directa está llamada a convertirse en una de las mayores aseguradoras españolas en todos los ámbitos; una compañía multirrama y multiproducto basada en la aportación de valor a los accionistas, a los clientes y a la sociedad en general. Debemos de reactivar el crecimiento en el Ramo de Autos, convertirnos en una de las 10 primeras aseguradoras de Hogar, consolidar el crecimiento experimentado por el Ramo de Salud y reforzar nuestro liderazgo en el ámbito digital.



**“Línea Directa está llamada a convertirse en una compañía multirrama y multiproducto basada en la aportación de valor a los accionistas, a los clientes y a la sociedad en general.”**

# Quiénes somos.

## Propósito de Línea Directa. Innovar, proteger y acercar.

**Innovar:** la innovación está en el ADN de Línea Directa, siempre afrontando nuevos retos con capacidad disruptiva y audaz.

**Proteger:** Más allá de su razón de ser como aseguradora, Línea Directa extiende esa relación de protección a todos los grupos de interés. Línea Directa ha definido su propósito como compañía: **Innovar, proteger y acercar**. Este expresa su razón de ser y sirve como guía de su impronta en la sociedad. Además, se refleja en su estrategia y su cultura para fomentar una rentabilidad financiera sostenible.

**Acercar:** el carácter directo de su modelo de negocio favorece una relación más próxima, a la vez que hace accesible el seguro a diferentes colectivos. Además, cuenta con la tecnología y la digitalización para conseguirlo.






## Visión.

Ser la vanguardia de la innovación en el sector asegurador y fomentar valores asociados a la seguridad vial, la seguridad en el hogar, la salud, el medioambiente y la sostenibilidad.

## 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. Ser la aseguradora de referencia por nuestro respeto a los colectivos con los que nos relacionamos, especialmente clientes, empleados y proveedores.

## Valores.

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

## Principios de actuación.

-  Personas.
-  Innovación.
-  Calidad.

Quiénes somos.

**3,21**  
millones de clientes

**2,51 millones**

en el ramo de Autos

**623.000**

en el ramo de Hogar

**89.000**

en el ramo de Salud

**Línea Directa Aseguradora es el líder en la venta directa de seguros en España.** Su modelo de negocio, sin intermediarios, ni redes de oficinas, traslada parte del ahorro en costes de distribución al precio final del seguro, lo que le permite ofrecer las mejores coberturas a un precio muy competitivo. Tras 25 años de historia, cuenta con una cartera de clientes de más de 3,2 millones de pólizas en tres Ramos distintos: Autos, Hogar y Salud.

Línea Directa Aseguradora fue creada en 1995 como una *joint venture* entre Royal Bank of Scotland (RBS) y Bankinter. En 2009, el banco español compró al británico el 50% del capital que no controlaba de la aseguradora, convirtiéndose así en su único accionista. En 2020, la Junta General de Accionistas del banco aprobó la propuesta del Consejo de Administración de Bankinter de convertir a Línea Directa en una compañía cotizada.

Línea Directa cuenta en la actualidad con 3,2 millones de clientes, de los cuales, casi dos millones utilizan canales digitales en sus comunicaciones con la compañía. A cierre de 2020, ocupa el 5º lugar en el ranking de facturación por primas del Ramo de Autos, el 12º lugar en el Ramo de Hogar y el 28º en el de Salud, lo que le consolida como la 12ª entidad de No Vida por volumen de facturación.

Línea Directa Aseguradora cuenta con una amplia gama de productos y servicios con coberturas únicas, desarrolladas siempre bajo el prisma de la personalización, la calidad y la innovación, lo que le ha permitido ser reconocida como una de las compañías españolas con mejor reputación en el ámbito corporativo, ocupando el puesto 49º en MERCO Empresas y el 4º de su sector. Además, está adscrita a UNESPA y colabora activamente con ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras).

## Organización societaria

del Grupo Línea Directa Aseguradora

<b>LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A.</b>	Propietaria del 100% del capital de sus filiales.
<b>LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA, S.L.U.</b>	Empresa de asistencia en carretera y peritaciones.
<b>CENTRO AVANZADO DE REPARACIONES (CAR), S.L.U</b>	Talleres propiedad del grupo en Madrid y Barcelona.
<b>CLUB MÁS MOTO, S.L.U.</b>	Club exclusivo para clientes de motos de Línea Directa.
<b>ÁMBAR MEDLINE, S.L.U.</b>	Compañía de actividades auxiliares de seguros.
<b>LDACTIVOS, S.L.U.</b>	Compañía de gestión de activos del grupo asegurador.
<b>LDA REPARACIONES, S.L.U.</b>	Compañía de reparaciones de línea directa aseguradora.

# Consejo de Administración.



Composición del Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora S.A. 31 de diciembre 2020.

# Somos Bankinter.

Bankinter se consolida como una de las entidades más rentables y con mejor calidad de activos, con una rentabilidad sobre recursos propios, ROE, del 7%; y la menor morosidad de la banca cotizada.

## Somos Grupo Bankinter

El Grupo Bankinter cerró 2020 con unos resultados que, pese a lo complicado de un ejercicio marcado por el impacto de la pandemia, mostraron crecimiento en todos los márgenes y en las principales líneas de negocio.

El beneficio neto se situó en 317,1 millones de euros, un 42,4% menos que en 2019. Una caída que es, sobre todo, consecuencia de las provisiones realizadas por importe de 242,5 millones para anticipar el empeoramiento macroeconómico, y la ausencia este año de los extraordinarios que la entidad se anotó en 2019 por la compra de EVO.

Bankinter se consolida como una de las entidades más rentables y con mejor calidad de activos, con una rentabilidad sobre recursos propios, ROE, del 7%; y la menor morosidad de la banca cotizada, del 2,37%, casi la mitad que la media sectorial. En cuanto a la solvencia, el banco sitúa la ratio de capital CET1 fully loaded en el 12,3%, muy por encima del requerimiento mínimo del BCE del 7,7%.

La mayor actividad de negocio se tradujo en una inversión crediticia a clientes que crece un 6,6% respecto a 2019; y unos recursos minoristas de clientes que lo hacen en un 12,5% más.

Por otro lado, la Junta de Accionistas de Bankinter aprobó en marzo de 2020 la distribución de la prima de emisión entre sus accionistas mediante la entrega de acciones de Línea Directa Aseguradora, una vez su futura salida a bolsa obtenga todas las autorizaciones pertinentes, lo cual se prevé que ocurra a lo largo de 2021.



## Cifras a cierre de 2020

**96.252,1**

millones de euros

**Activos totales**

un 15% más que en 2019

**1.247**

millones de euros

**Margen de intereses**

un 6,8% más que en 2019

**1.709**

millones de euros

**Margen bruto**

un 39% más que en 2019

**317,1**

millones de euros

**Beneficio neto**

un 42,4% menos que en 2019

**7%**

**ROE**

**12,3%**

**Ratio de capital**

CET1 fully loaded

**2,37%**

**Ratio de morosidad**

# 25 Aniversario.

# 2.600

millones de euros

abonados en impuestos en los últimos 25 años.

# 5.200

empleos creados

en 25 años de la compañía.

# 7.600

millones en prestaciones

a los asegurados en los últimos 25 años.

**Línea Directa ha impulsado la modernización y dinamización del mercado de los seguros.**

**Un equipo de siete personas** trabajando en el sótano de la sede de Bankinter en Madrid puso en marcha Línea Directa desde cero. Actualmente, 25 años después, ese proyecto es la quinta aseguradora de automóvil de España y una de las 13 primeras en el ramo de No Vida con una facturación de 899 millones de euros, 3,2 millones de clientes y más de 2.500 empleados. Es además una de las marcas de seguros del país más reconocidas y próximamente será la tercera aseguradora española cotizada en Bolsa.

Línea Directa Aseguradora vendió su primera póliza el 18 de junio de 1995 y lo hizo directamente por teléfono, sin agentes ni red de oficinas y apoyándose en la tecnología. Este modelo de negocio 100% desintermediado, inédito hasta entonces en el mercado nacional, supuso un antes y un después en la forma de hacer seguros en España.

Don Jaime Botín, junto con el creador de Direct Line en Reino Unido, Peter Wood, importó esta idea de negocio y su base tecnológica a España. La compañía nació como una *joint venture* al 50% entre Bankinter y Royal Bank of Scotland y en 2009, tras la nacionalización del banco escocés, Bankinter se convirtió en el accionista único al abonar más de 420 millones de euros a su socio británico.

El modelo desintermediado y la extraordinaria acogida comercial ha permitido a Línea Directa crecer siempre por encima del mercado y de forma más rentable. La sociedad alcanzó el *break even* al cuarto año y en el 2000 facturó 100 millones de euros en primas. Póliza a póliza y sin hacer operaciones corporativas, en 2004 alcanzó el primer millón de asegurados. En 2008, comenzó a operar en el ramo de hogar y en 2017 lanzó la marca de seguros de salud Vivaz. Un año después llegó a los tres millones de clientes.

Línea Directa ha impulsado la modernización y dinamización del mercado de los seguros. La venta directa al cliente y con toda la operación centralizada en su sede se traduce en una eficiencia que la compañía traslada a los asegurados en forma de pólizas muy competitivas y con las mejores coberturas, a lo que suma una oferta multiramo y multimarca y una experiencia de cliente basada en una amplia gama de servicios digitales. A través del marketing, Línea Directa hace además el seguro más inteligible y transparente.

El espíritu innovador del grupo se plasma en productos y servicios pioneros y ha hecho de Línea Directa el referente del sector en transformación digital. Línea Directa fue la primera compañía en vender seguros por teléfono con éxito en 1995 y por internet en 1999. La compañía democratizó el seguro a todo riesgo con franquicia y ha lanzado pólizas pioneras como las de Vivaz, que premian los hábitos saludables de los clientes, y el seguro a todo riesgo con coche incluido ("Llámalo X"). El grupo también ha desarrollado soluciones innovadoras, útiles y eficientes como la gestión y control de recambios, el Tratamiento Médico Integral y la Asistencia Nocturna para Jóvenes.

Coincidiendo con el 25 aniversario de la compañía, Bankinter aprobó en 2020 la salida a Bolsa de Línea Directa, que marcará un nuevo hito en la historia de la aseguradora.



## Acciones 25 Aniversario

Con motivo del aniversario del grupo, Línea Directa Aseguradora llevó a cabo en 2020 diversas acciones conmemorativas. La compañía publicó el Informe "25 años de impacto de Línea Directa Aseguradora", que hace un repaso a la historia del grupo, su papel disruptivo en el mercado español de seguros y recoge su impacto económico y social: en estos 25 años, la aseguradora ha creado más de 5.200 empleos, ha abonado más de 2.600 millones de euros en impuestos y ha pagado más de 7.600 millones en prestaciones a los asegurados. Además, y con el fin de celebrar este aniversario con los clientes, Línea Directa Aseguradora sorteó en redes sociales y regaló un coche Nissan Juke 2019 Acenta con impuestos y seguro a todo riesgo con franquicia incluido durante el primer año. La compañía también quiso recordar su historia mediante la publicación de un vídeo corporativa en el que los tres consejeros delegados que han dirigido Línea Directa desde su fundación en 1995, Gonzalo de la Hoz, María Dolores Dancausa y Miguel Ángel Merino, cuentan en primera persona y desde un punto de vista muy personal y humano cómo se creó la empresa y qué ha supuesto su nacimiento.

# Salida a Bolsa.

## Una propuesta de valor única.

La Junta General Ordinaria de Bankinter aprobó el 19 de marzo de 2020 sacar a Bolsa Línea Directa Aseguradora, de la que es propietaria del 100% del capital social. Para ello, la entidad distribuirá en especie la prima de emisión de 1.184 millones de euros entre sus accionistas, entregándoles gratis un número de acciones de la aseguradora igual al número de títulos que posean del banco.

Una vez completada la operación, que se ejecutará como un “listing” y está sujeta a las autorizaciones y los plazos regulatorios, los accionistas de Bankinter se convertirán en accionistas también de Línea Directa. Estos pasarán a ser propietarios del 82,6% de una aseguradora independiente y cotizada, mientras que Bankinter mantendrá una participación minoritaria del 17,4%.

La conversión de Línea Directa Aseguradora en una sociedad cotizada es una noticia extraordinaria y un paso natural dada la madurez y la rentabilidad que ha alcanzado la compañía. Actualmente, la aseguradora factura cerca de 900 millones de euros al año, suma 3,2 millones de clientes, tiene un enorme margen de crecimiento y diversificación y su rentabilidad sobre el capital (ROE) es del 35%.

Con esta segregación, Bankinter busca separar el negocio de seguros del bancario, lo que permitirá a ambas compañías, por un lado, trazar sus respectivas estrategias de manera más independiente y, por otro, operar con una estructura de capital y una política de dividendos acordes a sus necesidades y entornos regulatorios.

La salida a Bolsa de Línea Directa Aseguradora es una oportunidad, pues posibilitará a la compañía tener mayor autonomía y acceder a nuevas vías de crecimiento. Los más de 2.500 empleados del grupo se beneficiarán de formar parte de un proyecto en continua expansión que brinda nuevos retos profesionales, y los asegurados podrán aprovechar la mayor independencia y prestigio y el refuerzo de la posición comercial de Línea Directa.

Los accionistas de Bankinter lo serán también de una compañía con un gran atractivo inversor: su rentabilidad superior a la media del sector y su atractiva política de dividendos hacen de Línea Directa una propuesta de inversión única en el sector asegurador español, más aún en el actual y prolongado escenario de bajos tipos de interés. Bankinter ha recibido de su filial 1.058 millones de euros en concepto de dividendo desde que en 2009 se convirtió en accionista único, lo que supone un “pay out” del 90%, siendo por tanto una gran inversión financiera con clara generación de valor para los propietarios del banco.

**Línea Directa Aseguradora, S.A.**

Memoria Corporativa 2020



# Plan de Sostenibilidad.

Cumplimientos 2020.



## Matriz de madurez según el sello Madrid Excelente

Año 2020

CONCEPTOS	INICIO	ACCIÓN EN PROGRESO	MADUREZ
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.			

# Plan de Sostenibilidad. Cumplimientos 2020.

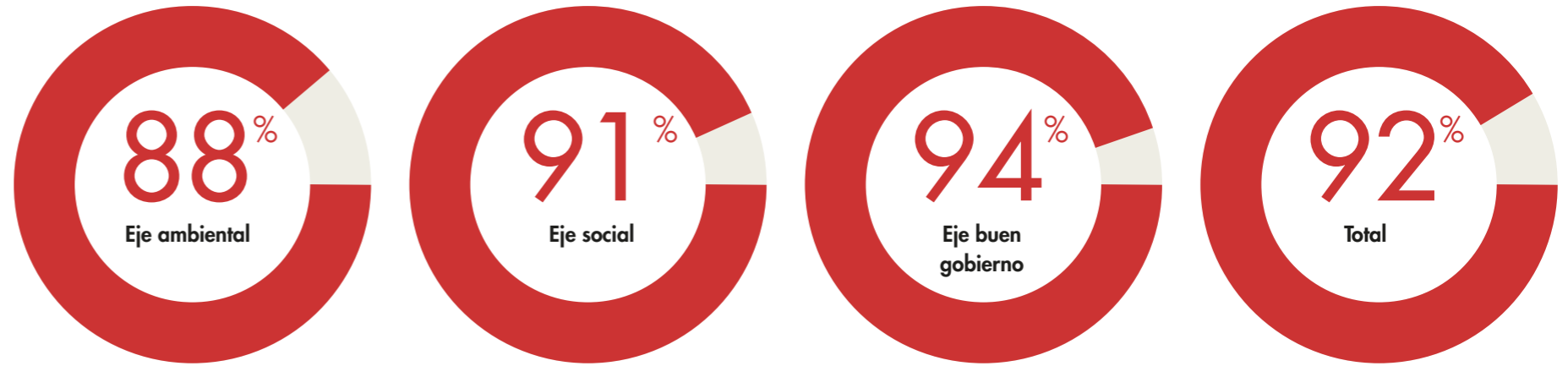
## Extracto del plan de acciones

Año 2020

EJE DE ACTUACIÓN	LÍNEA DE ACTUACIÓN/GRUPO DE INTERÉS	ACCIÓN	CUMPLIMIENTO
<b>EJE MEDIO AMBIENTAL</b>			
<b>NEGOCIO</b>	Cadena de Suministro responsable	1.1 Análisis de viabilidad de nuevos productos responsables en Motor.	Acuerdo de incorporación de vehículos híbridos en "Llámallo X".
		1.2 Servicios de reparación in situ y grúas sostenibles.	Análisis del grado de sostenibilidad en la red de colaboradores.
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Cambio Climático	2.1 Línea Directa: empresa neutra en carbono en 2030.	Implementación de energía fotovoltaica.
		2.2 Reducción de consumos: energía, agua y papel.	Certificación ISO 14001 y 50001.
			Medidas de reducción de consumo de energía, agua y papel.
		2.3 Plan de Ecoeficiencia y Energía Verde.	Electricidad 100% renovable en 2020 (TC1, TC2, TC4).
		2.4 Gestión medioambiental sostenible.	Sistema de Gestión Ambiental de Línea Directa Asistencia.
		2.5 Lucha contra el cambio climático.	Cálculo de Huella de Carbono de alcance 3: cadena de suministro.
<b>SOCIEDAD</b>	Impacto ambiental	3.2 Impacto Ambiental: Proyectos Sociales de compensación de emisiones.	Certificar alcance 1 y 2 (2021).
			Presentación y aprobación de Proyectos Sociales de Compensación.
<b>EJE SOCIAL</b>			
<b>NEGOCIO</b>	Productos comprometidos con la sociedad	4.1 Análisis de viabilidad de nuevos productos. (Motor y Hogar).	Análisis de productos con impacto social.
		4.2 Campañas de Prevención de Enfermedades y hábitos saludables.	Campaña de prevención de diferentes patologías.
		4.3 Promoción de uso de App "Vivaz Actividad".	Promover la vida activa mediante la App: 10.000 pasos al día.
			Pago mensual.
		4.4 Acciones para el aseguramiento de colectivos desfavorecidos.	Contratación con solvencia negativa.
			Medidas apoyo a autónomos.
		4.5 Gestión de riesgos ASG.	Mapa de riesgos y metodología ASG.
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Empresa saludable.	5.1 Promoción y actividades de Hábitos Saludables.	Charlas y medidas de promoción de la salud en los empleados.
		5.2 Retribución Flexible: seguro de salud para empleados.	Oferta con condiciones especiales REFLEX para empleados.
	Empresa responsable.	6.1 Diversidad, Inclusión e Igualdad de Género	Impulsar la actividad de inclusión y diversidad.
			Aprobación de la Política de Diversidad.
	Compromiso.	7.1 Compromiso Familia.	Ayudar en las etapas de la vida.
		7.2 Premio Valores	Promoción de los Valores Corporativos en la plantilla.
	Talento y Cultura.	8.1 Talento Senior.	Fomentar la empleabilidad y oportunidades a perfiles Senior.
		8.2 Talento Joven.	Fomentar la empleabilidad joven.
			Dar a conocer actividades clave para colaborar en la orientación al empleo.
		8.3 Talento STEM.	Atracción y apoyo al talento STEM.
		8.4 Cultura Digital.	Formación en contenidos o por medios digitales (>95%).
			Charter del Teletrabajo.
<b>SOCIEDAD</b>	Contribución positiva a la sociedad.	9.1 Voluntariado Corporativo.	Promover el voluntariado corporativo.
		9.2 Realización de estudios relacionados con el Hogar.	Difusión de estudios sociológicos de los hogares españoles.
		9.3 Estudio de ciberseguridad / Digitalización.	Difusión sobre los riesgos de la digitalización: protección de datos, phishing y fakenews.
		9.4 Estudio de Salud.	Difusión de investigaciones sobre la salud.
		9.5 Reto Solidario de Salud.	Acción solidario para la promoción de la actividad y la aportación a una entidad sin ánimo de lucro.
	Seguridad Vial.	10.1 Implementación de la innovación como mejora de la seguridad vial.	Participación en el proyecto "Autonomous Ready" de la DGT.
		10.2 Programa de Puntos Rojos.	Plataforma para la denuncia de puntos de riesgo de accidente en zona urbana e interurbana.
		10.3 Premio Periodístico de Seguridad Vial.	Promover la labor periodística en materia de seguridad vial.
		10.4 Premio Emprendedores y Seguridad Vial.	Fomentar el emprendimiento en seguridad vial.
		10.5 Estudios en Seguridad Vial.	Difusión de Investigaciones de seguridad vial.
		10.6 Formación y concienciación.	Acciones de formación y concienciación en materia de seguridad vial.
		10.7 Acción Social.	Campaña solidaria a favor de las víctimas de accidentes de tráfico.

● Cumplido ● En Progreso ● No alcanzada ● Cancelada

# Plan de Sostenibilidad. Cumplimientos 2020.



## Extracto del plan de acciones

Año 2020

EJE DE ACTUACIÓN	LÍNEA DE ACTUACIÓN/GRUPO DE INTERÉS	ACCIÓN			
<b>EJE DE BUEN GOBIERNO</b>					
<b>NEGOCIO</b>	Innovación y Responsabilidad de Negocio	11.1 Identidad Soberana.	Participación activa en el Grupo de Trabajo Dalion.	●	
		11.2 Manual de Buenas Prácticas para promover la inclusividad en el negocio digital.	Sistema de Diseño con criterios de accesibilidad.	●	
		11.3 Gestión de la Cadena de Suministros: Política y Riesgos.	Modificación en la política de compras (cumplimiento ASG).	●	
		11.4 Política de Inversión Responsable.	Revisión de la Política de Inversiones.	●	
		11.5 Equity Story Sostenible.	Elaboración del Equity Story Sostenible de Línea Directa	●	
		11.6 Protección de datos.	Publicación de Política de Privacidad y Seguridad de la Información.	●	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Gobierno Corporativo	12.1 Órganos de Gobierno: Gobierno ASG.	Adhesión a la Guía UNESPA .	●	
		12.2 Códigos de conducta y anticorrupción.	Asignación función ASG en Consejo de Nombramientos y Retribuciones.	●	
		12.3 Fiscalidad.	Matriz de Competencias ASG del Consejo .	●	
		12.4 Difusión de la Misión y Visión de la compañía así como del Propósito de Línea Directa.	Revisión del Canal de Denuncias.	●	
		12.5 Transparencia y Reporte.	Sensibilización en Código Ético a colectivos.	●	
		12.6 Cultura Línea Directa.	Política de Estrategia Fiscal.	●	
		12.7 Política de Sostenibilidad.	Elaboración y difusión del Propósito de Línea Directa.	●	
		12.8 Condiciones laborales.	Compromiso efr: Satisfacción de empleados. (>90%).	●	
		12.9 Diversidad e Igualdad.	Compromiso efr: Compromiso de empleados. (>90%).	●	
	Seguridad y Salud Laboral	13.1 Certificado Protocolo Seguro COVID 19.	Nº de noticias de acciones en Intranet.	●	
	<b>SOCIEDAD</b>	Alianzas	14.1 Educación.	Elaboración y aprobación de la Política de Sostenibilidad.	●
			14.2 Contribución a gremios o asociaciones sectoriales	Disponer de la información adaptada a la normativa vigente, antes de la salida a Bolsa.	●
Transparencia del negocio		15.1 Elaborar la Información No Financiera.	Plan de Diversidad.	●	
		15.2 Capital Humano.	Plan de Igualdad y Política de Igualdad.	●	
		15.3 Atracción y Retención Talento.	Certificado COVID.	●	
		15.4 Análisis de contribución a los ODS.	Colaboración con instituciones educativas.	●	
		15.5 Informe de impacto de Línea Directa.	Reportar desglose de adhesiones y contribuciones monetarias.	●	
		15.6 Reputación.	Elaboración de Manual de Reporting No Financiero.	●	
		15.7 Desarrollo de la Comunidad y Contribución Social	Medición y Reporte.	●	

● Cumplido ● En Progreso ● No alcanzada ● Cancelada

# Plan de Sostenibilidad.

Cifras 2020.

efr

EFR certificado de  
"Empresa Familiarmente Responsable" B+.



"Empresa Top Employer 2021"



"Madrid Excelente CAR"



"Madrid Excelente Línea Directa"

49

Promociones  
y movilidades  
internas.

64

Premio  
Emprendedores de  
Seguridad Vial.

Número de proyectos  
recibidos.

148

Red de voluntariado  
corporativo.

Empleados que componen la red.

64

MERCO  
Responsabilidad  
y Gobierno  
Corporativo.

Puesto en 2020

54

MERCO Talento.  
Puesto en 2019

49

MERCO Empresas.  
Puesto en 2020

2.052

Reportajes presentados al Premio  
Periodístico de Seguridad Vial.

421<sup>mil</sup>

Seguidores en Redes Sociales.

1,4 millones  
de euros

Asignados a acciones de Seguridad en proyectos solidarios,  
de seguridad vial y de lucha contra la COVID-19.

# Equipo de Dirección.

**José Antonio Egido**  
*Director de Servicios y Prestaciones*

**Pablo González-Schwitters**  
*Secretario General*

**Mar Garre**  
*Directora de Personas, Comunicación  
y Sostenibilidad*

**Miguel Ángel Merino**  
*Consejero Delegado*

**José María Maté**  
*Director del Área Técnica*

**David Pérez-Renovales**  
*Director General de Salud*

**Olga Moreno**  
*Directora de la  
Línea de Negocio de Hogar*

**Julio Agullo**  
*Director de Línea Directa Asistencia*

**José Luis Díaz**  
*Director de Auditoría Interna*

**Patricia Ayuela**  
*Directora del Área de Autos  
y Transformación Digital*

**Antonio Valor**  
*Director de Márketing*

**Carlos Rodríguez**  
*Director de Finanzas*

**Ana Sánchez Galán**  
*Directora del Área de Tecnología*

## Comité de Dirección

El Comité de Dirección está compuesto por los miembros del Comité de Negocio más los Directores de las Áreas de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, Línea Directa Asistencia, Tecnología y Secretaría General.

## Comité de Negocio

El Comité de Negocio está compuesto por el Consejero Delegado y los Directores de las Áreas de Márketing, Motor y Transformación Digital, Finanzas, Salud, Servicios y Prestaciones, Hogar y Área Técnica.

# Gestión ética.

Línea Directa Aseguradora, S.A.

Memoria Corporativa 2020



**Pablo González-Schwitters**  
*Secretario General de Línea Directa*

**“Línea Directa Aseguradora quiere consolidarse como un referente ético y reputacional en su sector y en la sociedad.”**

### La ética como principio.

La gestión ética en Línea Directa Aseguradora constituye un proceso transversal en la organización a través del que se promueve una cultura de respeto a las normas y al principio de legalidad consagrado en el Código Ético de la compañía. Para ello, el departamento de Cumplimiento Normativo desarrolla diversas acciones formativas y de asesoramiento a empleados, mandos intermedios y directivos con el objetivo de hacer de la reputación uno de los pilares institucionales de la compañía.

En 2020 se han reforzado los recursos del departamento de Cumplimiento Normativo dotándolo con una dotación presupuestaria propia dentro del Área de Secretaría General, lo que facilitará su autonomía y la consecución de los objetivos planteados a principio del ejercicio.

También se ha finalizado la carga de datos y parametrización del módulo de Process Control de la herramienta de SAP GRC, lo que permite disponer en un único soporte digitalizado de toda la información relacionada con los riesgos y controles normativos de la organización, lo que permite dotar de una mayor visibilidad a las políticas y procesos clave. Este módulo dispone de las funcionalidades necesarias para documentar, analizar, evaluar, certificar y reportar el estado de cada riesgo y control.

En el ámbito de la sensibilización, se ha impartido formación durante dos semanas a 120 responsables y 15 directivos del Grupo Línea Directa y de la Fundación Línea Directa para mostrarles cuáles serán sus tareas y roles asignados en SAP GRC. Asimismo, se ha completado la parametrización de la nueva herramienta del Canal Ético que sustituye al Formulario de Comunicación anterior, en el que se podrán comunicar posibles conductas inadecuadas o contrarias a las normas de comportamiento, incumplimientos normativos o actos ilícitos.

La nueva herramienta estará disponible para los empleados a través de la intranet, para los clientes y terceros colaboradores en la web corporativa del Grupo Línea Directa y para los usuarios y terceros colaboradores de la Fundación Línea Directa en el portal de la organización. Esta solución permitirá al Gestor Ético supervisar de forma integral el ciclo de vida de las comunicaciones, la trazabilidad de las distintas fases y los reportes oportunos.

#### Matriz de riesgos y gestión del cumplimiento normativo

Durante el pasado ejercicio se ha diseñado una matriz de riesgos y controles en todas las filiales del Grupo, incluyendo Línea Directa Asistencia, los talleres CAR, LDA Reparaciones, LDActivos, Ámbar Medline y Motoclub, identificados a través de reuniones con los responsables de los departamentos de cada una de ellas o, en el caso de Activos, Ámbar y Motoclub, con los representantes en la gestión de sus funciones clave en Línea Directa Aseguradora. Además, se ha definido en el Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo, un modelo de organización transversal que, a través del Comité de Cumplimiento Normativo, permite la interlocución con los distintos dominios de cumplimiento: laboral, prevención de riesgos, ciberseguridad, protección de datos, fiscal, penal y legal, entre otros.

El objetivo de este órgano es incrementar la eficacia del Plan de Cumplimiento basado en la interacción directa de los dominios de cumplimiento, impulsando mejoras e identificando de manera prematura nuevos riesgos o conflictos. Para adaptarse a este nuevo modelo, se han modificado las Políticas de Cumplimiento Normativo y el Sistema de Gestión de Cumplimiento.

**El objetivo de este órgano es incrementar la eficacia del Plan de Cumplimiento basado en la interacción directa de los dominios de cumplimiento.**

**Para el ejercicio 2021 está prevista la finalización de la matriz de riesgos y controles con el objetivo de que esté operativa en el momento de salida a Bolsa de la compañía.**



Para el ejercicio 2021 está prevista la finalización de la matriz de riesgos y controles con el objetivo de que esté operativa en el momento de salida a Bolsa de la compañía y se evaluará los riesgos y controles de CAR, LDA Reparaciones, LDActivos, Motoclub y de todas las Áreas de Línea Directa Aseguradora. Además, se impulsará la integración de los riesgos ASG (Environmental, Social y Governance) en los modelos de control de riesgos corporativos. Para ello, se está llevando a cabo una evaluación de riesgos medioambientales, sociales y de Gobierno Corporativo y se analizarán las matrices propuestas para diferenciar la parte operacional de la normativa, acoplar los riesgos ya levantados y, si se da el caso, dar de alta nuevas categorías. Una vez se haya configurado el modelo de Cumplimiento Normativo, se diseñará un plan de testeo de los controles a 3 años que comenzará en 2022.

#### Código ético

Para favorecer la aplicación del Código Ético se ha revisado y actualizado el procedimiento de gestión de consultas y denuncias del Grupo Línea Directa Aseguradora dando lugar al actual Canal Ético. Este procedimiento, que da cumplimiento a los requisitos establecidos en la Directiva 2019/1937 de 20 de octubre de Protección del Denunciante, se establecen las garantías de confidencialidad y no represalias, incluyendo la comunicación anónima si el denunciante lo considera oportuno. También se ha implementado una herramienta que garantiza automatizar ciertas partes del proceso de gestión de las comunicaciones, obtener un registro completo del ciclo de vida de la denuncia con el sellado de tiempo y roles, posibilitar la anonimización del proceso, incrementar el control de las personas que acceden a la información y generar informes anuales. El nuevo canal de comunicación está disponible tanto en la intranet como en la web corporativa de la compañía.

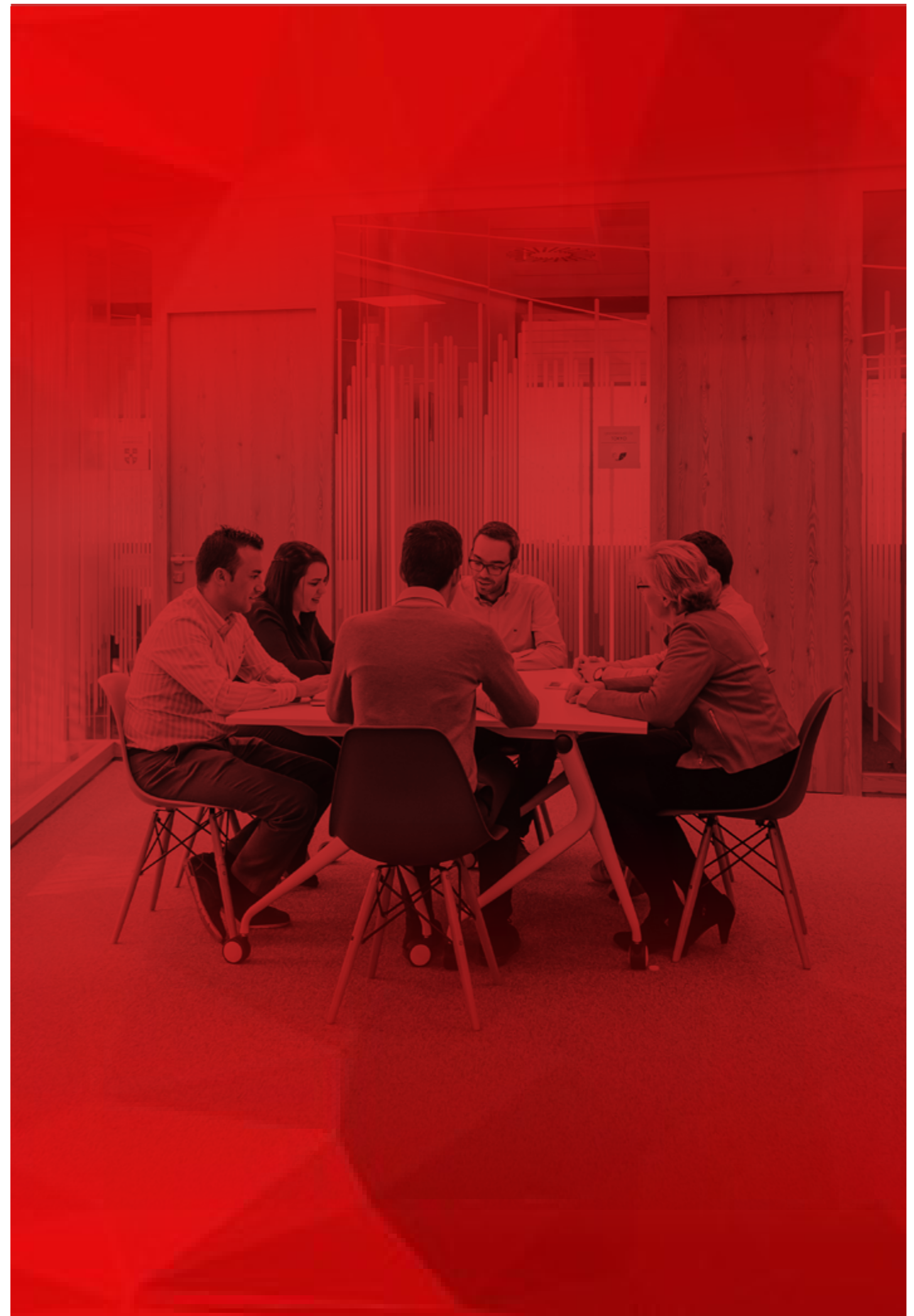
En cuanto a la formación, se ha continuado con la formación on-line entre empleados incluyendo el Código de Conducta y un apartado específico sobre la Responsabilidad Penal en la empresa.

En 2021 se revisará el contenido del Código, para llevar a cabo las modificaciones que sean necesarias, debido a la nueva condición de compañía cotizada, prevista para este año. Para ello, se ha elaborado un borrador que será aprobado por el Consejo de Administración con el resto de la documentación societaria.

# Riesgos corporativos.

Línea Directa Aseguradora, S.A.

*Memoria Corporativa 2020*





## Riesgos corporativos.

### Protegiendo y previniendo.

**En Línea Directa**, la identificación, control y gestión de los Riesgos Corporativos se realiza de una forma transversal a las distintas Áreas de la compañía, y cuenta con un protocolo específico de actuación, así como con indicadores y flujos de trabajo propios, siempre con la finalidad de ofrecer la respuesta más adecuada y eficiente a cada incidencia.

En En 2020, el Departamento de Riesgos Corporativos y Control Interno de Línea Directa ha potenciado un ambicioso Plan de Autoevaluación a fin de mejorar la experiencia de usuario haciéndola más eficaz y garantizando que el nivel de riesgos de la entidad permanezca lo más actualizado posible. Para ello, se han establecido nuevas fuentes de información para detectar posibles fallos de procesos o la ausencia de controles adecuados, promoviendo una gestión más proactiva y anticipación a posibles incidencias.

En el ámbito de la Calidad del Dato, se ha trabajado para incorporar el listado de riesgos y controles del departamento al mapa corporativo del Grupo, aprovechando sinergias y unificando la información. Además, se ha impulsado la realización de Testing de controles sobre procedimientos vinculados a los objetivos estratégicos señalados por la Dirección, con el propósito de alinear el control interno con los ejes operativos. En este sentido, alrededor del 40% de los controles testados durante 2020 estaban relacionados con los objetivos fundamentales señalados por la Dirección.

Durante el ejercicio también se ha desarrollado un plan de mejora que ha tratado de incrementar la eficiencia de las pruebas a través de la implantación de nuevas metodologías basadas en la automatización en la extracción de muestras. También se ha puesto en marcha el Autotesting, un proceso orientado a incrementar el control interno en la compañía definido el pasado año. El nuevo procedimiento se basa en una encuesta mensual a los mandos intermedios sobre los controles que realizan y que incluyen cuestiones como el objetivo o finalidad del control, el alcance, el responsable de ejecutarlo, las herramientas empleadas o la existencia de guía u operativa.

En 2021, el departamento de Gestión de Riesgos Corporativos y Control Interno trabajará en la definición e implantación de la gestión de riesgos ASG (Medioambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo), un ámbito de especial relevancia de cara a los analistas e inversores.

**En el ámbito de la Calidad del Dato, se ha trabajado para incorporar el listado de riesgos y controles del departamento al mapa corporativo del Grupo.**

**El 94% de los Planes de Acción han sido gestionados por las Áreas, aplicándose un enfoque transversal en la gestión que ha aportado un gran valor añadido.**



**139**  
**Controles testados**

### Auditoría Interna

En 2020 se ha completado con éxito el proceso de creación, desarrollo e implementación organizativa del Área de Auditoría Interna. Por su parte, el plan de auditorías del nuevo equipo ha contado con un grado de cumplimiento del 100% sin que hayan sido identificados ni reportados riesgos significativos. Asimismo, el 94% de los Planes de Acción han sido implementados satisfactoriamente por las Áreas afectadas.

En 2021, se desarrollará el plan de auditorías que tiene por objetivos; la protección de los activos; de reputación y de la sostenibilidad de la organización, así como la salvaguarda de los intereses de los accionistas. Para ello se realizarán, entre otras, las revisiones de Ciberseguridad, Calidad del Dato, Gobernanza de las provisiones técnicas y externalización de ciertos procesos de T.I. y el control interno de la información financiera (SCIIF).

# Marketing.

Línea Directa Aseguradora, S.A.

Memoria Corporativa 2020



**Antonio Valor**  
*Director de Marketing*

**“Desde el Área de Marketing apostamos por una estrategia comercial que posicione a Línea Directa como la compañía en la que confían millones de personas.”**

## Marketing.

### Línea Directa, la marca que te ayuda.

En un año marcado por la Covid-19, la marca Línea Directa ha demostrado, más que nunca, ser fiel a sus valores como la confianza, la excelente relación calidad-precio, la digitalización o la Sostenibilidad. La publicidad este año no sólo ha dado visibilidad a las ofertas imbatibles de los seguros, sino que ha mostrado la parte más humana de la organización ayudando a los usuarios que más lo necesitaban.

#### Un año diferente para la publicidad, Línea Directa te ayuda

El año 2020, las campañas han sufrido importantes cambios en la estrategia de marca de Línea Directa para sus seguros de Motor y Hogar. A las pocas semanas del estreno de la campaña de televisión anual “Duelo de Seguros” con un mensaje que combinaba una oferta promocional contundente - “Asegura tu coche 12 meses y paga solo 6” - con la presentación de coberturas y servicios imbatibles de la compañía frente a los de la competencia, se declaró la pandemia de la Covid-19, el confinamiento en todo el país y se tuvo que retirar la campaña pues dejó de tener relevancia.

A los pocos días, la compañía presentó una campaña llamada #QuedaUnDíaMenos para empezar de nuevo, con un mensaje positivo y de recuerdo de los seguros de la compañía (coches, motos y hogar) con el objetivo de seguir presentes entre los clientes y potenciales usuarios.

### La compañía presentó un nuevo mensaje, con una campaña con un mensaje global para coches y hogar, “Línea Directa te ayuda” contando de nuevo con Matías Prats como prescriptor.



Tras los meses de confinamiento, la compañía presentó un nuevo mensaje, acorde a la situación del país y de la sociedad, con una campaña con un mensaje global para coches y hogar, “Línea Directa te ayuda” contando de nuevo con Matías Prats como prescriptor. Estos spots tenían referencias a los tiempos difíciles de los meses anteriores y con un guiño positivo concretaban las ayudas que ofrecía la compañía para esa situación: facilidades de pago en los seguros de coche y hogar.

En el mes de junio, y reforzando la propuesta de la compañía “Línea Directa te ayuda”, se lanzaron tres nuevas ejecuciones en televisión para el seguro de coches en las que Matías Prats comparaba las innovaciones tecnológicas de los mismos con las ayudas de la aseguradora a sus clientes y potenciales usuarios, destacando de nuevo las facilidades de pago de los seguros y con una oferta notoria: “paga tu seguro mes a mes y desde solo 14€ al mes”. En el caso de seguro de hogar, también se reforzaba el mensaje de fraccionamiento del pago del seguro.

#### La marca de salud, lo que hemos aprendido

También para la publicidad de los seguros de Salud este año de pandemia por el Coronavirus ha sido diferente. Para la marca Vivaz, se lanzó una campaña de televisión en la última semana de agosto en la que de nuevo se contó con Matías Prats como prescriptor.

En las 2 ejecuciones realizadas se ha visto a clientes de Vivaz haciendo una pequeña reflexión con Matías sobre los tiempos duros vividos en estos meses. En la campaña llamada “Lo que hemos aprendido” los clientes hablan sobre la salud y destacan la importancia de tener acceso a los mejores hospitales y especialistas médicos, así como la ventaja de tener la posibilidad de acceso al médico online para vídeo consultas con especialistas desde su casa 24/7 que ofrece Vivaz a sus clientes.

#### Redes sociales, consolidando la comunidad digital

Línea Directa se consolidó en 2020 como la cuarta aseguradora con mayor masa social en redes sociales. Además, la compañía destacó por ser los más activos en Twitter, y en Facebook se han mejorado las interacciones con un crecimiento por encima del 100%. También, en esta red social, ha crecido la comunidad en un 231% gracias a la fusión de seguidores con la página que la compañía tenía de NUEZ en Facebook. Asimismo, se cerraron las cuentas de Pinterest y Twitter de NUEZ.

Por otro lado, 2020 supuso el comienzo de la compañía en Instagram, una red social en continuo crecimiento y en la que se irá dando una mayor visibilidad.

Por último, en Línea Directa se ha continuado apostando por la marca empleadora en las redes sociales reforzando y mejorando el programa de “Influencers Línea Directa”, un foro de redes sociales formado por un grupo de empleados que actúan como embajadores de Línea Directa. Este grupo, que comenzó en 2019, ha aumentado en el número de participantes y se han realizado formaciones mensuales para debatir sobre las tendencias digitales en el ámbito de las Redes Sociales.

## Liderazgo público

	2020	2019	2018
<b>NÚMERO DE NOTICIAS</b>	4.510	3.417	3.433
<b>AUDIENCIAS ALCANZADAS (MILLONES)</b>	1.902	1.156	885
<b>NOTAS DE PRENSA DISTRIBUIDAS</b>	36	22	26
<b>MERCO EMPRESAS</b>	49	46	43
<b>MERCO TALENTO</b>	-	54	47
<b>MERCO RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO</b>	64	68	54
<b>RECONOCIMIENTOS</b>	9	6	7
<b>SEGUIDORES EN REDES SOCIALES</b>	421.312*	454.958	405.430

\*Baja por el cierre de las comunidades de Nuez

# Autos.

Línea Directa Aseguradora, S.A.

Memoria Corporativa 2020



**Patricia Ayuela**

*Directora del Área de Autos y  
Transformación Digital*

**“El Área de Autos constituye no solo el core comercial de la compañía, sino también una plataforma excepcional desde la que desarrollar muchos de los proyectos estratégicos.”**

## Autos.

### El motor de la compañía.

**El Área de Autos engloba la principal actividad** de negocio de Línea Directa Aseguradora, que incluye los seguros de coches, Empresas, Motos e Internacional, constituyendo el auténtico core de la compañía. A cierre de 2020, el Área cuenta con un volumen de cartera de 2,4 millones de clientes, un 1,8% más que en 2019.

El éxito de Línea Directa Aseguradora se fundamenta en una oferta comercial muy dinámica y novedosa en la que su modelo de negocio, directo y sin intermediarios, le permite ofrecer la mejor relación calidad-precio del mercado. Además, gracias a sus procesos sencillos y eficientes y a sus servicios digitales, pioneros en el sector, es capaz de ofrecer una experiencia de cliente diferencial basada en la tecnología, la flexibilidad y la inmediatez.

En 2020, el Área de Autos de Línea Directa, experimentó un crecimiento de cartera del 1,8%, alcanzando un volumen de clientes de 2,46 millones, 43.000 más que el año anterior, una cifra meritoria teniendo en cuenta el entorno tan complejo vivido durante el año. En términos de facturación, la Línea de Negocio retrocedió un 0,8% durante el ejercicio, lastrada por el desplome de las ventas de vehículos nuevos en España que, en los meses más duros del confinamiento, llegó a alcanzar el -96,5% de caída. Aun así, la compañía tuvo mejor comportamiento que el conjunto del Ramo, cuyo volumen de primas devengadas cayó un 1,96%, más del doble que Línea Directa Aseguradora, lo que ha permitido a la compañía incrementar su cuota de mercado hasta llegar al 6,8%, un punto más que año anterior.



## El Área de Autos engloba la principal actividad de negocio de Línea Directa Aseguradora, que incluye los seguros de coches, Empresas, Motos e Internacional.

### Calidad y Procesos.

#### Calidad y Procesos, un activo de compañía

El departamento de Calidad y Procesos del Área de Autos supervisa y optimiza los diferentes procedimientos en el ámbito de la venta, la retención y la atención al cliente de los seguros de coche y moto. Además, desarrolla y potencia la calidad, la eficiencia y la agilidad en la actividad comercial en el ámbito del motor, consolidándose como un activo decisivo para la compañía.

En 2020, el departamento de Calidad y Procesos del Área de Autos ha trabajado en diversos proyectos de gran calado reputacional y técnico para la compañía, tales como la migración de todos los números 902 de la aseguradora a otros de prefijo 91 con el objetivo de cumplir la normativa vigente y favorecer el diálogo y la comunicación con los clientes. Además, el departamento trabajó en otros cuatro ámbitos, todos de gran importancia: diseñar el soporte operacional del nuevo producto "Llámalo X"; revisar la documentación corporativa para adaptarla a la conversión de Línea Directa en una sociedad cotizada; impulsar el autoservicio y potenciar el traslado de las operaciones al transaccional digital.

Otro gran desafío para el Área fue la necesidad de migrar los procesos presenciales a la ejecución en remoto, producto de la situación vivida durante el confinamiento, en el que la compañía ha seguido desempeñando su actividad comercial con total normalidad pese a las circunstancias.

También se ha continuado primando la reducción del consumo de papel extendiendo la firma digital a los clientes expatriates y se ha supervisado el estricto cumplimiento del RGDP en todos los call center del Área. Por último, el departamento de Calidad y Procesos ha trabajado en la mejora del soporte técnico del aseguramiento de grandes flotas y en la mejora del sistema de emisión de llamadas de cara a lograr una mayor eficiencia y un mejor porcentaje de contactos positivos.

### "Llámalo X", innovar para crecer.

#### "Llámalo X", innovar para crecer

2020 registró el peor dato en la matriculación de vehículos nuevos desde el año 2013, con poco más de 850.000 vehículos nuevos vendidos. La paralización de la industria, la incertidumbre normativa sobre la motorización de combustión, el cese de la movilidad y la propia evolución de la pandemia, han causado un desplome en la compra de vehículos nuevos que ha llegado a alcanzar el 96,5% en los meses más críticos, como abril.

Frente a esta situación, Línea Directa creó "Llámalo X", que supone un verdadero cambio de paradigma en el sector, ya que se trata del primer seguro con coche incluido del mercado. El producto, que contó con el soporte técnico de ALD Automotive, se vende como un pack único a un precio imbatible: 249€ al mes, un 32% más barato que la compra del vehículo nuevo.

El nuevo seguro tiene una cobertura de Todo Riesgo con una franquicia de 180€ con coche de sustitución y asistencia en carretera incluidos. Junto a él, se ofrece uno de los SUV más demandados en España: un Nissan Qashqai dCi 115CV E6D de amplias prestaciones, que en el futuro se completará con otras marcas y modelos. La vigencia del producto es de 3 años, que una vez transcurridos, darán la posibilidad de renovar la póliza, careciendo de aportaciones iniciales y finales.

## Autos.

### Empresas, apostando por nuevas formas de movilidad.



Línea Directa fue pionera en ofrecer seguros personalizados a flotas de vehículos de empresas y autónomos, con un producto versátil, flexible y muy competitivo. En 2020 ha apostado por alinearse con las nuevas formas de movilidad, impulsando los acuerdos con importantes plataformas de carsharing y motosharing.

La División de Empresas de Línea Directa Aseguradora ofrece un servicio especializado a Pymes, autónomos y grandes compañías independientemente de la naturaleza de su negocio. En un contexto profundamente adverso en el que, debido al parón en la actividad económica y al desplome del consumo, han desaparecido decenas de miles de compañías, Línea Directa ha centrado su estrategia en las nuevas formas de movilidad, consolidándose como un referente en el aseguramiento de flotas de motosharing, un segmento en el que cuenta con más de 12.000 pólizas y en el que ha duplicado su volumen de cartera respecto al año anterior. También durante el pasado ejercicio, se ha ampliado el negocio al carsharing de forma muy exitosa, incorporando una flota de 500 coches en la ciudad de Madrid.

#### Ellas conducen mejor.

Las mujeres conductoras presentan una accidentalidad sensiblemente inferior a la de los hombres, lo que incluye no solo la frecuencia, sino también la levedad y la mortalidad en carretera. Por ello, Línea Directa creó en 2012 un seguro especialmente pensado para ellas, con coberturas y servicios únicos en el mercado que responden a sus demandas más habituales.

La marca Penélope Seguros ofrece la primera póliza especialmente pensada para las conductoras. Para su creación y desarrollo, se contó con la opinión de 500 mujeres recogida en diversos focus group, que aportaron sus ideas y preocupaciones en el ámbito del aseguramiento y de reparación de coches.

En este sentido, Penélope Seguros pone a disposición de sus clientes una oferta de productos y servicios únicos en el sector, como Asistencia en Carretera a embarazadas o el Robo de Bolso, que indemniza hasta con 200 euros la sustracción de este complemento, una cantidad que puede ampliarse hasta los 1.200€ a través del producto Robo de Bolso Plus.

Además, Penélope Seguros también está incorporada al programa de fidelización "SUMA en Línea" con el que pueden obtener importantes descuentos en la renovación de su seguro de coche o moto, así como otras ventajas.

### Línea Directa ha centrado su estrategia en las nuevas formas de movilidad, consolidándose como un referente en el aseguramiento de flotas de motosharing.



### Póliza Respira, el valor de la responsabilidad.

La sociedad española demanda modelos de movilidad más sostenibles, más ecológicos y más respetuosos con el medio ambiente. Por eso, Línea Directa lanzó en 2016 la Póliza Respira, el primer producto del sector especialmente dirigido a asegurar vehículos eléctricos con unas condiciones realmente imbatibles.

Línea Directa Aseguradora apuesta firmemente por la sostenibilidad y la movilidad menos contaminante. Por eso, en 2016, respondiendo a la nueva sensibilidad y a las demandas sociales sobre la reducción de la contaminación en los desplazamientos, la compañía lanzó Póliza Respira, un Todo Riesgo con Franquicia de 300€ para coches eléctricos con un precio imbatible: 199€ la primera anualidad.

El producto incluye coberturas muy novedosas y especialmente pensadas para este tipo de vehículos, tales como la Asistencia en Carretera sin limitación de kilometraje o el robo de cable de recarga integrado, entre otras.

**Autos.**



### **Internacional, un negocio estratégico.**

La División Internacional de Línea Directa Aseguradora fue creada hace más de 20 años como una unidad especializada en la atención de los asegurados extranjeros residentes en España, brindándoles una atención personalizada adaptada a sus necesidades.

La División Internacional de Línea Directa Aseguradora constituye una de las líneas de negocio más rentables, con mayor índice de renovación y con menos siniestralidad del Grupo. Por eso, desde sus inicios, la compañía brinda un trato personalizado a los asegurados extranjeros residentes en España, incluyendo la atención en inglés y alemán y el envío de toda la documentación en sus idiomas nativos. En la actualidad, la compañía trabaja en optimizar sus canales de comunicación con este colectivo, respondiendo a la situación derivada de la pandemia y afrontando los retos y necesidades producidos por el *Brexit*.

### **SUMA EN LÍNEA**

“SUMA en Línea”, es el programa de fidelización de Línea Directa Aseguradora, que ofrece un amplio abanico de oportunidades y ventajas para los clientes de la compañía. El número de asegurados adscritos a “Suma en Línea” alcanzó los 420.000 en 2020, lo que supone un incremento del 29% respecto a 2019.

El programa permite a los clientes obtener importantes descuentos en sus compras habituales del automóvil, incluido el repostaje de combustible, entre otros muchos. En este sentido, a los partners ya consolidados en el programa (Midas, Norauto, CEPSA y Eurotaller) se le añadió en 2020 el supermercado on-line de El Corte Inglés, así como su marketplace. El acuerdo prevé que por cada 60€ de gasto del cliente en este portal, el cliente acumulará 3€ canjeables en la renovación del seguro, a los que podrá añadir el 1% del importe total de la factura. Además de la Línea de Negocio de Autos, “Suma en Línea” también incluye importantes ventajas para los clientes de Hogar que suscriban los servicios de CEPSA, pudiendo beneficiarse de 10€ de descuento en la renovación de su seguro si contratan la luz y de otros 10€ si contratan el suministro de gas.

**“SUMA en Línea”, es el programa de fidelización de Línea Directa Aseguradora, que ofrece un amplio abanico de oportunidades y ventajas para los clientes de la compañía.**



# Transformación Digital.

**A cierre de 2020, más de 420.000 usuarios tenían las Apps de Línea Directa descargadas.**

**Línea Directa apuesta por la Transformación Digital** como medio para impulsar la eficiencia de los servicios y la satisfacción de los clientes. La organización trabaja día a día para hacer la vida de los clientes más útil ofreciendo respuestas flexibles, sencillas e innovadoras. En este sentido, el Área de Transformación Digital coloca en el centro de sus prioridades la tecnología para perfeccionar todos los desarrollos y procesos para una mejor experiencia de cliente.

Línea Directa nació en el año 1995 siendo la primera aseguradora en vender seguros por teléfono. En 1999, la compañía protagonizó una segunda revolución convirtiéndose en la primera aseguradora en distribuir pólizas por Internet. Con un modelo disruptivo y directo, la compañía ha cumplido este 2020 su 25 aniversario siendo la primera aseguradora en gestionar siniestros por WhatsApp. Desde la venta por teléfono y online hasta la comunicación con los clientes a través de estas aplicaciones de mensajería instantánea, la compañía ha ido desarrollando tecnologías innovadoras que han permitido, a través de la omnicanalidad, comunicarse con los clientes a través de distintos dispositivos para que el usuario decida la forma, el lugar y el momento en el que comunicarse con su aseguradora.

En el año 2019, la compañía empezó su tercera revolución poniendo en marcha un Plan de Transformación Digital que tiene como objetivo ser más digitales y más útiles para sus clientes. Con esta mentalidad disruptiva, desde el Área de Transformación Digital se han desarrollado procesos para seguir implementando nuevos desarrollos innovadores en la web y en las Apps de la compañía.

## **El cliente de Línea Directa, un usuario cada vez más digital**

En este ejercicio 2020, Línea Directa ha seguido desarrollando sus canales web y las Apps para mejorar la experiencia de cliente en todos los procesos. También, ha implantado nuevas funcionalidades para que los usuarios puedan ahorrar tiempo en las gestiones con su seguro, lo que aporta flexibilidad y facilidad a todos los trámites. En este sentido, más del 60% de los clientes son digitales, es decir, acceden a los canales Web y App para consultar información o realizar gestiones. A cierre de 2020, más de 420.000 usuarios tenían las Apps de Línea Directa descargadas lo que significa que los clientes cada día son más fieles a este canal de comunicación cuya funcionalidad y usabilidad se ha mejorado durante todo el ejercicio.

En el ámbito de la realización de gestiones, los clientes de Línea Directa solicitan cada vez más los servicios en digital. La compañía ha cerrado el año con un 26% de las altas de partes de motor realizadas a través de los canales digitales y un 21% en el caso de partes de hogar. Esto es, sin duda, una muestra que de los clientes están utilizando cada vez más estos canales, no sólo para la información, sino también para la gestión de sus seguros.

Desde el Área de Transformación Digital se han llevado a cabo mejoras en los procesos que han traído consigo una mejora en la satisfacción de los clientes digitales. Un ejemplo de ello son las mejoras en la solicitud de grúa, que en apenas unos minutos y un par de clics permite al usuario solicitar el servicio y realizar el seguimiento a tiempo real. Esta mejora ha supuesto que la satisfacción de los clientes haya sido casi de un 70% en experiencia digital. Esta es una muestra más de que Línea Directa trabaja cada día con el objetivo de ser más digital y útil para los clientes.

**+60%**

## **Clientes digitales**

acceden a los canales Web y App para consultar información o realizar gestiones.

Otro de los hitos que se han desarrollado también en este ejercicio es la incorporación de funcionalidades complejas en la web relacionadas con la gestión de las pólizas tales como el cambio de vehículo de manera sencilla, la activación de promociones, la gestión sencilla de la documentación (envío y recepción de documentos), la renovación de las pólizas, gestión de recibos, etc.

Para conseguir todo esto, Línea Directa apuesta por la utilización de herramientas innovadoras para la optimización de diseños, la realización de tests cualitativos y cuantitativos a tiempo real que permiten a esta compañía disruptiva seguir mejorando día a día para ser más digital y más útil para el cliente.

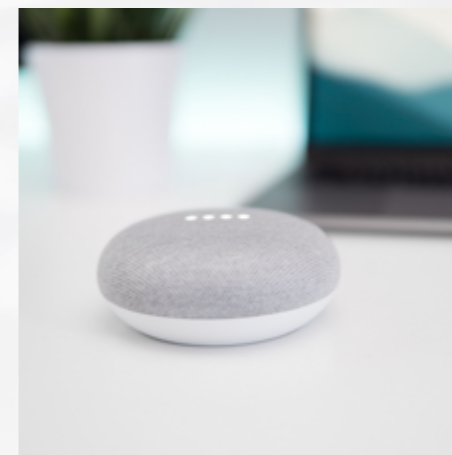
## **Think Tank Digital**

En 2020, el Think Tank Digital de Línea Directa Aseguradora ha cumplido su primer aniversario. Este grupo, que ha tenido ya 4 reuniones desde que se constituyó, busca que los directivos de la compañía y los líderes de negocios disruptivos de otros sectores analicen y debatan sobre las últimas tendencias en digitalización y soluciones útiles para los clientes, que les aporten verdadero valor. Está formado por los máximos responsables de las Áreas de Motor y Transformación Digital, Tecnología, Salud y Personas, Comunicación y Sostenibilidad de Línea Directa, así como por reconocidos expertos en innovación y digitalización, como Javier Rodríguez Zapatero, presidente de ISDI y ex Director General de Google España y Pablo Foncillas, profesor del Instituto de Empresa, entre otros. Este año, se ha incorporado a este grupo Pablo Fernández, Co-fundador de Clicars, el primer e-commerce de venta de coches de segunda mano en España y que se ha convertido en un negocio de éxito a nivel europeo en sólo cinco años.

## **Estudio "Homo Digitalis"**

### **Los riesgos del uso de la tecnología en la vida cotidiana**

El uso de las nuevas tecnologías en la vida cotidiana es cada vez mayor, y los riesgos a los que las personas se enfrentan en cuanto a la desinformación, la cesión de datos personales, y los ataques cibernéticos son también cada vez más preocupantes. Por eso, Línea Directa, en su apuesta por la digitalización y la tecnología, presentó en 2020 el estudio "Homo Digitalis: Los riesgos del uso de la tecnología en la vida cotidiana" con el objetivo de analizar los beneficios, pero también los riesgos y las grandes paradojas que se producen en la opinión de los usuarios con relación a las nuevas tecnologías. Las conclusiones del informe fueron llamativas ya que el 90% de los españoles considera que deben sancionarse los bulos intencionados que circulan por redes sociales y WhatsApp, sin embargo, es también en estos canales donde se comparte más información personal. Por otro lado, las Administraciones Públicas son consideradas las entidades más fiables cuando se ceden los datos. Sin embargo, cuando éstas promueven proyectos de gran impacto social generan mucha desconfianza. Es lo que ocurre con la App Radar Covid, que más del 70% no se la descarga por temor al uso que se hagan de sus datos. Estas son algunas de las paradojas que ha puesto encima de la mesa este estudio.





# Hogar.

Línea Directa Aseguradora, S.A.

Memoria Corporativa 2020

**Olga Moreno**

*Directora de la Línea de Negocio de Hogar*

**“La División de Hogar aporta el 72% del crecimiento total del Grupo y más del 20% de su cartera de clientes.”**



## Hogar.

### Hogar. Crecimiento y consolidación.

Desde su lanzamiento en 2008, la División de Hogar de Línea Directa Aseguradora se ha consolidado como uno de los principales motores de crecimiento y de diversificación del Grupo, gracias a su oferta de productos flexibles que se adaptan a las necesidades de cada tipo de cliente a un precio muy competitivo.

En 2019, el volumen de primas devengadas de la Línea de Negocio de Hogar superó los 111,3 millones de euros. En 2020, el volumen de primas devengadas de la Línea de Negocio de Hogar superó los más de 120,6 millones de euros, lo que supone un incremento neto de más del 8% respecto a 2019; un ritmo de crecimiento de más del triple al registrado por el sector. Este dinamismo, sostenido a lo largo de los años, ha permitido a Línea Directa consolidarse en poco más de una década como la 12ª aseguradora del Ramo por volumen de primas de forma completamente orgánica, es decir, sin recurrir a compras o fusiones.

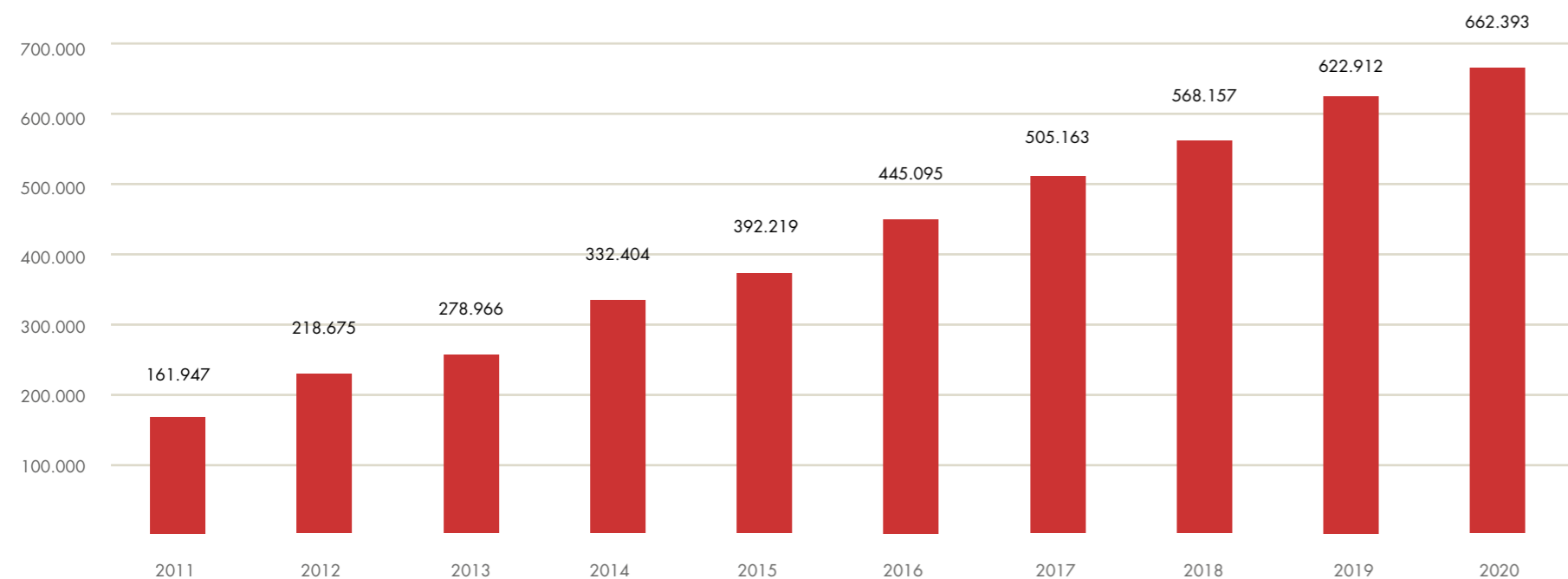
Por su parte, el volumen de cartera de la Línea de Negocio de Hogar de Línea Directa se incrementó durante el pasado año en más de 39.000 pólizas, lo que ha permitido a la compañía alcanzar la cifra de 664.000 hogares asegurados, un 6% más que en 2019. De esta forma, la Línea de Negocio de Hogar aporta el 72% del crecimiento de cartera de la compañía y el 21% de la cartera total del Grupo, unas cifras considerables teniendo en cuenta el carácter no obligatorio del seguro.

#### Eficiencia en los procesos

En el ejercicio 2020 se ha dado continuidad al plan de Transformación Digital de la compañía. En el ramo de hogar se han desarrollado mejoras de eficiencia en todos los procesos para adaptarlos a los entornos y soportes digitales.

### Evolución de la cartera

de a división de Hogar de Línea Directa Aseguradora.



## La Línea de Negocio de Hogar aporta ya más del 70% del crecimiento de cartera del Grupo.

### Generación Covid-19:

#### Cómo han cambiado los hogares españoles durante la pandemia.

En 2020, la División de Hogar de Línea Directa Aseguradora publicó el estudio “Generación Covid-19: Cómo han cambiado los hogares españoles durante la pandemia” en el que se analiza cómo la vivienda, en un año marcado por la Covid-19 y el confinamiento, se ha convertido en el lugar donde se hace todo y esto ha hecho que las familias se replanteen qué tipo de hogar quieren y necesitan.

Dos de las principales conclusiones que se desprenden del informe tienen que ver con las mudanzas y las reformas. Según el estudio realizado, un 7,3% de los encuestados, lo que equivale a 1,3 millones de hogares en España, dice haberse cambiado de vivienda este 2020 tras el confinamiento por la Covid19. Además, 1 de cada 5 propietarios, lo que se traduce en 4 millones de hogares en el país, ha optado por reformar su casa a raíz de la pandemia.

Asimismo, se ha seguido trabajando en la automatización de procesos que, por su naturaleza, pueden resolverse a través de la tecnología. Esto permite, por un lado, que los clientes puedan autogestionarse algunos trámites de manera fácil y sencilla y, por otro, que los especialistas de la compañía puedan focalizarse en aportar valor real al cliente.

#### Nuevas alianzas, sinergias y fidelización

En 2020, la División de Hogar de Línea Directa Aseguradora ha potenciado alianzas con compañías de otros sectores para dinamizar su estrategia comercial apostando por el crecimiento y la captación de nuevos clientes, con ofertas atractivas y descuentos potentes, además de generar nuevas formas de fidelización.

Un ejemplo de ello ha sido el acuerdo alcanzado a principios de 2021 con Naturgy, empresa líder en el sector eléctrico y gasístico de España. Gracias a esta alianza, la división de Hogar de Línea Directa Aseguradora desarrolla nuevas vías de generación de demanda, ofreciendo servicios de valor añadido a su actual oferta comercial, dentro de la filosofía de flexibilidad y personalización que caracteriza a esta línea de negocio.

Además de esta nueva forma de fidelizar, el seguro de Hogar de Línea Directa se adhirió en 2019 a SUMA, el plan de fidelización de la compañía, que permite al cliente acumular importantes descuentos en la renovación de su póliza. En sólo un año desde su puesta en marcha, el ramo de hogar ha hecho 10.000 altas en este programa lo que pone de manifiesto la buena acogida de los clientes.

Además de las nuevas alianzas y programas de fidelización, en este 2020 se han potenciado las sinergias con otras líneas de negocio. La línea de Negocio de Hogar se ha consolidado como un gran generador de demanda para el seguro de Salud, generando 19.000 asegurados de Salud con un seguro dental en este ejercicio.

# Vivaz.

Línea Directa Aseguradora, S.A.

Memoria Corporativa 2020



**David Pérez-Renovales**  
*Director General de Salud*

**“Vivaz, una marca nativa digital, ofrece un seguro sencillo y flexible que promueve los hábitos de vida saludables con un sistema de recompensas único en la industria del seguro.”**

## Vivaz, el seguro de salud inteligente.

Vivaz es la marca de seguros de Salud de Línea Directa Aseguradora, S.A. En solo tres años de operaciones cuenta con casi 90.000 clientes, lo que le consolida como un verdadero dinamizador del mercado. En 2020, ha sido galardonada como la mejor aseguradora de servicios sanitarios en un año marcado por la crisis sanitaria del coronavirus.

En 2020, Vivaz ha continuado creciendo y consolidándose. Su cartera de clientes ronda ya los 90.000 asegurados y cuenta con un volumen de primas devengadas de 21 millones de euros, lo que le ha permitido alcanzar el puesto 23 entre las aseguradoras del Ramo. Fruto de su compromiso con la tecnología, la flexibilidad y la experiencia de cliente, la publicación New Medical Economics reconoció a Vivaz como la mejor marca de servicios sanitarios del año.

### Vivaz y la telemedicina

En un año marcado por la pandemia de la COVID-19, Vivaz lanzó el servicio de telemedicina, poniendo a disposición de todos los asegurados de manera gratuita, independientemente del tipo de póliza, la App Vivaz Médico Online para que los clientes pudieran usar su seguro sin salir de casa tanto en las consultas de medicina general como en las de especialistas.

Desde marzo, más de 8.500 usuarios, casi un 10% de la cartera, se han descargado el aplicativo, a través del que se han atendido casi 17.000 consultas por chat y videoconferencia. Casi la mitad de estas consultas han sido de medicina general, seguido de las videoconsultas al nutricionista, al pediatra y al ginecólogo.

### Pasos contra el Coronavirus

Ante la situación de falta de material y productos sanitarios provocada por la crisis del coronavirus a principios de la pandemia, Vivaz creó el reto colectivo #PasosContraElCoronavirus. A través de la iniciativa, la marca buscaba, por un lado, animar a la sociedad a realizar actividad física durante el confinamiento y, por otro, donar material y productos sanitarios (mascarillas FFP2, gafas de protección, guantes y geles, entre otros) para las residencias de mayores y unidades de cuidados paliativos. De esta forma, por cada 5.000 pasos monitorizados a través de la App, la marca donó 1€ para comprar material.

En este reto colectivo participaron 2.700 personas que realizaron un total de 365 millones de pasos. A través de esta iniciativa, se recaudaron 73.000 euros destinados a donar material de protección y desinfección para el centro de mayores San Camilo en la localidad de Tres Cantos.

### Apostando por la vida saludable

Desde su lanzamiento en septiembre de 2017, Vivaz fomenta y promueve la adopción de hábitos de vida saludables en la población. Para ello, Vivaz recompensa hasta con 200€ en la renovación de su seguro a los clientes cada que caminen 10.000 pasos y duerman 7 horas, actividad mínima recomendada por la Organización Mundial de la Salud.

Vivaz ofrece un sistema de recompensas único en la industria del seguro. Esta es, sin duda, la gran propuesta de valor que seguiremos desarrollando y consolidando.



Al cierre de 2020, “Vivaz Actividad” contaba con más de 46.000 usuarios registrados, el doble que en 2019. Además, a la contabilización de los pasos de los clientes, se ha sumado la de los minutos de actividad deportiva, lo que ha supuesto un gran incremento del número de veces que se ha cumplido el reto de actividad, pasando de 750.000 a 1.190.000 veces, casi un 60% más. El total de pasos ha alcanzado los 22.800 millones de pasos, una cifra considerable teniendo en cuenta el confinamiento vivido durante gran parte del año.

Para potenciar la gamificación y la fidelización, este año Vivaz incluyó una nueva funcionalidad en “Vivaz Actividad”: un Marketplace en el que los usuarios que participan en grupos van acumulando puntos al margen del descuento y pueden canjear dichos puntos por regalos. Desde su lanzamiento en septiembre de 2020, se han canjeado más de 500 premios como cheques para tiendas deportivas, pulseras de actividad, experiencias de belleza y salud, etc.

En el ámbito de las renovaciones, 3.500 pólizas han sido renovadas durante el pasado ejercicio con un descuento medio de 38€ por el reto de actividad y sueño.

Además de promover hábitos de vida saludables, Vivaz es la primera marca de seguros de Salud que permite a sus clientes contar con pruebas diagnósticas preventivas, aunque no estén asociadas a ninguna sintomatología. Con todo ello Vivaz intenta aunar dos objetivos estratégicos: que sus clientes gocen de una mejor salud en general y que se beneficien de ello en el precio de su seguro.

+76 mil

**Vivaz Gestión**

Usuarios en la app

+46 mil

**Vivaz Actividad**

Usuarios en la app

+17 mil

**Vivaz Médico Online**

Usuarios en la app

### Covid-19 y Jubillennials

### Impacto en los hábitos de vida saludable de la población española.

En 2020, Vivaz publicó el estudio “Covid-19 y Jubillennials: Impacto en los hábitos de vida saludable de la población española”. El informe, que se realizó con la colaboración de Manuel Castillo, catedrático de la Facultad de Medicina de Granada y presidente de la Sociedad Española de Medicina Antienvjecimiento y Longevidad, concluye que los mayores han sobrellevado mejor el confinamiento porque solo 2 de cada 10 Jubillennials ha llevado mal estar en casa. Por el contrario, casi 4 de cada 10 españoles de 35 a 44 años admiten que han llevado esta situación del confinamiento mal o muy mal, el doble que las personas de más edad.

Además, el informe también destaca que los Jubillennials, a pesar de ser uno de los colectivos de riesgo y de los más golpeados por la pandemia, han demostrado mayor resistencia psicológica y física al confinamiento porque algo más de la mitad no ha tenido cansancio o falta de energía y el 66% no ha perdido el interés en hacer cosas.

# Línea Directa Asistencia.

Línea Directa Aseguradora, S.A.

Memoria Corporativa 2020



**Julio Agullo**

*Director de Línea Directa Asistencia*

**“Línea Directa Asistencia es pionera a la hora de generar nuevos productos y coberturas en el ámbito de las empresas de servicios, que adecuamos a las necesidades de cada cliente.”**

**16,1**  
millones de euros  
de beneficio antes de impuestos.

## Línea Directa Asistencia.

### Vocación de servicio.



**En un contexto muy complejo**, en el que el confinamiento de la población y el consiguiente cese de la movilidad provocaron un drástico descenso en el número de servicios de Asistencia en carretera, Línea Directa Asistencia logró mantener un nivel de rentabilidad similar a años anteriores, obteniendo un Beneficio antes de Impuestos de 16,1 millones de euros, lo que demuestra su gran capacidad de adaptación al entorno.

La prioridad de Línea Directa Asistencia durante el pasado ejercicio fue garantizar la continuidad de todos los servicios, así como la seguridad de clientes, empleados y colaboradores. En este sentido, la firme apuesta de la compañía por el trabajo en remoto fue clave para conseguirlo, especialmente en procesos y servicios tan críticos y decisivos como es la Asistencia en Carretera, donde la satisfacción de los clientes alcanzó los más altos niveles.

Además, en un contexto en el que la presencialidad y los desplazamientos eran inviables en el proceso de verificación de daños, la compañía impulsó la fotoverificación como herramienta de valoración, aumentando y reforzando los equipos especializados en el procedimiento y extendiendo el servicio a los siete días de la semana. Respecto a los empleados, Línea Directa Asistencia puso a disposición del Grupo los servicios de Sonrye, la plataforma de movilidad de la compañía, con el objetivo de hacerles llegar el soporte técnico necesario para que pudieran realizar su labor. Sonrye, una marca muy consolidada en el ámbito del traslado y entregas personalizadas de vehículos, realizó alrededor de 1.000 servicios para los empleados de todo el Grupo, atendiendo a todas las necesidades derivadas de su desempeño profesional.

### Proyectos estratégicos

En 2020, Línea Directa Asistencia ha continuado potenciando y desarrollando sus proyectos estratégicos, entre los que destacan la mejora de la experiencia de cliente y el impulso a la digitalización. Para ello, se ha avanzado en la gestión integral y personalizada de las prestaciones, ampliando la garantía de Ayuda Mecánica a Domicilio e incluyendo entre sus coberturas el servicio de traslado del coche para realizar la Inspección Técnica de Vehículos (ITV), una medida que ha tenido una gran acogida entre los conductores.

En el ámbito de la Transformación Digital, un proyecto transversal a todo el Grupo, Línea Directa Asistencia sigue desarrollando diversas soluciones colaborativas para optimizar la versatilidad y la flexibilidad de los procesos internos. Para ello, la compañía implementará a lo largo del presente ejercicio diversas mejoras en el proceso de petición de asistencia a través del teléfono móvil, potenciará la fotoverificación como sistema prioritario de valoración de daños en la contratación y seguirá impulsando la versatilidad de la marca Sonrye, una herramienta muy útil para incrementar el volumen de facturación externa.

# Servicios y Prestaciones.

Línea Directa Aseguradora, S.A.

Memoria Corporativa 2020



**José Antonio Egido**  
*Director de Servicios y Prestaciones*

**“El Área de Servicios y Prestaciones gestiona muchos de los procesos aseguradores más críticos, y es responsable de una parte importante de la reputación operacional de la compañía.”**

## Servicios y Prestaciones.

### El momento decisivo.

**277** mil  
eventos comunicados  
a los clientes.

El Área de Servicios y Prestaciones de Línea Directa Aseguradora constituye el mayor centro de coste de la compañía, ya que, durante el pasado año, el volumen en el pago de prestaciones alcanzó los 541 millones de euros, un 7% menos que en 2020. La eficiencia y la calidad de sus procesos y gestiones, desarrollados en gran medida por canales tecnológicos de última generación, y la calidad en la suscripción del riesgo, gestionada por el Área Técnica, permiten al Grupo registrar una de las siniestralidades netas más bajas del sector (61,6%), 6,5 puntos porcentuales menos que el ejercicio anterior.

#### Tecnología y omnicanalidad

2020 ha supuesto un punto de inflexión en la puesta en marcha y desarrollo de nuevas vías de comunicación con el cliente, basadas en la automatización, la tecnología y la omnicanalidad. Para ello, se han implementado importantes mejoras en diversos aplicativos de WhatsApp, un canal que fue elegido por el 89% de los asegurados para comunicarse con la compañía en caso de siniestro.

La red de talleres colaboradores de la compañía comenzó a gestionar a través de esta aplicación la recepción de fotos y el envío de los distintos hitos en la reparación de los vehículos, tales como la entrada del coche en el taller, la finalización del proceso de valoración o el envío de una fecha estimada de entrega, sumando un total de 227.000 eventos comunicados a los clientes. En el Ramo de Hogar también se ha incorporado la posibilidad de comunicar a los asegurados un amplio abanico de hitos a través de la citada aplicación, como el envío de profesionales al domicilio o las modificaciones de citas de reparación, entre otros.

También en el plano de la relación con el cliente, en 2020 se ha potenciado la utilización de los chatbot telefónicos que, facilitan la apertura de partes en los siniestros más sencillos, como los accidentes de daños propios y los que solamente tienen un único contrario y carecen de lesionados. En Hogar también



El Área de Servicios y Prestaciones se apoya en un amplio abanico de medios tecnológicos de última generación y en la profesionalidad de su equipo humano para dar respuesta a los clientes en caso de sufrir un accidente en su vehículo o su domicilio.



se está empleando esta metodología en los siniestros de daños por agua y en los derivados de eventos atmosféricos. Esta estrategia, que está dando unos excelentes resultados, se seguirá desarrollando en 2021 con el objetivo de lograr entre un 80% y un 90% de apertura automática, así como una plena omnicanalidad.

Respecto a los desarrollos tecnológicos relacionados con las redes de colaboradores, en 2020 se han logrado dos hitos importantes. En primer lugar, en el Ramo de Hogar, se han completado las funcionalidades que estaban pendientes en la plataforma de reparadores y, por otro, se ha dotado a este tipo de siniestros de un soporte técnico de gestión pericial que permitirá a la compañía desarrollar una red propia. Además, se ha implementado la videoperitación en sala, un novedoso canal a través del que se gestionan la mayor parte de las indemnizaciones a los asegurados.

En Autos, se ha ultimado la integración de una nueva plataforma de peritación presencial con Solera, que estará en producción a lo largo del primer trimestre de 2021 y que permitirá reducir sensiblemente los trámites en procesos tales como la gestión pericial y la comunicación de los valoradores con la compañía y el asegurado, proporcionando información en tiempo real y un valioso conocimiento sobre todo el proceso.

**66,6%**  
siniestralidad neta  
registradas en 2020.



## Servicios y Prestaciones.

**Es el pasado año se ha impulsado la resolución de los siniestros en un único contacto.**

### **Daños materiales**

En el ámbito de la gestión y reparación de los daños materiales, el pasado año se ha impulsado la resolución de los siniestros en un único contacto (First Call Resolution), desarrollado a través de cualquier canal disponible. El proceso parte de un sistema de triaje automatizado que determina la mejor forma de reparar los daños, bien indemnizándolos directamente en 48 horas o bien derivando la gestión a la red de valoradores y reparadores, que han recibido más del 60% del volumen de siniestros de este tipo registrados durante el año.

Además, se ha profundizado en convenios sectoriales que tienen como objetivo la agilización de la tramitación del siniestro, destacando la colaboración desarrollada con el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) en los casos de daños por DANA (Depresión Atmosférica Aislada en Niveles Altos), siempre bajo el prisma de la excelencia y la transparencia.

### **Gestión de daños corporales y redes**

Muy pocos procesos aseguradores son tan delicados y sensibles como la gestión de los daños corporales derivados de un accidente de tráfico. Para atenderlos, Línea Directa cuenta con herramientas únicas en el sector, tales como el Tratamiento Médico Integral, una completa red de profesionales que la compañía brinda a los afectados de forma completamente gratuita y que logra reducir sensiblemente los tiempos medios de recuperación. Además, se han sentado las bases para preparar los procedimientos y operativas de la compañía para la vuelta a la normalidad, en la que la frecuencia accidental podría aumentar considerablemente.

### **Lucha contra el fraude**

El equipo antifraude de Línea Directa Aseguradora tiene como objetivo fundamental identificar los intentos de estafa al seguro por parte de falsos perjudicados en accidentes de tráfico. Para ello, la compañía se apoya en un extenso equipo humano con una larga experiencia en la gestión de partes que colabora activamente con los mejores especialistas en el ámbito de la investigación y la valoración. Asimismo, el equipo antifraude de Línea Directa Aseguradora cuenta con los mejores medios tecnológicos capaces de identificar conductas arquetípicas dentro de los intentos de estafa, siempre con el objetivo de desarrollar las investigaciones correspondientes con todas las garantías existentes para los implicados.

En un escenario general de confinamiento, 2020 ha supuesto un verdadero desafío para el equipo antifraude por la imposibilidad real de realizar seguimientos físicos, que ha sido compensado por el empleo de otros medios de investigación que han aportado más versatilidad a todo el proceso de identificación y detección de los intentos de estafa. Por eso, la actividad del equipo antifraude se ha encaminado especialmente a combatir a las redes organizadas, que, según el último Barómetro publicado por Línea Directa, se han multiplicado por 3 en menos de 10 años.

**2020 ha sido un año especialmente complejo en el ámbito de la gestión de siniestros en el Ramo de Hogar, ya que al incremento de la frecuencia accidental en las viviendas debido al confinamiento.**

**90%**  
**de aperturas automáticas**

Objetivo 2021.

### **Accidentes en el hogar**

2020 ha sido un año especialmente complejo en el ámbito de la gestión de siniestros en el Ramo de Hogar, ya que al incremento de la frecuencia accidental en las viviendas debido al confinamiento, hay que sumarle los efectos causados por “Gloria”, la mayor DANA experimentada en España los últimos años. El aumento de los siniestros derivado de este evento atmosférico, se gestionó potenciando la omnicanalidad y las herramientas tecnológicas, como los chatbot y los canales digitales, que permitieron optimizar los procedimientos de apertura. Asimismo, este tipo de plataformas ayudaron a automatizar el lanzamiento de procesos y la toma de decisiones en el siniestro, acortando los tiempos de gestión y eliminando los errores manuales.

Por su parte, la pandemia vivida durante la mayor parte del año propició el desarrollo de la videoperitación como herramienta de valoración de daños, tanto en los equipos internos como en los gabinetes externos y locales, potenciando la indemnización como medio de resolución de los siniestros.

También durante el pasado año, el Área siguió desarrollando LDAREparaciones, la red propia de reparación del Grupo Línea Directa en el ámbito de las prestaciones de Multirisgo. Esta compañía, que se creó hace 4 años y que está constituida por fontaneros, albañiles y pintores en plantilla, opera en el ámbito de la Comunidad de Madrid y tiene como objetivo fundamental responder a los exigentes estándares de calidad del Grupo en este ámbito, aportando un mayor conocimiento del proceso de reparación en el Hogar y brindando una información que, por su trascendencia, resulta estratégica en la contención del gasto siniestral y en los índices de recomendación de los clientes.

### **Car Madrid y Car Barcelona**

El proyecto CAR (Centro Avanzado de Reparación) se inició en Madrid en 2008 con la creación de un taller de última generación que tenía por objetivo ofrecer un servicio integral al cliente desde la apertura del parte hasta la reparación del coche, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo Línea Directa. Diez años después, fue inaugurado el centro CAR Barcelona, que también ha aportado a la compañía una información muy valiosa en materia de reparaciones y que, junto al centro madrileño, ha servido de banco de pruebas en la implementación y mejora de aplicativos y procesos de carácter tecnológico.

En este sentido, el pasado año se ha potenciado el uso de WhatsApp como canal de comunicación con el cliente, abarcando procesos tan diversos como la gestión de la cita, la solicitud de coche de sustitución, la petición de servicios de recogida y entrega o incluso la consulta del estado de la reparación. Como gran novedad en materia de servicios, CAR ha comenzado a realizar la recogida y entrega de vehículos a través de empleados del taller, con una valoración excelente entre los usuarios.



# Tecnología.

Línea Directa Aseguradora, S.A.

Memoria Corporativa 2020



**Ana Sánchez Galan**  
*Directora del Área de Tecnología*

**“Línea Directa, desde su creación, ha basado su fortaleza, su crecimiento y su desarrollo en el empleo de la tecnología de última generación.”**

### Innovación digital

**El modelo directo**, que carece de redes de agentes y oficinas, se asienta sobre una fuerte inversión tecnológica que permite dar servicio desde una única localización. Esta realidad supone una gran ventaja competitiva en el ámbito de la digitalización, la omnicanalidad y la flexibilidad; tres ámbitos en los que Línea Directa se ha convertido en una verdadera referencia.

El Área de Tecnología de Línea Directa Aseguradora constituye un extraordinario soporte técnico sobre el que la compañía desarrolla no solo su actividad de negocio, sino también su ambicioso proceso de digitalización, que trata de habilitar nuevas formas de relación con el cliente basadas en la automatización y la flexibilidad.

En 2020, la compañía ha desarrollado su estrategia en este ámbito potenciando la innovación tecnológica, el Big Data, la omnicanalidad y la digitalización, orientándola al cliente, los empleados y los propios procesos del Área, con el objetivo de alcanzar inmediatez, disponibilidad y una gran velocidad de desarrollo en los diferentes desafíos que plantea el mercado y la propia actividad de la compañía. El Área emplea en el planteamiento y ejecución de sus proyectos la metodología Agile, siempre con el propósito de dar respuesta a las necesidades del negocio y de optimizar la capacidad para ofrecer soluciones eficientes y flexibles.

### Innovación tecnológica

En el ámbito de la innovación, el Área de Tecnología de Línea Directa Aseguradora ha trabajado en tres entornos distintos: los chatbots tanto de voz como digitales, el uso de WhatsApp como un nuevo canal de comunicación con el cliente y, finalmente, el uso de Inteligencia Artificial en el procesamiento de fotos e imágenes para poder automatizar procesos, acortar sensiblemente los tiempos de gestión y, sobre todo, ofrecer a nuestros clientes experiencias y servicios más útiles y sencillos.

Respecto al primer entorno, el Área de Tecnología, en combinación con la de Servicios y Prestaciones, implementó en 2020 diversos bots de voz para el proceso de apertura de siniestros tanto en Autos como en Hogar. En Autos, el nuevo procedimiento se utilizó sobre todo para abrir aquellos expedientes que, por su naturaleza más simple, el cliente no necesita de un asesoramiento especial por parte de los profesionales de la compañía, sino que demanda agilidad y rapidez de gestión. En cualquier caso, la iniciativa ha constituido un éxito considerable, ya que el 35% de los partes abiertos se registraron a través de este sistema, lo que supone que ya se ha alcanzado el 50% de su capacidad.

En los accidentes de Hogar, los bots se utilizaron en los siniestros causados por daños atmosféricos y por daños por agua, también con éxito. Hasta el mes de octubre, se abrieron por este sistema casi 900 partes de daños por agua y más de 400 de daños atmosféricos. Respecto a los bots digitales, se realizaron importantes mejoras con el objetivo de ampliar el abanico de posibilidades de utilización, ofreciendo la navegación por botones o por conversación, la reproducción de vídeos e imágenes y la capacidad de utilizar formularios.

## El Área de Tecnología constituye un extraordinario soporte técnico sobre el que la compañía desarrolla su ambicioso proceso de digitalización.

# 75<sup>mil</sup>

### siniestros comunicados por whatsapp

Partes abiertos registrados

También se ha utilizado WhatsApp como canal de comunicación con el cliente en más de 75.000 siniestros; un aplicativo muy valorado por el consumidor gracias a su flexibilidad y a su fuerte alineamiento con el soporte mobile. De hecho, se recibieron a través de este canal más de 211.000 imágenes y fotografías y se cerraron 110 citas de reparación de vehículos. En el ámbito de la recepción y tratamiento de fotos, se ha trabajado en implementar diversos sistemas de anonimizadores automáticos, así como detectores de matrículas, daños materiales o lectores de documentos, entre otros.

### Infraestructura de sistemas y desarrollo

En los últimos años, Línea Directa Aseguradora ha trabajado en la Digitalización del área de Tecnología mejorando su infraestructura de sistemas, transformando su arquitectura y su metodología de desarrollo e incrementando la disponibilidad de los sistemas, algo fundamental en un sector que, cada vez más, exige una disponibilidad permanente. Asimismo, también se ha potenciado la velocidad de desarrollo, la inmediatez en la disponibilidad de información y la simplificación y mejora de los procesos, asentando la estrategia en el ámbito digital y en la integración con soluciones de terceros.

### Digitalización y omnicanalidad

En el ámbito interno, el Área de Tecnología ha impulsado las herramientas colaborativas y la nueva Intranet. El objetivo ha sido potenciar la eficiencia y la productividad de los empleados a través de los recursos técnicos, sentando las bases para lograr una gestión transversal de todo el flujo de trabajo en la organización.

Además, se ha desarrollado la metodología Kanban en la gestión de proyectos con la finalidad de mejorar su visibilidad, reducir las dependencias, primar la sencillez, centrar el trabajo en su tiempo de ciclo y detectar y resolver los cuellos de botella. Para ello, se ha invertido en herramientas específicas de gestión de la demanda y de los estados, de comunicación y monitorización colaborativa entre los intervinientes, de documentación interactiva y de control del trabajo.

En el ámbito externo, se ha continuado digitalizando los diferentes procesos de negocio, se ha desarrollado diversas herramientas en materia de gestión de contactos y se ha mejorado la infraestructura técnica, reforzando la convivencia de las capacidades on-line de atención 24 horas y los procesos batch, asegurando así la continuidad del servicio.

Respecto a la omnicanalidad, se ha tratado de mejorar la vinculación de la compañía con los clientes en todos los canales y dispositivos, para ofrecer la experiencia más relevante y decisiva posible y atender a cada contacto a través del canal más adecuado.

# Nuestros compromisos.

## Un proyecto ético, rentable y sostenible.

En 2020, el Grupo Línea Directa puso en marcha el IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022, que implementa las dimensiones ASG en la estrategia corporativa. El Consejo de Administración de Línea Directa asume la máxima responsabilidad en materia de Sostenibilidad, mientras que un Comité específico, formado por el Presidente y la Alta Dirección de la compañía, aprueba y supervisa su cumplimiento.

El IV Plan Sostenibilidad, que tendrá una vigencia de tres años (2020-2022), recoge el compromiso de la compañía con la estrategia de desarrollo mundial de las Naciones Unidas, que, en materia de sostenibilidad, se materializa en los ODS y la Agenda 2030. En concreto, el Grupo Línea Directa se ha vinculado con 8 objetivos: ODS 3, Salud y bienestar; ODS 5, Igualdad de Género; ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico; ODS 9, Industria, Innovación e Infraestructura; ODS 10, Reducción de las desigualdades; ODS 13, Acción por el clima; ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas y ODS 17, Alianzas para conseguir los objetivos.

Para la elaboración del IV Plan se contó con la colaboración de dos consultoras especializadas en sostenibilidad, con el fin de analizar el Plan en vigor, obtener una visión de conjunto de la materialidad y concretar las acciones necesarias para poder cumplir con los retos de la compañía frente a la sociedad. Este análisis incluyó un *benchmark* de diferentes *peers*, información de diferentes estudios sectoriales, el análisis de los principales estándares de gestión ASG y de algunos índices de sostenibilidad relevantes, así como la regulación del sector asegurador en este ámbito. Asimismo, se realizaron diversas entrevistas a los directores de las áreas con mayor peso específico en cuestiones de sostenibilidad.

En total, se han identificado 15 áreas de acción que, a su vez, se concretan en 71 acciones, de las que el 16% son del eje Ambiental, 42% del eje Social y otro 42% del eje de Buen Gobierno.

El IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022 también aborda el desafío de adaptar las políticas de sostenibilidad a la conversión de Línea Directa Aseguradora en una sociedad cotizada. En este sentido, el Plan incorporó cuestiones fundamentales de Gobierno Corporativo, Gestión de riesgos ASG, Transparencia y fiscalidad, Finanzas sostenibles y Cambio climático, entre otros, lo que incorpora las dimensiones ASG en el Negocio, la Organización y la Sociedad.



## Nuestros compromisos.



### Línea Directa apuesta por la I+D

Línea Directa Aseguradora apuesta firmemente por la promoción e inversión en I+D, apoyando económicamente a diversos proyectos que, por su trascendencia, viabilidad y alineamiento con su política de Sostenibilidad, aportan un claro interés general, económico o científico para el conjunto de la sociedad. Durante 2020, Línea Directa Aseguradora ha invertido en diferentes proyectos, de los cuales destacan especialmente cuatro: uno relacionado con la Seguridad Vial y otros tres con Salud, concretamente, con la lucha contra la pandemia de la COVID-19.

El primero de ellos ha consistido en un estudio sobre protección lateral de los ocupantes en vehículos autónomos de nivel 4 cuando adoptan posición de relax y que analiza el comportamiento de los objetos involucrados en la absorción de energía. Las tres inversiones relacionadas con Salud se focalizaron en la lucha contra la COVID-19, concretamente en los nuevos patógenos vaculanes estables de fermentación recombinante, en un nuevo método de diagnóstico de la enfermedad basado en los niveles de porfirias, y en un sistema de diagnóstico in vitro para la detección del virus de SARS- COV-2 frente a otros coronavirus.

## Sostenibilidad y salida en Bolsa.

	Eje Ambiental	Eje Social	Eje de Buen Gobierno
<b>NEGOCIO</b>	Cadena de suministro responsable	Productos comprometidos con la sociedad	Innovación y responsabilidad en el negocio
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Cambio climático	Empresa saludable Empresa responsable Compromiso Talento y cultura	Gobierno Corporativo Salud y seguridad laboral
<b>SOCIEDAD</b>	Impacto ambiental	Seguridad Vial Contribución positiva a la sociedad.	Alianzas Transparencia del negocio

## En 2020, el Grupo Línea Directa puso en marcha el IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022, que implementa las dimensiones ASG en la estrategia corporativa.

### Materialidad.

Para identificar los aspectos materiales del Plan de Sostenibilidad, se realizaron dos análisis: uno externo y otro interno.

#### El análisis externo incluyó:

- El análisis de tendencias y buenas prácticas, estudios del mercado asegurador, informes anuales del IBEX, *peers* sectoriales y tecnológicos y noticias y tendencias relevantes sobre ASG.
- La incorporación de novedades regulatorias de transparencia, de cambio climático y de la UE en materia de sostenibilidad.
- La orientación sobre las demandas y requerimientos por parte de las instituciones, Administraciones, Estándares y de los Índices más relevantes.

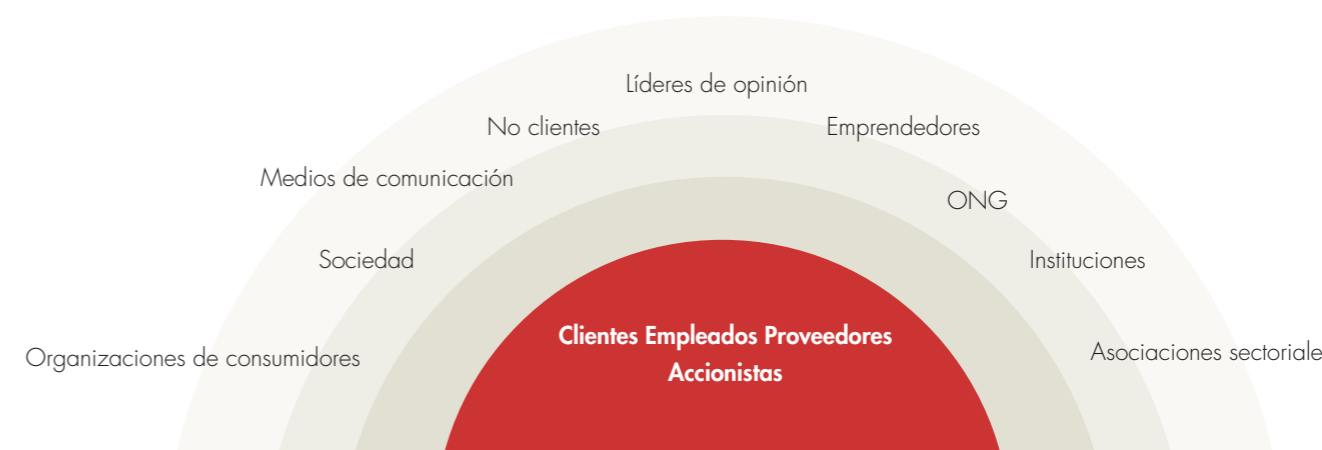
#### Por otro lado, se realizó un análisis interno, que incluyó:

- La identificación de los puntos fuertes y débiles y las áreas de oportunidad a partir del III Plan de RSC 2017-2019 del Grupo Línea Directa.
- La realización de entrevistas con áreas clave de la compañía, donde se recogieron los principales retos que afronta el Grupo, las prioridades estratégicas de las áreas y las acciones de sostenibilidad planificadas.

Tras analizar ambos resultados, se identificaron los temas de mayor relevancia en función del criterio experto y se elaboró una matriz de materialidad que recoge la importancia para los Grupos de Interés de los principales topics.

#### Grupos de Interés

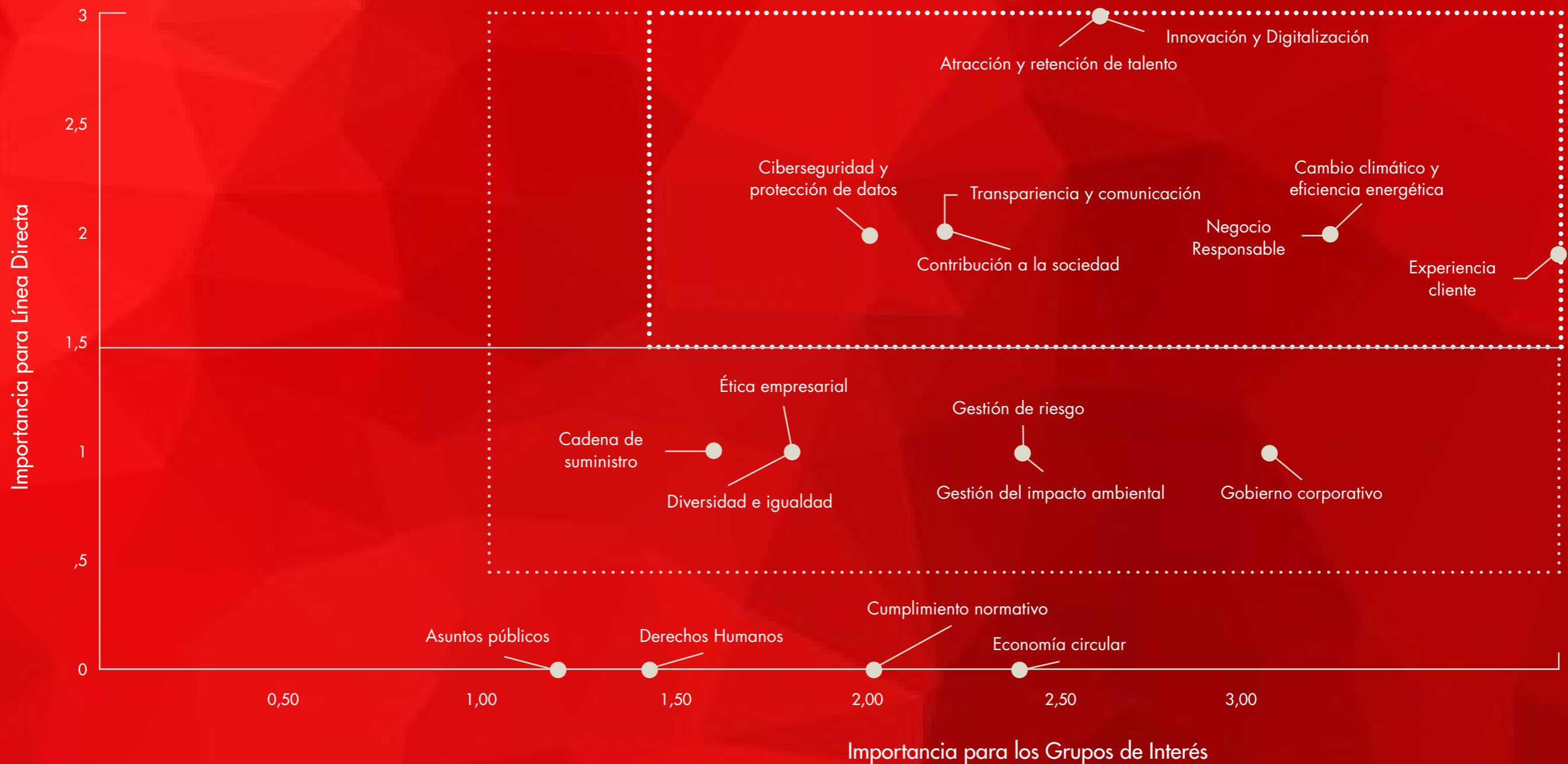
El Plan de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa identifica a los Grupos de Interés de la compañía en torno a dos niveles diferentes en función de si mantiene o no una relación contractual con ellos. En primer lugar, se encuentran los *stakeholders* con los que sí se ha establecido dicha relación: el accionista, los clientes, los empleados y los proveedores. En segundo lugar, se encuentra el resto: los medios de comunicación, las instituciones, los emprendedores, las asociaciones sectoriales, los líderes de opinión, las ONG, los no clientes y la sociedad en general.



El Plan de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa identifica a los Grupos de Interés de la compañía en torno a dos niveles diferentes en función de si mantiene o no una relación contractual con ellos.

Materialidad

Matriz de materialidad



# Diálogo con empleados.

Línea Directa Aseguradora, S.A.

Memoria Corporativa 2020



**Mar Garre**  
*Directora de Personas, Comunicación  
y Sostenibilidad*

**“Desde hace unos años estamos viviendo un proceso de digitalización que se ha acelerado con la Covid-19”.**

## Diálogo con empleados.

### Nos importan las personas.

La Covid-19 ha demostrado el valor que tienen las personas para Línea Directa y la preocupación del área de Personas y Comunicación Interna por cuidar y mantener seguros a sus empleados. Poniendo a las personas en el centro de las decisiones, se ha gestionado esta situación garantizando su seguridad y transmitiendo calidez humana en los momentos más complicados.

Línea Directa tiene claro que las personas son el centro de las organizaciones y los catalizadores de los cambios en la sociedad. Por ello, la compañía pone en marcha estrategias y acciones que impulsan nuevas formas de pensar, de trabajar y de liderar, para que las personas puedan desarrollar todo su potencial. En 2020, el Área de Personas y Comunicación Interna del Grupo Línea Directa ha centrado sus esfuerzos en mejorar la experiencia del empleado, desarrollar las comunidades de talento y las competencias digitales, seguir digitalizando la relación con el empleado, apostar por la agilidad y flexibilidad y preparar la compañía para abordar el reto de salida a Bolsa, en un año especialmente marcado por la Covid-19.

En este ejercicio se ha seguido reforzando la cultura digital e impulsando nuevas formas de trabajar. Para ello, se han implantado nuevas herramientas que han permitido contar con las aplicaciones más recientes del mercado para optimizar el trabajo en remoto y de forma colaborativa. Además, se ha puesto en marcha toda una campaña de comunicación y formación, llamada *Be 365*, para acompañar a los empleados en este proceso de cambio, con el objetivo de que puedan adaptarse con éxito a estas nuevas formas de pensar y sacar el máximo partido a las nuevas utilidades.

### Digitalización y experiencia de empleados.

# 235

incorporaciones en labores comerciales y de call center.



Es de destacar este año la creación de un nuevo Portal del Empleado, que recoge de una forma muy intuitiva todas las necesidades de los empleados y está accesible desde cualquier dispositivo.



# 96%

de empleados han recibido formación

En este momento, es crítico contar con entornos de trabajo más ágiles y flexibles, por lo que se ha creado una nueva comunidad de talento llamada *Talento Agile*, formada por personas que comparten la misma función, con una metodología *Agile Kanban* que promueve la coordinación de los equipos y la agilidad en la gestión de proyectos. También se han puesto en marcha iniciativas que prueban nuevas formas de aprender, apostando por el aprendizaje colaborativo, la gamificación, vídeos de microcontenidos o la inversión del flujo del aprendizaje, empezando por la preparación individual antes de participar en sesiones de grupo.

El proceso de incorporación ha tenido siempre una gran importancia para Línea Directa. En los primeros días del estado de alarma se lanzó la App *Learning Up* para abordar el on boarding digital. Durante el Covid-19 ha permitido que el candidato pueda empezar a conocer la compañía y embarcarse en un proceso que culmina a los 6 meses tras la incorporación. Esta App contiene microvídeos, *posts*, juegos y mensajes de bienvenida de directivos y compañeros con el objetivo de humanizar la incorporación y abrir las puertas de Línea Directa a candidatos que, por el estado de alarma, no podían ir presencialmente a las oficinas.

También es de destacar este año la creación de un nuevo Portal del Empleado, que recoge de una forma muy intuitiva todas las necesidades de los empleados y que es accesible desde cualquier dispositivo. Se empezó diseñando el viaje del empleado, y qué experiencias se consideraban relevantes para cada momento y, a partir de ahí, se creó el portal que recoge varias aplicaciones muy bien integradas, con el mismo formato y estilo. Para que la transformación digital sea un éxito y cale en toda la organización lo más relevante es que las personas estén capacitadas y comprometidas para llevarla a cabo con determinación y que se genere la cultura idónea para ello. En este sentido, se ha diseñado un modelo de competencias digitales para desarrollar nuevos conocimientos y habilidades con programas de formación y desarrollo.



## Diálogo con empleados.

**Un proyecto especialmente trascendente ha sido la reclasificación de todas las funciones y puestos de la compañía.**

### La salida a Bolsa

Un gran hito para la compañía ha sido prepararse para la salida a Bolsa. El Área de Personas y Comunicación Interna ha jugado un papel fundamental elaborando políticas y planes, diseñando una nueva estructura organizativa y creando nuevas funciones preparadas para abordar los nuevos retos. Es muy relevante destacar que en este año Línea Directa ha incorporado 37 profesionales para asumir estas nuevas responsabilidades, además de para dar impulso a la transformación digital y reforzar la capacidad analítica de la compañía. Un proyecto especialmente trascendente ha sido la reclasificación de todas las funciones y puestos de la compañía para obtener una visión mucho más transversal al ordenarlos por familias y roles en lugar de por su pertenencia a un área o departamento. De esta forma, además de detectar posibles *gaps* y roles emergentes, se da mayor flexibilidad a la estructura y se facilita la movilidad interna del talento.

### Apuesta por el talento

Línea Directa ha seguido trabajando en desarrollar el talento interno, atraer talento externo y dar oportunidades a los jóvenes ofreciéndoles prácticas y becas. En 2020 se ha digitalizado el formato de la III edición del reto *Big Ideas*, un *hackathon* dirigido a jóvenes universitarios a través del que pueden acceder a ayudas económicas para estudios de Máster, así como a un plan de carrera dentro de la compañía. Respecto al desarrollo del talento interno, el área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad ha seguido impulsando las Comunidades de Talento, adaptando todos los programas del año a un formato *on line* que pudiera realizarse en cualquier circunstancia. Dentro de la “Comunidad Pi”, de talento analítico, se ha impartido formación a los responsables que lideran equipos de análisis para conocer las nuevas tendencias, herramientas y tecnologías que pueden aplicarse al tratamiento de la información. La “Comunidad Darwin”, de talento directivo, también ha participado en un programa de liderazgo en remoto para ayudarles a desarrollar un nuevo estilo de liderazgo.

### Las personas, protagonistas del anuario “25 años fuera de serie”

Línea Directa ha cumplido en 2020 su 25 aniversario y ha querido celebrarlo con todos sus empleados, reconociendo su dedicación e implicación. En el mes de junio se entregó a cada empleado una tarta de cumpleaños en su domicilio, para que pudieran compartir la celebración con su familia. Por otro lado, se ha dedicado el Anuario Online a recoger testimonios y experiencias personales y profesionales vividas a lo largo de estos años, contadas por sus protagonistas. Bajo el título ‘25 Años fuera de serie’, un gran número de empleados cuenta en 8 capítulos la historia única y apasionante de un equipo lleno de ilusión y de anécdotas, orgulloso de formar parte de Línea Directa.

**Línea Directa ha incorporado 37 profesionales para asumir las nuevas responsabilidades asociadas a la salida a Bolsa.**

Casi **40**

**Incorporaciones**  
en áreas estratégicas de la compañía.

**96%**

**de los empleados**  
han recibido formación.

**49**

**Movilidades y promociones**



## Diálogo con empleados.

98%

### de los empleados

está comprometido para ayudar a la compañía a superar los retos a los que se enfrenta.



## Prevención de Riesgos Laborales.

Línea Directa ha garantizado un entorno de trabajo seguro, responsable y saludable a todos sus empleados durante la pandemia. De hecho, en 2020, la siniestralidad se situó por debajo del sector, reduciéndose frente al ejercicio anterior. En 2020 se han tomado medidas Covid-19 para garantizar la seguridad y proteger la salud de los empleados. Se han realizado pruebas diagnósticas (serológicas y PCR) para garantizar la incorporación segura en el regreso a las oficinas. Asimismo, se ha puesto a disposición de todos los empleados mascarillas (tanto quirúrgicas como FFP2), geles hidroalcohólicos colocados por todas las instalaciones y bolsas para desechos de protección usado. También se ha elaborado una pildora formativa específica para la prevención de la Covid-19 y se han señalado todas las instalaciones de la compañía para garantizar distanciamiento de seguridad, medidas de higiene y recomendaciones preventivas. Estas han sido algunas de las medidas que se han implantado y que han sido avaladas por el certificado Applus.

## La cultura y valores de la compañía fueron los grandes aliados para mantener la motivación, el compromiso y la ilusión durante los meses de la pandemia.

### La gestión de personas durante la Covid-19.

La pandemia de la Covid-19 ha sido, sin duda, el momento que marcará el 2020 para todos los empleados de Línea Directa. Desde el primer momento la prioridad de la compañía fue poner a las personas en el centro de todas las decisiones, protegiendo su salud y su empleo.

#### La salud de los empleados, la prioridad.

La apuesta digital de la compañía permitió que, incluso antes de la declaración del estado de alarma, Línea Directa tuviera al 100% de sus empleados trabajando en remoto.

#### Mantener el compromiso y la motivación de todos los empleados.

La cultura y valores de la compañía fueron los grandes aliados para mantener la motivación, el compromiso y la ilusión durante esos meses. Bajo el paraguas “Seguimos Juntos” se llevaron a cabo una gran cantidad de acciones guiadas por la transparencia, la cercanía y la sensibilidad con las personas. Uno de los momentos más relevantes fue el mensaje del Consejero Delegado de Línea Directa a todos los empleados, en un momento de máxima incertidumbre, comunicando el compromiso de la compañía por mantener todos los puestos de trabajo. Bajo el prisma de la transparencia, se mantuvo una información constante acerca del impacto de la enfermedad en la plantilla y de la evolución del negocio. Fue un motivo de orgullo para todos comprobar semana a semana cómo se mantenían los niveles de servicio a los clientes y el crecimiento del negocio a pesar de estar viviendo una situación tan excepcional. La creación de un cuadro de mando de gestión Covid para conocer en tiempo real la situación de los empleados, su estado de salud, cuarentenas, zonas de movilidad restringida, etc., ha sido crucial para la toma de decisiones ágiles. Acciones como la creación de la Cadena Humana Virtual de Línea Directa, donde todos los empleados ofrecían sus manos para unirse ante la pandemia, los videos creados para felicitar en el día de la madre y el padre, así como la campaña de comunicación interna *Welcome Back* en el que se mostraba la vuelta segura a las oficinas, son parte de las acciones de motivación puestas en marcha para mantener la unión y la ilusión de todos los empleados. El compromiso de la compañía con la sociedad durante la pandemia ha sido crucial para los empleados. Acciones como las donaciones para el centro de mayores San Camilo a través del reto solidario “Pasos Contra el Coronavirus”, promovido por Vivaz, la marca de seguros de salud de Línea Directa Aseguradora, y la contribución de 650.000 euros al seguro gratuito para los sanitarios que están al frente de la lucha contra la Covid-19, entre otras iniciativas, han puesto de manifiesto nuestro propósito como compañía. Todo esto se ha visto reflejado en la encuesta de clima ‘Nos Importas’ realizada a finales del ejercicio, en la que se han obtenido resultados excelentes. En concreto, de la encuesta se desprende que el 98% de los empleados está comprometido para ayudar a la compañía a superar los retos a los que se enfrenta y que confía en el éxito de Línea Directa. Estos son, sin duda, resultados para estar orgullosos.

# Diálogo con clientes.

Línea Directa Aseguradora, S.A.

Memoria Corporativa 2020



**José María Maté**  
*Director del Área Técnica*

**“El éxito de Línea Directa Aseguradora se sustenta en una oferta comercial que cubre todas las necesidades del cliente a un precio muy competitivo.”**

## Diálogo con clientes.

### Cerca del cliente: protegiendo lo que importa.

Los clientes, como grupo de interés principal de Línea Directa Aseguradora junto con empleados, proveedores y accionistas, están en el centro de todas las decisiones de la compañía. El contacto directo y permanente con ellos, la transparencia y el seguimiento constante de las valoraciones y reclamaciones de los asegurados para encontrar puntos de mejora constituyen la base de esa relación de confianza que el grupo mantiene con sus 3,2 millones de clientes y redundan en la satisfacción de los asegurados y la reputación del grupo.

A lo largo de los últimos ejercicios, la compañía ha extendido, mejorado y hecho más exhaustivos los procesos y las herramientas con que monitoriza el grado de satisfacción de su cartera, como nuevos desarrollos de encuestación y la medición de la experiencia del cliente en tiempo real, siempre con el objetivo de identificar las demandas de los clientes y posibles oportunidades de mejora.

En un año excepcional como 2020, el Servicio de Quejas y Reclamaciones centró sus esfuerzos en analizar las valoraciones y los comentarios de su cartera en el momento de la encuesta, tanto por el canal telefónico como por los digitales, lo que incluye la página web y las aplicaciones móviles de la compañía. Una herramienta que ha elevado la agilidad y capacidad de respuesta del Grupo en su interacción con el usuario han sido los desarrollos de inteligencia artificial que está implantando la compañía. Este trabajo ha permitido a Línea Directa Aseguradora cerrar el ejercicio 2020 con muy buen dato en atención telefónica y una evolución ascendente en la digitalización de los procesos que requieren los usuarios.

A pesar del crecimiento de la cartera, la compañía contuvo el año pasado la entrada de quejas en 7.717 quejas y reclamaciones (+0,7%). Esto fue posible gracias al análisis de esas incidencias por el Servicio de Quejas y Reclamaciones y su reporte a las distintas áreas de negocio con el fin de seguir mejorando los servicios y el desarrollo y puesta en marcha de mejoras en las herramientas de gestión para incrementar la eficiencia y a una mejora significativa de los tiempos de resolución, bajando hasta los ocho días.

El 66,37% de las quejas y reclamaciones recibidas por Línea Directa Aseguradora en 2020 fue resuelto por el Servicio de Quejas y Reclamaciones. El coste medio en la gestión de las incidencias fue de 125,02€ y los motivos más habituales son la no cobertura de daños en siniestros, las demoras en la prestación de servicio y las peticiones de devolución de prima no consumida.

A lo largo de los últimos ejercicios, la compañía ha extendido, mejorado y hecho más exhaustivos los procesos y las herramientas con que monitoriza el grado de satisfacción de su cartera.

### Distribución de quejas y reclamaciones por Áreas.

<b>GESTIÓN DE ACCIDENTES:</b>	61,32%	(4.732)
<b>GESTIÓN DE PÓLIZA:</b>	28,75%	(2.219)
<b>COTIZACIÓN Y CIERRE:</b>	4,02%	(310)
<b>SERVICIOS ADICIONALES:</b>	3,50%	(270)
<b>ASISTENCIA EN VIAJE:</b>	2,05%	(158)
<b>PRESTACIONES SALUD:</b>	0,26%	(20)
<b>NUEVOS PRODUCTOS:</b>	0,08%	(6)
<b>BIENESTAR:</b>	0,01%	(1)
<b>SAC:</b>	0,01%	(1)

# 665

**Quejas**

1.265 en 2019 / 1.926 en 2018

# 7.052

**Reclamaciones**

6.398 en 2019 / 10.021 en 2018

# 66<sup>,37%</sup>

**Incidencias resueltas**

por el servicio de quejas

## Diálogo con proveedores.

### Colaborando en la excelencia.

Uno de los pilares fundamentales en la apuesta de Línea Directa Aseguradora por la excelencia son sus socios y colaboradores, que constituyen el rostro de la compañía en su trato directo con el cliente. Por eso, la compañía comparte con ellos la misma vocación por la calidad y la innovación, lo que les conforma como un *stakeholder* esencial en todos los procesos comerciales y reputacionales del Grupo.

Línea Directa fue creada en 1995 como una compañía directa y sin intermediarios, en la que los colaboradores, proveedores y *partners* se constituyen como un activo esencial para el proyecto. Por ello, la aseguradora dispone de un marco de selección y colaboración muy riguroso y exigente, en el que la excelencia en el servicio, el alineamiento con los valores y principios del Grupo en materia de sostenibilidad y el estricto sometimiento a la legalidad vigente conforman un requisito *sine qua non* para poder participar en los diferentes proyectos de la compañía.

Línea Directa Aseguradora dispone de un Código Ético de Conducta de Proveedores aprobado por el Consejo de Administración que se basa en los principios de 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 Protección

**Uno de los pilares fundamentales en la apuesta de Línea Directa Aseguradora por la excelencia son sus socios y colaboradores, que constituyen el rostro de la compañía en su trato directo con el cliente.**

al medioambiente. El Código determina y condiciona la relación entre la compañía y sus colaboradores, constituyéndose como el marco general de los acuerdos presentes y futuros. Asimismo, los colaboradores que son incluidos en la Plataforma de Compras del Grupo, han de detallar a la compañía sus prácticas ASG, que cuentan con un importante peso específico en las criterios de selección final.

#### Premio Colaboradores de Línea Directa

Los colaboradores constituyen uno de los principales Grupos de Interés para Línea Directa, por lo que, cada año, la compañía reconoce su labor y aportación con el Premio Colaboradores, un certamen que, recientemente, ha cumplido su XI edición.

Los candidatos de cada edición son propuestos por cada Área en tres categorías diferentes: “Excelencia en el servicio”, “Premio a la implicación en la Transformación Digital” y “Reconocimiento al Valor Social”.



# Medioambiente.

## Retos medioambientales, un desafío global.

Con un modelo de negocio, directo y sin redes de oficinas, Línea Directa es una compañía singularmente eficiente en el campo de la sostenibilidad. En 2020 ha aprobado el IV Plan de Sostenibilidad, que estará vigente hasta 2022, y se ha adherido a los Objetivos de Desarrollo Sostenible como parte de sus objetivos sobre la Agenda 2030.

El IV Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022, que se marca como horizonte el año 2030 para alcanzar la neutralidad en carbono, supone un paso adelante en la apuesta de la compañía por la sostenibilidad medioambiental y por la lucha contra el cambio climático. Este compromiso se asienta sobre un sistema de gestión ambiental específico que monitoriza los consumos y los residuos generados por la actividad operacional y administrativa de la compañía en sus oficinas. En este sentido, se ha renovado la certificación de la norma internacional UNE-EN ISO 14001:2015 y se continúa gestionando la eficiencia energética bajo la norma UNE-EN ISO 50001:2011.

El Grupo Línea Directa también ha avanzado en el terreno de la centralización de la información sobre gestión medioambiental para facilitar una visión de conjunto y tomar medidas que disminuyan significativamente el impacto en el entorno. En este sentido, Línea Directa Asistencia, la compañía de asistencia en carretera y servicios del Grupo, ha elaborado un cuadro integral de mando para identificar y gestionar el impacto que generan sus consumos y residuos. Por su parte, los talleres CAR han comenzado a aportar la información de su consumo energético, de agua y de papel usado, así como de los kilogramos de residuos generados.

En el ámbito de la concienciación, Línea Directa da difusión al Manual de Buenas Prácticas Ambientales entre sus empleados a través de la intranet de la compañía, promoviendo el uso responsable de los recursos e implementando diversas acciones de sensibilización sobre el impacto medioambiental.

## Consumo energético (GJ)

	2019	Gj/Emp.	2020	Gj/Emp.
<b>LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA</b>	20.063,00	9,54	16.215,23	7,35
<b>LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA</b>	1.972,41	8,57	1.311,07	5,93
<b>CAR (MADRID Y BARCELONA)</b>	9.596,44	74,97	8.569,01	66,94

\*Incluye el consumo de energía en electricidad, gas natural y gasóleo.

Durante el 2020, el consumo energético de las principales entidades que integran el Grupo Línea Directa se ha visto condicionado por la COVID-19. Tras las medidas de confinamiento más severas, que modificó la forma de actividad al trabajo en remoto en las oficinas, y a la detención en el mes de marzo y abril en los talleres de Madrid y Barcelona, con una apertura progresiva, ha supuesto una reducción del 17,5% de su consumo energético respecto a 2019, lo que supone una reducción de 5.536 GJ.



**En 2020, Línea Directa Aseguradora ha mantenido su compromiso con la electricidad verde.**

**Negocio responsable**

Línea Directa Aseguradora desarrolla productos responsables para dar respuesta a la sociedad y a las nuevas necesidades derivadas de la descarbonización del parque móvil. Entre ellos destacan la Póliza Respira, el primer seguro especializado en vehículos eléctricos, o los acuerdos de aseguramiento de flotas de movilidad eléctrica de *sharing*, claves para resolver los continuos problemas de contaminación existentes en el ámbito urbano.

Durante 2020, la situación de confinamiento derivada de la pandemia de COVID-19 fue determinante en los resultados medioambientales, ya que la actividad en remoto tuvo un impacto de hasta un 50% menos en las emisiones generadas por el desplazamiento de los empleados a las oficinas. Además, se cerraron las cocinas de los centros de trabajo como medida sanitaria, siendo sustituidas por *food corners* que conllevan un menor gasto de energía. El consumo de gas natural, derivado de las diferentes medidas tomadas, se vio reducido en más de un 35% durante 2020.

Por otro lado, el consumo del papel se redujo un 57% debido a la implantación de la Póliza Digital en el envío de la documentación de contratación, al descenso del volumen de envíos en diferentes procesos del negocio durante el confinamiento y a la reducción del consumo de papel en las oficinas respecto al año anterior. Un resultado en el que, además de la pandemia, también ha influido decisivamente el proceso de digitalización que vive la compañía, que ha logrado transformar la cultura de los empleados en el ámbito de la impresión y del consumo de papel.

**Huella de carbono**

En 2020, el Grupo Línea Directa ha realizado el cálculo de su huella de carbono a partir del modelo internacional GHG Protocol, que incluye emisiones directas, indirectas e inducidas. Por tercer año consecutivo, se ha reportado la información medioambiental en ejercicio del cumplimiento de publicación según la Ley11/2018 de Información No Financiera y Diversidad. El Informe de Gestión consolidado con Bankinter, que incorpora la información del Grupo, ha sido verificado por la consultora PWC.

En 2020, Línea Directa Aseguradora ha mantenido su compromiso con la electricidad verde, contratando el suministro con una comercializadora libre de emisiones en sus tres edificios consolidados. El nuevo edificio TC3, que supone el 10% del consumo, continúa su proceso de consolidación e incorporación al Sistema de Gestión Ambiental.

Por último, Línea Directa apoyó en 2020 “La Hora del Planeta”, iniciativa de WWF para concienciar sobre la reducción de las emisiones de CO2, a la que da difusión en su comunidad on line. Línea Directa, en su respuesta al reto climático que atañe a la sociedad en su conjunto, se ha comprometido en el IV Plan de Sostenibilidad a alcanzar la neutralidad en carbono para 2030, alineándose con la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**Línea Directa Aseguradora desarrolla productos responsables para dar respuesta a la sociedad y a las nuevas necesidades derivadas de la descarbonización del parque móvil.**

**Huella de Carbono 2019 - 2020 Línea Directa Aseguradora**

<b>Emisiones CO2 Directas (TM)</b>	2019	2020
Por consumo de Gas* / Gasoil**	331,4	208,2
Emisiones/empleado	0,16	0,09

\*Gas Natural 2020 (1.133.849 Kwh).

\*\*Gasoil Tipo C 2020 (639 litros).

Fuente: MITECO.Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 15 - Junio 2020)

<b>Emisiones CO2 Indirectas (TM)</b>	2019	2020
Por consumo de electricidad	949,0	65,9
Emisiones/empleado	0,45	0,03

Fuente: MITECO.Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. (Versión 15 - Junio 2020) Gesternova / Electricidad ELEIA / Iberdrola Clientes.

Edificios TC1-TC2 y TC4 cuentan con electricidad 100% renovable: Gesternova / Electricidad ELEIA

Edificio TC3: Mix eléctrico de Iberdrola Clientes.

<b>Emisiones CO2 Inducidas (TM)</b>	2019	2020
Desplazamiento in itinere	2.405,2	1.173,7
Viajes de empresa	16,2	3,6
Agua	6,2	3,2
Papel	56,1	24,0
Total:	2.483,6	1.204,5
Emisiones/empleado	1,14	0,55

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water, at user, RER/S). Actualizado 2019.

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019

Fuente: Average car unknown. GHG Protocol- mobile public transport. Defra's business travel- land guidance. Version 1.2 2020

Nota: Viajes de empresa y Desplazamientos in itinere solo incluyen aquellos desplazamientos que se realizan en vehículo particular.El cálculo de 2020 incluye el consumo de gasoil, electricidad, papel y agua del nuevo edificio TC3.

**En 2020, el Grupo Línea Directa ha elaborado una estimación del impacto en gases de efecto invernadero (GEI).**

**Línea Directa Asistencia medir para gestionar.**

En 2020, el Grupo Línea Directa ha elaborado una estimación del impacto en gases de efecto invernadero (GEI) de la actividad que presta en carretera Línea Directa Asistencia. Para ello, ha calculado los kilómetros que se recorren anualmente en los servicios de grúa a través de su cadena de suministro. También ha calculado la distancia que recorren los vehículos de alquiler y los taxis que utilizan los clientes cuando su vehículo tiene que repararse en el taller. Por último, también ha incluido en el cálculo el servicio de verificación que dan los peritos, así como el servicio de Recogida y Entrega.

Fruto de todo ello se ha contabilizado una emisión de hasta 5.500 Toneladas de CO2. Con el dato consolidado de 2021, se incluirá en la Huella de Carbono y se ampliará el alcance 3 con el objetivo de seguir optimizando el cálculo para poder gestionar, reducir y neutralizar todas las emisiones del Grupo.



**El Grupo Línea Directa ha elaborado una estimación de las emisiones de GEI de su servicio de asistencia en carretera, que alcanzaron las 5.500 toneladas de CO2.**

**Huella de Carbono 2019 - 2020 Línea Directa Asistencia**

<b>Emisiones CO2 Directas (Tn)</b>	2019	2020
Por consumo de Gas* / Gasoil**	49,6	28,2
Emisiones/empleado	0,22	0,13

\*Línea Directa Asistencia no consume Gas Natural.

\*\*Gasoil Tipo C 2020 (9.836 litros).

Fuente: MITECO.Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 15 - Junio 2020)

<b>Emisiones CO2 Indirectas (Tn)</b>	2019	2020
Por consumo de electricidad ***	102,1	52,0
Emisiones/empleado	0,44	0,24

Fuente: MITECO.Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. IBERDROLA CLIENTES, S.A. (Versión 15- Junio 2020)

<b>Emisiones CO2 Inducidas (Tn)</b>	2019	2020
Desplazamiento in itinere	285,3	131,6
Viajes de empresa	10,1	3,3
Agua	0,7	0,1
Papel	1,7	0,5
Total:	297,9	135,5
Emisiones/empleado	1,30	0,61

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water, at user, RER/S). Actualizado 2019.

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019

Fuente: Average car unknown. GHG Protocol- mobile public transport. Defra's business travel- land guidance. Version 1.2 2020

Nota: Viajes de empresa y Desplazamientos in itinere solo incluyen aquellos desplazamientos que se realizan en vehículo particular.



## Medioambiente.

**En 2020, Línea Directa Aseguradora ha mantenido su compromiso con la electricidad verde, contratando el suministro con una comercializadora libre de emisiones en sus tres edificios.**

### Huella de Carbono 2019 - 2020 CAR Madrid

<b>Emisiones CO2 Directas (Tn)</b>	2019	2020
Por consumo de Gas* / Gasoil**	143,4	<b>112,6</b>
Emisiones/empleado	2,21	<b>1,61</b>

\* Gas Natural 2020 (618.642,00 Kwh).

Fuente: MITECO.Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 15 - Junio 2020)

<b>Emisiones CO2 Indirectas (Tn)</b>	2019	2020
Por consumo de electricidad	257,6	<b>242,4</b>
Emisiones/empleado	3,96	<b>3,46</b>

Fuente: MITECO.Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. Comercializadora sin GdO i-DE, Redes Eléctricas Inteligentes (Versión 15 - Junio 2020)

<b>Emisiones CO2 Inducidas (Tn)</b>	2019	2020
Desplazamiento in itinere	N.A.	<b>N.A.</b>
Viajes de empresa	N.A.	<b>N.A.</b>
Agua	0,4	<b>0,3</b>
Papel	1,0	<b>0,6</b>
Total:	1,42	<b>0,88</b>
Emisiones/empleado	0,02	<b>0,01</b>

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water, at user, RER/S). Actualizado 2019.

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019.

\* No se ha realizado el cálculo de emisiones de viajes de empresa, ni de desplazamientos in itinere porque no son significativos.

### Huella de Carbono 2019 - 2020 CAR Barcelona

<b>Emisiones CO2 Directas (Tn)</b>	2019	2020
Por consumo de Gas* / Gasoil**	130,3	<b>120,6</b>
Emisiones/empleado	2,77	<b>2,08</b>

\* Gas Natural 2020 (662.494 Kwh).

Fuente: MITECO.Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 15 - Junio 2020).

<b>Emisiones CO2 Indirectas (Tn)</b>	2019	2020
Por consumo de electricidad	151,1	<b>71,4</b>
Emisiones/empleado	3,21	<b>1,23</b>

Fuente: MITECO.Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. IBERDROLA CLIENTES S.A. (Versión 15 - Junio 2020)

<b>Emisiones CO2 Inducidas (Tn)</b>	2019	2020
Desplazamiento in itinere	N.A.	<b>N.A.</b>
Viajes de empresa	N.A.	<b>N.A.</b>
Agua	0,3	<b>0,4</b>
Papel	0,3	<b>0,6</b>
Total:	0,59	<b>0,97</b>
Emisiones/empleado	0,01	<b>0,02</b>

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes, tap water, at user, RER/S). Actualizado 2019.

Fuente: SIMAPRO (Ecoinvent System Processes 3, paper production, newsprint). Actualizado 2019.

\* No se ha realizado el cálculo de emisiones de viajes de empresa, ni de desplazamientos in itinere porque no son significativos.

# Lucha contra la COVID-19.

## Línea Directa Aseguradora aprobó un amplio elenco de medidas tendentes a paliar los efectos de la COVID-19.

**2020 será recordado** por la terrible pandemia de la COVID-19, que ha supuesto un coste altísimo en vidas humanas. Línea Directa Aseguradora, consciente de la gravedad de la situación, aprobó un amplio abanico de medidas encaminadas a paliar y prevenir los efectos de una enfermedad que ha marcado a la sociedad.

Línea Directa Aseguradora aprobó un amplio elenco de medidas tendentes a paliar los efectos de la COVID-19 y aminorar algunos de sus terribles efectos. Para ello, puso en marcha un plan específico dotado con más de 1,2 millones de euros especialmente dirigido a tres Grupos de Interés de especial relevancia para el Grupo: empleados, clientes y sociedad en general.

### Acciones para los empleados

Durante el confinamiento

- Compromiso público de no hacer despidos ni ERTES.
- Seguir generando empleo: contratación de 62 empleados durante el confinamiento.
- Diálogo constante con los empleados: mensajes de ánimo, seguimiento del estado de salud de los empleados y sus familias, información sobre los resultados financieros de la compañía, consejos sanitarios, información sobre las acciones sociales de Línea Directa ante la Covid-19 y sobre la vuelta a las oficinas.

Medidas en la vuelta a las oficinas

- Distancia de seguridad: separación en los puestos de 2 metros.
- Vuelta a la compañía escalonada.
- Turnos rotatorios presenciales en la oficina cada 15 días.
- Medios físicos de protección e higiene (Mamparas, geles, dosificadores, guantes, toallitas, mascarillas, termómetros...).
- Test serológicos a toda la plantilla.
- Desinfección edificios realizada antes de la incorporación
- Obtención del certificado "Aplus Certification PH Ed1" en su referencial de Higiene y Control por contar con un protocolo seguro en el ámbito de la prevención contra la Covid-19.



### Acciones para los clientes

- Posibilidad de fraccionar el pago del seguro mes a mes.
- Desinfección del coche y del hogar gratuita al hacer una reparación.
- Facilitar el pago del seguro a los clientes autónomos de la compañía (más de 150.000) y para cualquier cliente con problemas económicos que así lo acredite.

### Acciones sociales

- Colaboración público-privada en la compra de 17 robots de automatización de análisis de pruebas de coronavirus para hospitales del sistema público de salud de toda España. Estos Covidrobots permiten analizar 2.400 pruebas PCR al día.
- Aportación de 650.000 euros a un fondo conjunto con otras compañías del sector asegurador para la suscripción de un seguro de vida colectivo para los profesionales sanitarios que han trabajado en la lucha contra la pandemia.
- Cooperación con los servicios de información a los ciudadanos durante el Covid-19 en Cataluña y Madrid en la que participaron 100 teleoperadores.
- Cesión de 60 vehículos de la flota de coches premium de la compañía para su uso por los sanitarios en Ifema (Madrid) y del Institut Català de Salut (Cataluña).
- Donación de más de 36.000 euros a la Fundación Randstad para impulsar la igualdad laboral de personas con discapacidad.
- Donación de material sanitario y de desinfección a la residencia de ancianos San Camilo, en Tres Cantos, de Vivaz, la marca de seguros de Salud del grupo.
- Anticipación sobre la fecha prevista de la puesta en marcha, por parte de Vivaz, de un servicio de videoconsultas.

# Fundación Línea Directa.

Línea Directa Aseguradora, S.A.

*Memoria Corporativa 2020*



## Fundación Línea Directa.

### El valor del compromiso.

**Aquí y ahora.** Bajo el lema “Aquí y ahora”, la Fundación Línea Directa nació en 2014 para impulsar en la sociedad los hábitos responsables de conducción. Para ello, cuenta con cuatro líneas de actuación: Investigación, Formación, Divulgación y Acción Social, que, cada año, engloban potentes iniciativas como la elaboración de estudios sobre accidentalidad en carretera, la celebración del Premio Periodístico de Seguridad Vial o la organización del Premio Emprendedores y Seguridad Vial, entre otras muchas.

Por su modelo de negocio, directo y sin intermediarios, Línea Directa Aseguradora siempre ha tenido un contacto directo con los accidentes de tráfico, por lo que, debido a su experiencia y conocimiento, ha impulsado potentes iniciativas con el objetivo de promocionar los hábitos de conducción segura en la sociedad. En 2014, la compañía creó la Fundación Línea Directa con el objetivo de organizar y optimizar todos los recursos existentes en el Grupo en el ámbito de la seguridad en carretera.

En 2020, un año marcado por la COVID-19, la Fundación ha tratado de adaptarse al entorno, sustituyendo los eventos presenciales por el formato digital y redoblando sus esfuerzos de concienciación en un momento en el que el foco informativo estaba en la lucha contra la pandemia. Para ello, la Fundación Línea organizó la XVII edición del Premio Seguridad Vial que, por primera vez en su historia, no tuvo ceremonia de entrega.

En 2020, la Fundación Línea Directa también presentó tres estudios sobre seguridad en carretera, organizó la VI edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial y editó un libro solidario a beneficio del Hospital Nacional de Parapléjicos de Toledo que contó con el apoyo expreso del Ministro del Interior, Fernando Grande-Marlaska, y de Pere Navarro, Director General de Tráfico.



## Patronato de la Fundación Línea Directa.



**Presidente**  
**Alfonso Botín-Sanz de Sautuola**  
*Presidente de Línea Directa Aseguradora*



**Directora General**  
**Mar Garre**  
*Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad*



**Secretario General**  
**Pablo González-Schwitters**  
*Secretario General de Línea Directa Aseguradora*



**Pedro Guerrero**  
*Presidente de Bankinter*



**Pierre-Yves Sachet**  
*Director del Área Comercial y Ventas y de Estrategia y Crecimiento de CEPSA*



**Pere Macias i Arau**  
*Ex Presidente de la Comisión de Seguridad Vial y Movilidad*



**Matías Prats**  
*Periodista y presentador de los Informativos de Antena 3.*



**María Seguí**  
*Directora General de Tráfico Años 2012-2016*



**Juan José Matari**  
*Presidente de la Comisión de Seguridad Vial y Movilidad Sostenible del Congreso de los Diputados (Actual legislatura)*

Francisco Valencia, que había venido desempeñando la Dirección General de la Fundación, cesó en su cargo por jubilación en diciembre del pasado año. Mar Garre, Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora, se incorporará al órgano de gobierno de la institución a lo largo de 2021.

**520**  
impactos informativos

La Fundación Línea Directa analiza y difunde en la sociedad los datos y conclusiones más relevantes sobre seguridad en carretera en colaboración con importantes fundaciones, instituciones y especialistas de referencia.

### Investigar es salvar vidas.

La Fundación Línea Directa es uno de los grandes referentes en materia de investigación sobre Seguridad Vial. En colaboración con importantes fundaciones, instituciones y especialistas de referencia, analiza y difunde en la sociedad los datos y conclusiones más relevantes sobre seguridad en carretera.

Línea Directa Aseguradora primero y la Fundación Línea Directa después, llevan más de dos décadas financiando, realizando y coordinando importantes estudios que abordan diversos aspectos de la accidentalidad vial. Para ello, la Fundación colabora activamente con otras fundaciones, instituciones y especialistas con el objetivo de interpretar y difundir los datos oficiales de accidentes y concienciar así a conductores, ciclistas, motoristas y peatones.

En 2020, la Fundación Línea Directa ha realizado tres estudios que han obtenido un fuerte recorrido en los medios de comunicación, con más de 520 impactos informativos y una audiencia acumulada de más de 350 millones.

### Estudios Fundación Línea Directa 2020

#### Carreteras convencionales: el agujero negro de la seguridad vial

El informe pone en el foco informativo unas vías, las convencionales, que suman el 75% de los fallecidos en vías interurbanas en la última década, pese a que sus límites de velocidad son sensiblemente más bajos que en autopistas y autovías. De hecho, entre 2009 y 2018, se han producido en España 10.500 fallecidos en siniestros ocurridos en este tipo de vías, lo que supone el triple que los registrados en vías de alta ocupación.

El estudio, realizado en colaboración con Centro Zaragoza, también estimaba que la COVID-19 reduciría hasta en un 27% el número de muertos registrados en estas carreteras, aunque siempre por efecto del cese de la movilidad.

#### Reincidentes viales: un peligro para todos. Análisis y evolución (2009-2018)

Este estudio, realizado en colaboración la Fundación Española para la Seguridad Vial (FESVIAL), concluía que el 55% de los conductores, el equivalente a unos 15 millones de automovilistas, se reconoce como reincidente vial y admite tener conductas de alto riesgo al volante. Además, más de medio millón de conductores han sido sancionados en la última década en un solo año por dos o más infracciones graves o muy graves y por la comisión de delitos viales.

#### Transporte escolar: ¿viajan seguros nuestros hijos?

#### Accidentalidad, normativa y percepción social en la era COVID

El informe, realizado de forma coordinada con FESVIAL, analiza una de las formas de transporte más seguras de nuestro país, ya que el transporte escolar es el primer colectivo de la seguridad vial que alcanza el objetivo de “0 muertes” en accidentes de tráfico. Sin embargo, la pandemia de la COVID-19 amenaza esta forma de movilidad, ya que, según el informe, el 60% de los padres no quieren que sus hijos lo usen por miedo al contagio, optando por otros tipos de desplazamientos con mucha mayor frecuencia accidental, como el transporte privado.

### Un premio para todos.

El Premio Periodístico de Seguridad Vial se ha consolidado como uno de los certámenes periodísticos más prestigiosos de nuestro país. Creado en 2004 para incentivar la publicación de artículos y reportajes sobre seguridad en carretera, tiene como objetivo concienciar a la sociedad sobre la necesidad de mantener conductas responsables como usuarios de la vía.

En 2020, el Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa cumplió su XVII edición marcado por los efectos de la pandemia de la COVID-19. La prohibición por parte de las autoridades de celebrar eventos públicos provocó que la ceremonia de entrega, que iba a tener lugar en los Teatros del Canal de Madrid tuviera ser cancelada.

La edición del pasado año, que contó con más de 2.000 trabajos presentados. Javier Ronda, de Canal Sur Radio, ganó en la categoría de Radio por su pieza “La investigación de los accidentes de tráfico”. En la categoría de Prensa escrita y medios on line, el ganador fue José Manuel Pan, de La Voz de Galicia, por el reportaje “Nunca piensas que vas a ir a la cárcel por conducir bebido. Pero sí que vas”. Por su parte, Efrén Hernández, de La Sexta, por el reportaje “Usuarios Vulnerables” ganó en la categoría de Televisión

Además, el Comité de Expertos, que tiene como objetivo elevar al Jurado los candidatos para el Premio Solidario, estuvo compuesto por prestigiosas personalidades de la seguridad vial, como Luis Montoro, Presidente de FES-VIAL; Ramón Rueda, General Jefe de la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil; María Jesús Magro, Directora General de la Fundación Pons y Juan Luis de Miguel, Director de Investigación de Centro Zaragoza. La entidad ganadora resultó ser la Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas contra la violencia vial (FICVI), una organización compuesta por 20 asociaciones de la sociedad civil presentes en 14 países iberoamericanos.

## En 2020, el Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa cumplió su XVII edición marcado por los efectos de la pandemia de la COVID-19.

### El Jurado de la XVII edición.

El Jurado de la XVII edición estuvo presidido por Pere Navarro, Director General de Tráfico y formado por otras nueve personalidades de la administración, el periodismo y empresa. Los componentes del Jurado son:

#### **Pere Navarro**

*Director General de Tráfico. Presidente del Jurado.*

#### **María del Pilar González de Frutos**

*Presidenta de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).*

#### **Pedro Guerrero Guerrero,**

*Presidente de Bankinter.*

#### **Pere Macias i Arau,**

*Presidente de la Comisión para la Seguridad Vial del Congreso de los Diputados durante la legislatura 2011-2015.*

#### **Ángel Expósito,**

*Periodista y Director de ‘La Linterna’ de CADENA COPE.*

#### **Carlos Franganillo,**

*Periodista y presentador de la 2ª edición del Telediario de La 1 de TVE.*

#### **Cristina Villanueva,**

*Periodista y presentadora de LA SEXTA NOTICIAS.*

#### **Leticia Iglesias,**

*Periodista y presentadora de Informativos TELECINCO.*

#### **Javier García Vila,**

*Director de EUROPA PRESS.*

#### **Sara Soria,**

*Periodista de COCHES.NET, ganadora de la XVI edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial en la categoría de Prensa Escrito y Medios Online.*

### Acción Social, la unión hace la fuerza.

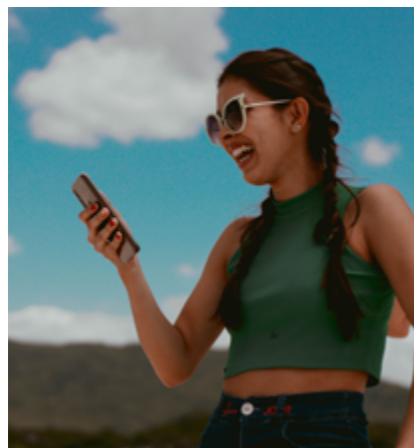
Desde hace 6 años, la Fundación Línea Directa organiza año a año el Premio Emprendedores y Seguridad Vial, un proyecto de aceleración de *start up* en materia de prevención de accidentes de tráfico pionero en su género. El Premio, dotado con 20.000 euros sin arrastres ni coinversiones, así como *mentoring*, formación y acceso a rondas de inversión, consta de un jurado formado por diez profesionales de la empresa, el ecosistema emprendedor y la Administración Pública. El jurado valora la calidad del proyecto, su viabilidad económica, su carácter innovador y su potencial para mejorar la seguridad en carretera.

El ganador de la edición de 2020 fue la empresa Truckster, que propone un sistema de transporte por carretera basado en el Big Data y la IA, que además de optimizar el tiempo y los costes a través de un modelo de “relevos” entre conductores, evita riesgos innecesarios al reducir la fatiga y la somnolencia al volante. El Jurado también decidió apoyar a una segunda *start up*: EUROCYB-CAR, con sede en Vitoria.

#### Libro Solidario por la Seguridad Vial Infantil

La Fundación Línea Directa también lanzó un Libro Solidario por la Seguridad Vial infantil a beneficio del Hospital Nacional de Parapléjicos de Toledo. La obra, editada y publicada por la Fundación con la colaboración de Casa del Libro, tenía como objetivo concienciar a los más pequeños sobre la necesidad de ser responsables y poner en valor la educación vial como parte importante de su formación.

El libro está compuesto por dos relatos cortos de Roberto Santiago, autor de la serie “Los Futbolísimos” y de Andrés Guerrero, Premio SM Gran Angular, ilustrados por Marta Chicote. La presentación tuvo lugar en la sede central de la DGT, en Madrid, y contó con la presencia y el apoyo del Ministro del Interior, Fernando Grande-Marlaska, y del Director General de Tráfico, Pere Navarro, que también escribió el prólogo de la obra. Además de destinar todos los fondos recaudados al Hospital Nacional de Parapléjicos de Toledo, la Fundación Línea Directa también realizó una donación directa de 5.000€ a la institución, considerada como un verdadero referente en investigación, tratamiento y recuperación de lesionados medulares.



#### Redes sociales

La Fundación Línea Directa participa activamente en redes sociales con el objetivo de crear una comunicación abierta, fresca y flexible con la sociedad promoviendo en ella la necesidad de acabar con los accidentes de tráfico.

La Fundación está presente en Facebook, Twitter y Youtube, cuyas comunidades han alcanzado los 4.265 seguidores, un 3% más respecto al año anterior. El incremento se ha producido de forma orgánica, sin realizar campañas específicas de captación de ‘fans’, apostando por el interés de sus estudios y acciones sobre Seguridad Vial.

## En 2020, el Premio Periodístico de Seguridad Vial Fundación Línea Directa cumplió su XVII edición marcado por los efectos de la pandemia de la COVID-19.



### Formar es defender la vida.

La formación constituye una de las líneas fundamentales de actuación de la Fundación Línea Directa a través de la que trata de poner en valor la educación vial como uno de los medios más efectivos para luchar contra la accidentalidad en carretera.

Los accidentes de tráfico constituyen la segunda causa de mortalidad entre los españoles de entre 15 y 39 años y la primera causa de lesiones medulares traumáticas en los jóvenes. Por este motivo, la Federación Nacional ASPAYM y el Real Patronato sobre Discapacidad coorganizaron el Congreso Nacional sobre “Seguridad vial y Discapacidad”, con el fin de realizar una labor formativa y de concienciación social sobre este tema.

La Fundación Línea Directa, dentro de su política de colaboración activa con Asociaciones de Víctimas de Accidentes de Tráfico participó como ponente en la mesa redonda junto a Pere Navarro, Director General de Tráfico y realizó una donación económica al proyecto.

# Resultados.

Línea Directa Aseguradora, S.A.

Memoria Corporativa 2020



**Carlos Rodríguez**  
*Director Financiero*

**“Línea Directa es un valor extraordinario en términos de rentabilidad, con un ROE del 35%, uno de los más altos de las aseguradoras europeas.”**



# Resultados



## Cuenta de resultados Grupo 2020

© 2020 Línea Directa Aseguradora SA

### Resultados

	2020	2019	2018
<b>CUENTA DE RESULTADOS GRUPO</b>			
Primas Devengadas	<b>898.614.424</b>	891.294.952	853.119.551
Beneficio antes de Impuestos	<b>179.589.938</b>	142.864.953	155.992.756
Beneficio Neto	<b>134.820.547</b>	107.316.073	117.233.148
<b>RATIOS DE GESTIÓN DEL GRUPO</b>			
Siniestralidad Neta	<b>61,60%</b>	68,07%	64,78%
Ratio Combinado Neto de Grupo	<b>83,38%</b>	87,88%	85,57%
Fondos Disponibles a efectos de Solvencia	<b>526.011.113</b>	391.162.264	385.270.208
Superávit del Margen de Solvencia	<b>335.286.246</b>	205.488.681	201.089.109
<b>BALANCE DE SITUACIÓN DEL GRUPO</b>			
Provisiones Técnicas	<b>716.491.122</b>	725.859.675	725.891.300
Activos Totales	<b>1.433.493.173</b>	1.332.809.957	1.296.206.052
Patrimonio Neto	<b>467.162.642</b>	325.124.403	288.247.473
Superávit del Margen de Solvencia	<b>335.286.246</b>	205.488.681	201.089.109
<b>CARTERA DE CLIENTES</b>			
Cartera	<b>3.218.139</b>	3.163.443	3.014.140
Pólizas de Motor	<b>2.463.171</b>	2.419.544	2.335.568
Pólizas de Hogar	<b>662.393</b>	622.912	568.157
Seguro de Bienestar	<b>3.412</b>	51.527	77.468
Salud	<b>89.163</b>	69.460	32.947
Empleados	<b>2561</b>	2453	2356

# Cuenta de resultados Grupo 2020

© 2020 Línea Directa Aseguradora SA

Cuenta técnica consolidada	2020	2019	2018
Primas Imputadas Netas de Reaseguro	878.177.009	854.762.892	816.288.820
Coste Siniestral Neto de Reaseguro	-540.975.581	-581.871.070	-528.753.587
Gastos Operativos y Técnicos Netos	-191.289.368	-169.324.935	-169.767.560
Ingresos Financieros Netos	29.244.804	31.680.983	33.547.554
<b>RESULTADO CUENTA TÉCNICA ASEGURADORA</b>	<b>175.156.864</b>	135.247.870	151.315.226
Otros Ingresos Financieros Netos			
Otros Ingresos	10.752.301	14.510.662	14.073.960
Otros Gastos	-6.319.228	-6.893.580	-9.396.430
<b>RESULTADO CUENTA NO TÉCNICA</b>	<b>4.433.073</b>	7.617.082	4.677.530
<b>RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>179.589.938</b>	142.864.953	155.992.756
IMPUESTOS DE SOCIEDADES	-44.769.391	-35.548.880	-38.759.608
<b>RESULTADO CONSOLIDADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>134.820.547</b>	107.316.073	117.233.148

Balance consolidado	2020	2019	2018
<b>ACTIVO</b>			
Tesorería	162.499.806	144.936.593	166.776.076
Cartera de Inversiones Disponibles para la Venta	906.656.195	828.172.189	775.379.231
Préstamos, Depósitos y Partidas a Cobrar	110.367.365	103.781.854	112.957.726
Participación del Reaseguro en Provisiones Técnicas	12.477.040	9.517.193	7.317.988
Inmovilizado Material e Inversiones Inmobiliarias	111.281.015	114.587.925	110.843.951
Inmovilizado Intangible	12.688.338	11.844.770	7.592.788
Participaciones en entidades del grupo y asociadas	746.685		
Pagos Anticipados y Periodificaciones	92.774.332	95.112.407	86.041.808
Activos fiscales	24.002.397	24.857.027	27.425.404
Activos mantenidos para venta	0	0	1.871.080
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1.433.493.173</b>	1.332.809.957	1.296.206.052

<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>			
Débitos y cuentas a pagar	171.678.846	203.727.348	207.302.067
Derivados de cobertura	15.166.936	13.583.959	3.385.351
Provisiones Técnicas	716.491.122	725.859.675	725.891.300
Provisiones no Técnicas	16.848.456	22.815.872	24.652.041
Otros Pasivos	1.156.106	1.713.266	2.193.662
Pasivos por Impuestos Corrientes y Diferidos	44.989.065	39.985.434	44.534.158
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>966.330.531</b>	1.007.685.554	1.007.958.579
Fondos Propios	422.765.980	287.945.434	273.677.362
Ajustes por Cambios de Valor	44.396.663	37.178.969	14.570.112
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>467.162.642</b>	325.124.403	288.247.473
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>1.433.493.173</b>	1.332.809.957	1.296.206.052

<b>MARGEN DE SOLVENCIA CONSOLIDADO</b>			
Capital de solvencia obligatorio	190.724.867	185.673.582	184.181.099
Fondos Disponibles a Efectos de Solvencia	526.011.113	391.162.264	385.270.208
<b>SUPERÁVIT DEL MARGEN DE SOLVENCIA</b>	<b>335.286.246</b>	205.488.681	201.089.109
<b>RATIO DE SOLVENCIA</b>	<b>275,80%</b>	210,67%	209,18%

<b>COBERTURA DE PROVISIONES TÉCNICAS</b>			
Provisiones Técnicas a Cubrir			
Bienes Afectos a Coberturas			
<b>SUPERÁVIT/DÉFICIT DE COBERTURA</b>			
<b>% COBERTURA</b>			

## Acerca de esta memoria.

### Relevancia y materialidad de esta memoria.

**Línea Directa elabora su informe anual** analizando y sistematizando la información que tiene relevancia para sus Grupos de Interés (clientes, empleados, proveedores y sociedad) a través de diferentes canales de comunicación y teniendo en cuenta la sostenibilidad y el principio de exhaustividad de los estándares GRI.

En el IV Plan de Sostenibilidad (2020-2022) de Línea Directa se reflejan los resultados del análisis de materialidad realizado para trabajar en las diferentes líneas de acción. Tras su revisión en el Comité de Sostenibilidad, compuesto por la Dirección y el Presidente de la compañía, se informará al Consejo de Administración sobre su grado de cumplimiento.

El IV Plan de Sostenibilidad alcanza a todas las empresas del Grupo con el objetivo de dar respuesta estratégica a las necesidades de sus Grupos de Interés. El plan relaciona los tres ejes de la Sostenibilidad (Ambiental, Social y de Buen Gobierno) con diferentes aspectos: Negocio (productos comprometidos con la sociedad, cadena de suministro responsable o innovación), Organización (gestión ética de las personas, retención y atracción del talento, empresa saludable o gestión ambiental) y Sociedad (seguridad vial, promoción de la salud, transparencia o impacto ambiental).

Para la elaboración del IV Plan de Sostenibilidad se realizó un ejercicio de consultoría para identificar los principales temas relevantes que afectan a los diferentes *stakeholders*. En este análisis se incluyó un *benchmark* sectorial, información de estudios del sector asegurador y de estándares de sostenibilidad, entre otros. Además, el plan incorporó la visión de la compañía a través de entrevistas a la Dirección.

El Plan diferencia a los Grupos de Interés de la compañía en función de su importancia para el negocio y da respuesta a los principales retos del sector. Fruto de este análisis, se realizó la matriz de materialidad y se concretaron nuevas acciones que ayudarán al Grupo a dar respuesta a estos *inputs*.

## Línea Directa elabora su informe anual analizando y sistematizando la información que tiene relevancia y teniendo en cuenta la sostenibilidad y el principio de exhaustividad de los estándares GRI.



### Principios que nos comprometen

Bajo la base de su nuevo propósito, “Innovar, proteger y acercar”, y de los valores de la compañía, que incluyen el Respeto a las Personas y el Espíritu de Superación, el Grupo centra su Plan Director de Sostenibilidad en el cuidado y la protección de las personas. Además, pretende incidir en los tres aspectos esenciales de la Sostenibilidad (Ambiental, Social y de Buen Gobierno).

### Validación

El Comité de Sostenibilidad se reunió en abril de 2020 para hacer seguimiento del grado de consecución de los objetivos del plan anterior, revisar la evolución de indicadores y aprobar el IV Plan para su aprobación en el Consejo de Administración.

### Verificación

La información económica publicada en esta Memoria ha sido revisada por un auditor independiente. Línea Directa realizará un nuevo documento de reporte en 2021 que cumplirá con las obligaciones de transparencia de la información financiera y no financiera y que será sometido a una revisión externa de todos los contenidos. Además, continuará realizándose conforme a criterios como los Estándares GRI.

Con motivo de la Ley 11/2018 de divulgación de información no financiera e información sobre diversidad, los datos del Grupo se incluyeron de forma consolidada en el Informe de Gestión del Grupo Bankinter que, como matriz de Línea Directa y sus filiales, ha contado con la verificación de la consultora PwC.

## Acerca de esta memoria.

**La promoción de la escucha activa con los Grupos de Interés de toda la cadena de valor es una prioridad para el Grupo.**

### Grupos de Interés

Línea Directa clasifica sus Grupos de Interés estableciendo dos niveles según el tipo de relación. En el primero de los niveles figuran aquellos *stakeholders* con los que mantiene relación contractual: el accionista, los clientes, los empleados y los proveedores.

En el segundo nivel se disponen aquellos con los que no se tiene una relación contractual formal: medios de comunicación, instituciones, emprendedores, asociaciones sectoriales, líderes de opinión, ONG, no clientes y la sociedad en general.

Además, Línea Directa colabora con diferentes asociaciones, empresas e instituciones relacionadas con su actividad, estableciendo alianzas y cooperaciones clave para la consecución de sus metas y objetivos, tanto financieros como no financieros.

### Canales de diálogo con los Grupos de Interés

La promoción de la escucha activa con los Grupos de Interés de toda la cadena de valor es una prioridad para el Grupo Línea Directa. Por ello, establece diferentes canales de comunicación, en los que combina interacciones más tradicionales con canales más ágiles y directos. En ellos identifica aquellos aspectos de su actividad que tienen un mayor impacto en su relación con los stakeholders y aquellas necesidades de estos que favorecen una sociedad sostenible y segura.

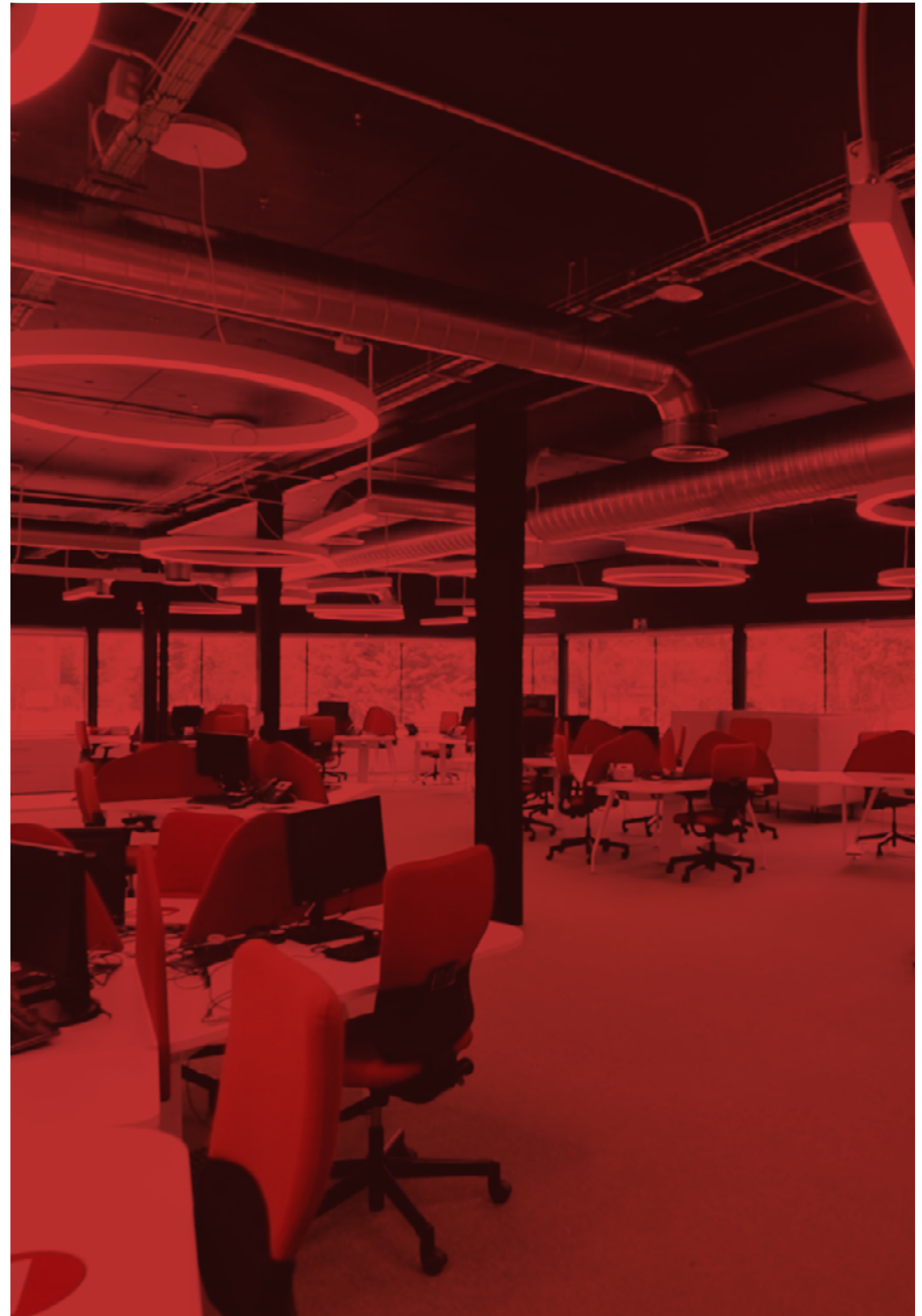


## Canales de comunicación. Grupos de Interés 2020.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE DIÁLOGO	RESPONSABLE DE GESTIÓN
<b>ACCIONISTAS</b>	Consejo de Administración	Dtor. Secretaría General
<b>CLIENTES</b>	Web Corporativa del Grupo Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube, Linked in) Encuestas de Calidad Focus Group Defensor del Asegurado	Dtora. Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	Dtor. Secretaría General
	Multicanalidad Comercial	Dtor. Marketing
<b>ORGANISMOS REGULADORES (DGSFP Y CNMV)</b>	Circulares	Dtor. Cumplimiento Normativo
<b>EMPLEADOS</b>	Focus Group Atención al empleado Encuestas de clima Comunidades Virtuales Intranet	Dtora. Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Eventos internos: desayunos y convenciones	Comité de Dirección
	Canal Denuncias Confidencial	Gestor Ético
<b>COLABORADORES</b>	Focus Group Cuestionarios de satisfacción	Dtora. Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Portal de Compras Reuniones de seguimiento	Dtor. Finanzas
<b>SOCIOS (UNIVERSIDAD Y ESCUELAS DE NEGOCIO)</b>	Reuniones	Dtora. Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Foros Jornadas	Dtora. Personas, Comunicación y Sostenibilidad
<b>TERCER SECTOR</b>	Reuniones	Dtora. Personas, Comunicación y Sostenibilidad
	Redes Sociales Web Fundación Línea Directa	Dtora. Personas, Comunicación y Sostenibilidad
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	Ruedas de Prensa Notas de Prensa Redes Sociales	Dtora. Personas, Comunicación y Sostenibilidad
<b>SOCIEDAD</b>	Web Corporativa del Grupo Web Fundación Línea Directa Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube, Linked in)	Dtora. Personas, Comunicación y Sostenibilidad

# Índice de contenidos GRI

Memoria Corporativa 2020.



# Índice de contenidos GRI.

Para el Materiality Disclosures Service, GRI Services ha revisado que el Índice de Contenidos GRI se presenta con claridad y las referencias a los Contenidos 102-40 a 102-49 están alineadas con las secciones correspondientes del cuerpo del informe.



**MATERIALITY  
DISCLOSURES SERVICE**

2021

GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		
Contenido	Descripción	Localización / Respuesta directa
GRI 102: Contenidos Generales 2016		
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
102-1	Nombre de la organización.	Página 13. Grupo Línea Directa.
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Páginas 13, 15, 27, 28-43
102-3	Ubicación de la sede	Página 81, Torres de Quevedo nº1 - 28760 Tres Cantos, Madrid.
102-4	Ubicación de las operaciones	Todas las operaciones significativas se llevan a cabo en España.
102-5	Propiedad y forma jurídica	Páginas 13. Empresa matriz: Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros.
102-6	Mercados servidos	Páginas 13, 28-31 y 33-38
102-7	Tamaño de la organización	Páginas 4 y 29, 34, 36, 38, 40, 64-65.
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Página 4, 48-49
102-9	Cadena de suministro	Páginas 13 y 53.
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Página 3.
102-11	Principio o enfoque de precaución	Modelo de negocio pág.13, Gestión de riesgos pág. 23 y 25, Medioambiente pág. 54-55.
102-12	Iniciativas externas	IV Plan de Sostenibilidad pág.18-19, Medioambiente pág. 54-55, Medidas COVID-19 pág. 58. Fundación Línea Directa pág. 60-63. Línea Directa, además, mantiene su adhesión al Chárter de la Diversidad.
102-13	Afiliación a asociaciones	Páginas 13,18-19 y 60.
<b>ESTRATEGIA</b>		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Páginas 5-11. Carta del Presidente, Diálogo con Miguel Ángel Merino (CEO)
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Páginas 5-11. Carta del Presidente, Diálogo con Miguel Ángel Merino (CEO) Pág 23 y 25

## Índice de contenidos GRI.

ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Páginas 12 y 23.
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Páginas 23 y 53. EL 100% de las empresas del Grupo quedan afectadas por el cumplimiento y respeto del Código Ético. (Recoge referencias fundamentales a los Derechos Humanos).
GOBIERNO		
102-18	Estructura de Gobernanza	Consejo de Administración y Comisiones (Nombramientos y Retribuciones, y Control Interno y Cumplimiento Normativo): Estructura de la Administración de la Sociedad. Pág. 13, pág. 21 y pág. 67.
102-19	Delegación de autoridad	Pág.19. Comisiones Nombramientos y Retribuciones, y pág 67.
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Consejeros ejecutivos: Presidente y Consejero Delegado. Comision de Nombramiento y Retribuciones. (Pág.19) Comité de Sostenibilidad (pág. 67)
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022 (pág.44-46 y pág. 67)
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Consejo de Administración Pág.13
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Consejo de Administración: Estructura de la Administración de la Sociedad Pág. 13.
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Tienen funciones ejecutivas el Presidente del Consejo de Administración y el Consejero Delegado. Pág. 13
102-25	Conflictos de intereses	Comisión de Nombramientos y Retribuciones.
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetos, valores y estrategia.	El Consejo en su conjunto reúne los requisitos de aptitud y honorabilidad exigidos por la normativa.
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Cuestionario a los miembros del Consejo de Administración y a los administradores de las filiales.
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Comité de Sostenibilidad
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	El Consejo de Administración aprueba anualmente el Plan de Negocio y la estrategia de la Sociedad.
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Formación continua.
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	La Entidad cuenta con una Política de Aptitud y Honorabilidad que prevé una evaluación anual.
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El informe anual de sostenibilidad es revisado y aprobado por el Comité de Dirección.
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El informe anual de sostenibilidad es revisado y aprobado por el Comité de Dirección.

## Índice de contenidos GRI.

### FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL

102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Se reporta al Consejo las comunicaciones recibidas a través del canal de Comunicación de incumplimientos.
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Durante el ejercicio 2020 se han recibido y analizado 10 comunicaciones, sin considerarse preocupaciones críticas.
102-35	Políticas de remuneración	Línea Directa dispone de una Política de Remuneraciones de Consejeros y se realiza un reporte periódico a la Comisión de Nombramientos y retribuciones.
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Regulado en la Política de Remuneraciones de Consejeros.
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	El límite máximo de la remuneración es aprobado en la Junta General.

### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-40	Lista de grupos de interés	Páginas 45 y 68.
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	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.
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Páginas 45 y 68.
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Páginas 44-45 y 68.
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Página 44-46.

### PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Página 13.
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 67- 68 y IV Plan de Sostenibilidad (pág. 44-46).
102-47	Lista de temas materiales	IV Plan de Sostenibilidad (pág. 44-46).
102-48	Re-expresión de la información	No se ha realizado ninguna reexpresión de la información.
102-49	Cambios en la elaboración de informes	El Alcance y la Cobertura de cada aspecto se indica en el Índice de contenidos GRI. El informe no ha sufrido modificaciones significativas.
102-50	Período objeto del informe	1 de enero 2020 - 31 de diciembre 2020.
102-51	Fecha del último informe	Memoria Corporativa del Periodo Anual 2019. Publicada en Marzo de 2020.
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual.
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 81 comunicación.externa@lineadirecta.es
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 69-80
102-56	Verificación externa	La Memoria Corporativa 2020 no ha sido verificada externamente.



# Índice de contenidos GRI.

DIMENSIÓN ECONÓMICA		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67-68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 23, 25 y 44-46.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 44-46 y 67-68.
GRI 201: Desempeño económico 2016		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Páginas 4, 13 y 64-66.
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Riesgos ESG (pág. Cuestiones medioambientales (p.54-57).
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	No se ha recibido ningún tipo de ayuda significativa por parte de las Administraciones Públicas.
PRESENCIA EN EL MERCADO		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67-68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 23, 25 y 44-46.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 44-46 y 67-68.
GRI 202: Presencia en el mercado 2016		
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% de los altos directivos de Línea Directa son de procedencia local, entendiendo como tal las personas nacidas o con derecho a residencia indefinida en España.
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67-68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 44-46, 58 y 59-63.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 44-46 y 67-68.
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Páginas 4, 58 y 59-63.
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Páginas 4, 45, 58, 59-63. Línea Directa ha invertido hasta 1,4 millones euros en proyectos de Seguridad Vial (Fundación Línea Directa), medioambiente, asociaciones de víctimas de tráfico, proyectos solidarios y acciones en la lucha contra la COVID-19 durante 2020.

## Índice de contenidos GRI.

ANTICORRUPCIÓN		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67-68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 23, 25 y 53. Código Ético del Grupo Línea Directa y Código Ético de Conducta de Proveedores.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 44-46 y 67-68.
GRI 205: Anticorrupción 2016		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Páginas 23 y 25. Todas las áreas de Línea Directa han sido analizadas para asegurar la implementación del Código Ético (Incluyendo aspectos relacionados con la corrupción).
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Management Employees: El 100% han recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales en sesiones presenciales de 1h y 30 min. Non management employees: Todas las nuevas incorporaciones realizan una formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales.
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el 2020 se ha detectado un caso de corrupción en una de las filiales, a raíz de una denuncia recibida a través del canal de comunicación del Código Ético. Una vez realizadas las comprobaciones oportunas, se despidió al investigado, por incumplimiento del Código Ético.
COMPETENCIA DESLEAL		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67-68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 23. Ver Código Ético del Grupo Línea Directa.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 44-46 y 67-68.
GRI 206: Competencia desleal 2016		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se han detectado acciones legales por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia en el ejercicio 2020.

# Índice de contenidos GRI.

DIMENSIÓN AMBIENTAL			
<b>ENERGÍA</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas		Relevancia y Materialidad (Pág. 67-68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		Páginas 54-57.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		Páginas 44-46 y 67-68.
GRI 302: Energía 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización		Página 54-57. El cálculo de energía incluye: el consumo de electricidad, de gas natural y de gasoil.
<b>AGUA</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas		Relevancia y Materialidad (Pág. 67-68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		Páginas 54-57.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 44-46 y 66.
GRI 303: Agua 2016			
303-1	Extracción de agua por fuente		Página 55. Todo el agua utilizada por el Línea Directa Aseguradora proviene del suministro municipal.
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		Línea Directa Aseguradora tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.
303-3	Agua reciclada y reutilizada		Línea Directa Aseguradora tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.
<b>EMISIONES</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas		Relevancia y Materialidad (Pág. 67-68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		Páginas 54-57.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 44-46 y 66.
GRI 305: Emisiones 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Página 55 y 57.
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		Página 55 y 57.
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		Página 55 y 57.
305-5	Reducción de las emisiones de GEI		Página 55 y 57.

## Índice de contenidos GRI.

EFLUENTES Y RESIDUOS		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67-68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 54.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44-46 y 66.
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Línea Directa Aseguradora capta y vierte el agua a través de la red urbana. Se estiman unos vertidos similares a la cantidad de agua consumida, ya que no existen otros procesos de generación de vertidos.
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Residuos de papel confidencial (4.754 kg) y tóneres (6,95 kg), son gestionados por gestores autorizados que certifican su reutilización para nuevos usos. CAR realiza su gestión de residuos peligrosos a través de Mandala y QSM, que recupera y valoriza estos residuos, según el caso, en un proceso de gestión integral que cumple con la legislación medioambiental aplicable.
306-3	Derrames significativos	Línea Directa tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no ha generado derrames significativos durante 2020.
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Línea Directa por su actividad no transporta residuos. El transporte de los residuos producidos en las instalaciones del Grupo es realizada por gestores y transportistas autorizados.
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Línea Directa tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67-68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 54-57.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44-46 y 66.
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa significativa en materia ambiental.

# Índice de contenidos GRI.

DIMENSIÓN SOCIAL			
EMPLEO			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas		Relevancia y Materialidad (Pág. 67-68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		Páginas 47- 50.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 44-46 y 66.
GRI 401: Empleo 2016			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		Páginas 4 y 47-50.
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		Páginas 47-50. No hay diferencia entre los beneficios ofrecidos a los empleados con jornada completa y a los empleados con jornada parcial.
401-3	Permiso parental		El 100% de los empleados que disfrutaban de un permiso por maternidad o paternidad se reincorporan.
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas		Relevancia y Materialidad (Pág. 67, 68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		Páginas 50.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 44-46 y 67 y 68.
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2016			
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad.
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas		Relevancia y Materialidad (Pág. 67, 68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		Páginas 48-49
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 44-46 y 66.
GRI 404: Formación y enseñanza 2016			
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		Páginas 48-49.
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		Páginas 48-49. El 98% de los empleados reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.

## Índice de contenidos GRI.

### DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

#### GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67-68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 47-50.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44-46 y 67, 68.

#### GRI 405: Diversidad e Igualdad de oportunidades 2016

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Páginas 4, 14, 21 y 49.
-------	---	-------------------------

### NO DISCRIMINACIÓN

#### GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67-68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23 y 25.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44-46 y 66.

#### GRI 406: No discriminación 2016

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han producido incidentes significativos relacionados con la discriminación.
-------	--	---

### PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

#### GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67, 68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23 y 25.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44-46 y 66.

#### GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016

410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	El 100% del personal de las empresas de Seguridad que dan servicio a Línea Directa, está acreditado para poder ejercer dicha profesión. La empresa colaboradora garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios, así como la formación específica en deontología y derechos fundamentales.
-------	--	---

## Índice de contenidos GRI.

EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67, 68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23 y 25.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44-46 y 66.
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016		
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	El 100% de la plantilla ha recibido formación sobre el Código Ético y Prevención de Riesgos Penales en sesiones presenciales o e-learning dependiendo del puesto.
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	El Grupo Línea Directa opera en España (país de la OCDE), no habiéndose identificado riesgos significativos en esta materia. En 2020 no ha habido ningún contrato con estas características.
COMUNIDADES LOCALES		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67, 68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 44-46 y 59-63. IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022 y Fundación Línea Directa.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44-46 y 67-68.
GRI 413: Comunidades locales 2016		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Páginas 44-47, 54-56, 59-63. Línea Directa dispone de un Sistema de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética. Además, Línea Directa ha invertido hasta 1,4 millones euros en proyectos de Seguridad Vial (Fundación Línea Directa), medioambiente, asociaciones de víctimas de tráfico, proyectos solidarios y acciones en la lucha contra la COVID-19 durante 2020.
POLÍTICA PÚBLICA		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67, 68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 23; Ver Código Ético del Grupo Línea Directa p.10-11.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44-46 y 67-68.
GRI 415: Política Pública 2016		
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Ver Código Ético del Grupo Línea Directa p.23. Este tipo de contribuciones están prohibidas por el Código Ético del Grupo Línea Directa en el apartado 8 "Medidas contra el soborno y la corrupción".

## Índice de contenidos GRI.

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67, 68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 52 Y 53.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44-46 y 67-68.
GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Línea Directa garantiza la confidencialidad en el tratamiento de la información que gestiona a través de medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento y a la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos. También cuenta con la figura del DPO.
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Línea Directa no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.
MARKETING Y ETIQUETADO		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67, 68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 52 Y 53.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44-46 y 67-68.
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Línea Directa dispone de un Comité de Productos y una Política de Gobierno de productos. Línea Directa cumple con la legislación en esta materia y sus contratos incluyen cláusulas informativas de los derechos y obligaciones de sus clientes.
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En el ejercicio 2020, no se han recibido sanciones por incumplimientos relacionados con comunicaciones de Marketing.
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	Relevancia y Materialidad (Pág. 67, 68).
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44-46 y 67-68.
GRI 418: Privacidad del cliente 2016		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se han recibido reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.





**Línea Directa Aseguradora, S.A.**

*Memoria Corporativa 2020*



Línea Directa Aseguradora, S.A.

Calle Torres de Quevedo, 1. 28760 Tres Cantos, Madrid

[comunicación.externa@lineadirecta.es](mailto:comunicación.externa@lineadirecta.es)

Tel.: 91 807 20 00

[lineadirecta.com](http://lineadirecta.com)

Una compañía

**bankinter.**